

Serie 2017

Qualifikationsverfahren
Restaurationsfachfrau EFZ
Restaurationsfachmann EFZ

Berufskennnisse

Pos. 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Name

Vorname

Kandidatennummer

Datum

- Zeit** 60 Minuten für 21 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Es sind keine Hilfsmittel erlaubt.
- Elektronische Geräte** Mobiltelefone oder andere elektronische Geräte müssen ausgeschaltet abgegeben werden.
- Schreibinstrumente** Erlaubt sind Kugelschreiber oder nichtlösliche Filzstifte.
Nicht erlaubt sind Bleistifte oder lösliche (korrigierbare) Tintenschreiber.
- Bewertung** Die erreichbare Punktezahl ist aufgeführt.
Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Formulierung w/m** Die weibliche Form ist in der männlichen enthalten.

Notenskala

Maximale Punktezahl: 61

58,0 – 61,0	Punkte	=	Note 6
52,0 – 57,5	Punkte	=	Note 5,5
46,0 – 51,5	Punkte	=	Note 5
40,0 – 45,5	Punkte	=	Note 4,5
34,0 – 39,5	Punkte	=	Note 4
27,5 – 33,5	Punkte	=	Note 3,5
21,5 – 27,0	Punkte	=	Note 3
15,5 – 21,0	Punkte	=	Note 2,5
9,5 – 15,0	Punkte	=	Note 2
3,5 – 9,0	Punkte	=	Note 1,5
0,0 – 3,0	Punkte	=	Note 1

Erreichte Punktezahl	Note

Unterschrift der Experten/Expertinnen:

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. September 2018 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Ausgangssituation								
Alle Aufgaben basieren auf diesem Musterbetrieb.								
Betrieb:	Hotel **** in einem Winter-/Sommersportort							
Zimmer:	90							
Restaurationsangebot:	<ul style="list-style-type: none">- Keller-Restaurant mit Käsegerichten mit 60 Sitzplätzen- Speisesaal für die Halbpensions-Gäste mit 120 Sitzplätzen- Spa-Bereich mit Wellnessbar- Après-Ski-Bar mit 30 Sitzplätzen							
Mitarbeitende:	80 Mitarbeitende einschliesslich Lernende und Aushilfen							
Öffnungszeiten:	15. Dezember bis 15. April sowie 1. Juni bis 31. Oktober.							
Lage / Ort:	In den Alpen auf 1800 m ü. M.							
Gäste:	Sommer- und Wintersport begeisterte Gäste							
		Anzahl Punkte maximal erreicht						
Aufgabe 1								
Hotel-Klassifizierungen dienen dazu, dass Hotels mit der zu erwartenden Leistung einfach in Verbindung gebracht werden können.								
a) Entscheiden Sie, welche der folgenden Bezeichnungen für den in der Ausgangssituation beschriebenen Betrieb zutrifft. Kreuzen Sie die richtige Bezeichnung an. <table style="width: 100%;"><tr><td><input type="checkbox"/> Einfaches Hotel</td><td><input type="checkbox"/> Komfort Hotel</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Luxus Hotel</td><td><input type="checkbox"/> Erstklass Hotel</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Mittelklasse Hotel</td><td></td></tr></table>		<input type="checkbox"/> Einfaches Hotel	<input type="checkbox"/> Komfort Hotel	<input type="checkbox"/> Luxus Hotel	<input type="checkbox"/> Erstklass Hotel	<input type="checkbox"/> Mittelklasse Hotel		1
<input type="checkbox"/> Einfaches Hotel	<input type="checkbox"/> Komfort Hotel							
<input type="checkbox"/> Luxus Hotel	<input type="checkbox"/> Erstklass Hotel							
<input type="checkbox"/> Mittelklasse Hotel								
b) Nennen Sie einen Vorteil für den Gast bei der Wahl eines **** Hotels gegenüber eines *** Hotels. 		1						
Übertrag		2						

		Anzahl Punkte maximal erreicht											
Übertrag		2											
Aufgabe 2													
<p>Die Organisationen der Arbeitswelt sind die Träger der Berufsbildung und prägen deren Entwicklung mit. Zudem bieten sie verschiedenste Dienstleistungen für ihre Mitglieder an und vertreten deren Interessen.</p> <p>a) Nennen Sie zwei mögliche Organisationen der Arbeitswelt, bei welcher der in der Ausgangssituation beschriebene Betrieb eine Mitgliedschaft ausweisen muss, um die entsprechende **** Sterne Klassifizierung zu erhalten.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>b) Nennen Sie eine Organisation der Arbeitswelt, welche sich für die Anliegen der Arbeitnehmer einsetzt.</p> <p>.....</p> <p>c) Nennen Sie die Organisation der Arbeitswelt, welche sich um die überbetriebliche Ausbildung von Lernenden im Gastgewerbe kümmert.</p> <p>.....</p>		1											
		0,5											
		0,5											
Aufgabe 3													
<p>Der in der Ausgangssituation beschriebene Hotelbetrieb beherbergt während der Saison verschiedene Gästegruppen.</p> <p>Vervollständigen Sie die Tabelle, in dem Sie für die typischen Erwartungen der einzelnen Gästegruppen je zwei spezifische Betriebsangebote definieren.</p>		4											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Gästegruppe</th> <th>Spezifisches Betriebsangebot</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Familien</td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td>Jüngere Snowboarder</td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td>Paare</td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td>Wellness Gäste</td> <td>1) 2)</td> </tr> </tbody> </table>		Gästegruppe	Spezifisches Betriebsangebot	Familien	1) 2)	Jüngere Snowboarder	1) 2)	Paare	1) 2)	Wellness Gäste	1) 2)		
Gästegruppe	Spezifisches Betriebsangebot												
Familien	1) 2)												
Jüngere Snowboarder	1) 2)												
Paare	1) 2)												
Wellness Gäste	1) 2)												
Übertrag		8											

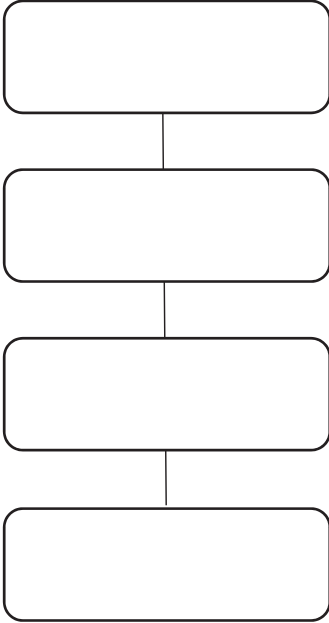
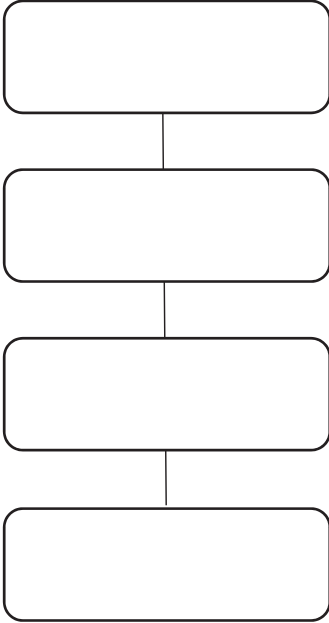
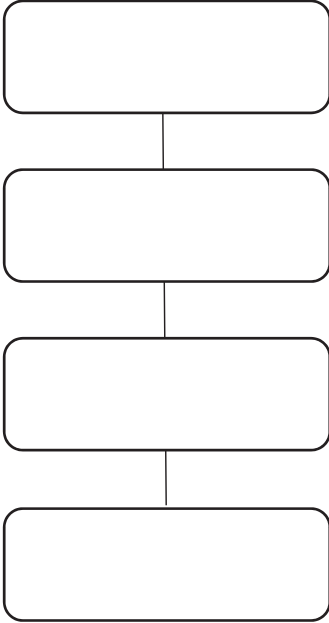
		Anzahl Punkte maximal erreicht																					
Übertrag		8																					
Aufgabe 4																							
Im Musterbetrieb sind verschiedene Anspruchsgruppen involviert.																							
a) Wählen Sie aus den folgenden Anspruchsgruppen vier aus. <i>Bergbahnen - Lieferanten - Mitarbeitende - Investoren - Gemeindeverwaltung - Nachbarn - Medien - Konkurrenzbetriebe</i>																							
b) Beschreiben Sie mit einem Beispiel, welche Ansprüche diese an den Musterbetrieb stellen.		2																					
c) Beschreiben Sie, welche Bedeutung diese Anspruchsgruppen für den Musterbetrieb haben.		2																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">a) Anspruchsgruppe</th> <th style="width: 25%;">b) Anspruch an Musterbetrieb</th> <th style="width: 25%;">c) Bedeutung für Musterbetrieb</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				a) Anspruchsgruppe	b) Anspruch an Musterbetrieb	c) Bedeutung für Musterbetrieb																	
a) Anspruchsgruppe	b) Anspruch an Musterbetrieb	c) Bedeutung für Musterbetrieb																					
Aufgabe 5																							
Am Anfang eines Unternehmens steht eine Vision und daraus resultiert ein Leitbild, aus welchem sich Leitsätze für alle Bereiche eines Betriebes ableiten lassen.																							
Wählen Sie zwei Unternehmensbereiche und formulieren Sie dazu je einen Leitsatz.																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Unternehmensbereich</th> <th style="width: 70%;">Leitsatz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				Unternehmensbereich	Leitsatz																		
Unternehmensbereich	Leitsatz																						
Übertrag		14																					

		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		14	
Aufgabe 6			
<p>Ihr Chef plant das Angebot der Après-Ski-Bar. Er ist der Meinung, dass er nur ein sehr kleines Angebot an Speisen zusammenstellen will.</p> <p>Erläutern Sie je eine Chance und eine Gefahr bei einem sehr beschränkten kleinen Angebot mit je einem Argument.</p>		2	
	Argument		
Chance			
Gefahr			
Aufgabe 7			
<p>Produktivität und Wirtschaftlichkeit werden aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet. An unserer Après-Ski-Bar sind heisse Kaffeegetränke sehr beliebt.</p> <p>Der Barmitarbeitende stellt auf Bestellung zwei Latte macchiato her. Er erhitzt dafür die entsprechende Menge Milch. Anstelle von zwei Espressi verwendet er zwei Kaffee, welche er nur zur Hälfte aufbraucht. Er arbeitet routiniert und reinigt die Maschine schnell. Die Getränke verkauft er für je CHF 6.50.</p> <p>Erläutern Sie die folgenden betriebswirtschaftlichen Begriffe, indem Sie Bezug zur oben genannten Situation herstellen.</p>		4	
Begriff	Erläuterung		
Aufwand			
Umsatz			
Wirtschaftlichkeit			
Produktivität			
Übertrag		20	

		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		20	
Aufgabe 8			
<p>Betriebswirtschaftliches Denken umfasst verschiedene Aspekte.</p> <p>Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.</p>		3	
	<p style="margin-right: 20px;">richtig</p> <p style="margin-right: 20px;">falsch</p>		
a)	Ein Hotel kauft Getränke ein. In der Buchhaltung wird dies als Warenaufwand verbucht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Zum ökonomischen Prinzip zählt das Optimumprinzip.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Die Volkswirtschaft beschäftigt sich unter anderem mit der Wirtschaftstätigkeit des Tourismus vom ganzen Kanton.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Einnahmen von Gästen werden in der Hotelbuchhaltung bei den Aufwänden verbucht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Ökologie bedeutet wirtschaftliches Handeln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Weniger Einnahmen als Ausgaben ergeben einen Verlust.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufgabe 9			
<p>Um dem Chef schnell den Verkaufspreis eines Menus bekannt geben zu können, bedient sich der Küchenchef des „Faktorrechnens“.</p>			
<p>a) Entscheiden Sie mit einem Kreuz, welche Kostenstelle mit dem Faktor multipliziert wird.</p>		1	
Sind das:	<p>Warenkosten <input type="checkbox"/></p> <p>Allgemeine Betriebskosten <input type="checkbox"/></p> <p>Finanz- und Anlagekosten <input type="checkbox"/></p> <p>Mitarbeiterkosten <input type="checkbox"/></p>		
<p>b) Ihr Chef hat Ihnen mitgeteilt, dass die Warenkosten im vergangenen Quartal ca. 40% betragen.</p> <p>Beurteilen Sie die Aussage: eher gut <input type="checkbox"/> eher schlecht <input type="checkbox"/></p>		1	
<p>c) Erklären Sie folgende betriebswirtschaftlichen Fachbegriffe.</p> <p>Basisverkaufspreis:</p> <p>.....</p> <p>Effektiver Verkaufspreis:</p> <p>.....</p>		1	
Übertrag		26	

		Anzahl Punkte maximal erreicht																							
Übertrag		26																							
Aufgabe 10																									
<p>An der Après-Ski-Bar bestellen vier Jugendliche einen „Aperol-Spritz“. Der Barmitarbeitende betrachtet die Flasche Aperol und stellt fest, dass dieser einen Alkoholgehalt von 11 Vol% aufweist.</p> <p>Damit der Mitarbeitende nicht gegen eine gesetzliche Regulierung verstösst, muss er gesetzliche Grundlagen kennen.</p> <p>a) Nennen Sie eine gesetzliche Regulierung, welche den Ausschank von alkoholischen Getränken regelt.</p> <p>.....</p> <p>b) Begründen Sie, unter welcher Bedingung der Mitarbeitende diese bestellten „Aperol-Spritz“ an die jugendlichen Gäste ausschenken darf.</p> <p>.....</p>		1																							
		1																							
Aufgabe 11																									
<p>Um einen Betrieb nach Vorschrift zu führen, müssen Rechtsgrundlagen berücksichtigt werden.</p> <p>a) Beurteilen Sie mit einem Kreuz, ob die folgenden Aussagen/Situationen rechtmässig sind.</p> <p>b) Nennen Sie die entsprechende Rechtsgrundlage.</p>		1,5																							
		1,5																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aussagen/Situationen</th> <th colspan="2">a) Rechtmässigkeit</th> <th rowspan="2">b) Rechtsgrundlage</th> </tr> <tr> <th>Ja</th> <th>Nein</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Beispiel:</i> Jeder, der möchte, darf einen Gastronomiebetrieb ohne Einschränkungen eröffnen.</td> <td></td> <td>X</td> <td>Gastgewerbegesetz</td> </tr> <tr> <td>Gastronomen unterliegen der Produkthaftung.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jeder Mitarbeitende muss in der Saison mind. 50 Stunden pro Woche arbeiten.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jeder Gastronomiebetrieb mit Ausbildungsbewilligung darf Lernende ausbilden.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Aussagen/Situationen	a) Rechtmässigkeit		b) Rechtsgrundlage	Ja	Nein	<i>Beispiel:</i> Jeder, der möchte, darf einen Gastronomiebetrieb ohne Einschränkungen eröffnen.		X	Gastgewerbegesetz	Gastronomen unterliegen der Produkthaftung.				Jeder Mitarbeitende muss in der Saison mind. 50 Stunden pro Woche arbeiten.				Jeder Gastronomiebetrieb mit Ausbildungsbewilligung darf Lernende ausbilden.					
Aussagen/Situationen	a) Rechtmässigkeit		b) Rechtsgrundlage																						
	Ja	Nein																							
<i>Beispiel:</i> Jeder, der möchte, darf einen Gastronomiebetrieb ohne Einschränkungen eröffnen.		X	Gastgewerbegesetz																						
Gastronomen unterliegen der Produkthaftung.																									
Jeder Mitarbeitende muss in der Saison mind. 50 Stunden pro Woche arbeiten.																									
Jeder Gastronomiebetrieb mit Ausbildungsbewilligung darf Lernende ausbilden.																									
Übertrag		31																							

		Anzahl Punkte maximal erreicht										
Übertrag		31										
Aufgabe 12												
<p>Ihr Vorgesetzter hat die Idee, im Keller-Restaurant zukünftig auf eine Speisekarte zu verzichten.</p> <p>a) Nennen Sie vier Vorschläge wie das Angebot im Keller-Restaurant, ohne Speisekarte veranschaulicht werden kann.</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>						2						
<p>Im September möchte der Betrieb die Stammgäste über das neue Speiseangebot und Spezialitätenabende im Keller-Restaurant informieren.</p> <p>b) Schreiben Sie bei den zwei folgenden Informations- und Kommunikationsmittel je einen Vorteil und einen Nachteil auf.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Kommunikationsmittel</th> <th style="width: 50%;">Vorteil</th> <th style="width: 25%;">Nachteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E-Mail</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Brief</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Kommunikationsmittel	Vorteil	Nachteil	E-Mail			Brief			2	
Kommunikationsmittel	Vorteil	Nachteil										
E-Mail												
Brief												
Aufgabe 13												
<p>Der Mehrwert definiert die betriebliche Leistung, welche an einem Produkt oder einer Dienstleistung erbracht wird. Im Keller-Restaurant stellen Sie fest, dass der Mehrwert des angebotenen Raclettes gegenüber den Konkurrenzbetrieben sehr gering ist.</p> <p>Notieren Sie vier Vorschläge, wie der Mehrwert des angebotenen Raclettes gesteigert werden kann.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>		2										
Übertrag		37										

		Anzahl Punkte maximal erreicht											
Übertrag		37											
Aufgabe 14													
<p>Hierarchien vereinfachen die Organisation in verschiedenen Abteilungen.</p> <p>a) Erstellen Sie eine klassische Rangordnung für den Service im Speisesaal. Die Rangordnung soll aus maximal vier Hierarchiestufen, ohne Lernende, bestehen.</p> <p>b) Nennen Sie zu jeder Position eine Haupttätigkeit aus der täglichen Arbeit.</p>		2											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">a) Klassische Rangordnung</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">b) Haupttätigkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">  </td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Klassische Rangordnung	b) Haupttätigkeit									2	
a) Klassische Rangordnung	b) Haupttätigkeit												
													
Aufgabe 15													
<p>Um eine grosse Brigade in einem Speisesaal führen zu können, benötigt man neben beruflicher Erfahrung auch erweiterte theoretische Kenntnisse.</p> <p>a) Nennen Sie zwei höhere Berufsbildungen mit einem eidgenössischen Abschluss, welche Sie nach der Lehre in Angriff nehmen könnten, um dieser Aufgabe gewachsen zu sein.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>b) Ein Chef de Rang zeigt grosses Interesse an Wein und möchte sich gerne vermehrt zu diesem Thema im Team einbringen.</p> <p>Nennen Sie eine mögliche Ausbildung/Weiterbildung, die Sie ihm empfehlen würden.</p> <p>.....</p>		2											
		1											
Übertrag		44											

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	44	
Aufgabe 16		
<p>An der Après-Ski-Bar herrscht hoher Andrang und dadurch entsteht Stress. Stress kann in vielen Situationen verschiedenste Konflikte auslösen.</p> <p>Um mit Konflikten umzugehen, können unterschiedliche Methoden angewendet werden: <i>Konfliktunterdrückung - Konflikt-Regelung - Konflikt-Vermeidung</i></p> <p>a) Entscheiden Sie, welche dieser drei Methoden beim folgenden Beispiel gewählt wurde.</p> <p>Die Beteiligten und/oder Betroffenen konnten ihre Sicht der Dinge, ihre Bedürfnisse wie auch ihre Gefühle äussern.</p> <p>Name der gewählten Möglichkeit:</p>	1	
<p>b) Zeigen Sie zwei negative Konsequenzen der Konfliktunterdrückung auf.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>	2	
Aufgabe 17		
<p>Da der Musterbetrieb aus mehreren Restaurationsteams besteht, arbeiten die einzelnen Mitarbeitenden oft nur wenig miteinander. Damit aber der Betrieb trotzdem durch ein Gesamtteam präsentiert wird, plant der Betrieb zur Saisonöffnung einen Teamanlass.</p> <p>Nennen Sie vier Vorteile bei der alltäglichen Arbeit, die aus einem besseren Gesamtverständnis und einer engeren Teamarbeit resultieren.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	2	
Übertrag	49	

		Anzahl Punkte			
		maximal	erreicht		
Übertrag		49			
Aufgabe 18					
<p>Beim Erstellen von Arbeits- und Freizeitplänen für den Speisesaal sind nebst den persönlichen Wünschen der Mitarbeitenden gesetzliche Vorschriften zu berücksichtigen.</p> <p>Führen Sie vier gesetzliche Vorschriften auf, die beachtet werden müssen.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>		2			
Aufgabe 19					
<p>Der Musterbetrieb gehört zu den Individualbetrieben. Individualbetriebe sind Einzelbetriebe mit einem spezifischen Angebot und Konzept. Im Gegensatz dazu sind Systemgastronomiebetriebe Kettenbetriebe, z.B. Migros-Restaurants. Sie zeichnen sich durch ein standardisiertes Angebot und durch ein multiplizierbares Betriebskonzept aus.</p> <p>Beide Betriebsarten haben Ihre Vorteile/Chancen aber auch ihre Nachteile/Gefahren.</p> <p>Ergänzen Sie die Tabelle der Betriebsarten mit je einem Vorteil/Chance und einem Nachteil/Gefahr.</p>		4			
Systemgastronomie	<table border="1"> <tr> <td>Vorteile/Chancen</td> </tr> <tr> <td>Nachteile/Gefahren</td> </tr> </table>	Vorteile/Chancen	Nachteile/Gefahren		
Vorteile/Chancen					
Nachteile/Gefahren					
Individualgastronomie	<table border="1"> <tr> <td>Vorteile/Chancen</td> </tr> <tr> <td>Nachteile/Gefahren</td> </tr> </table>	Vorteile/Chancen	Nachteile/Gefahren		
Vorteile/Chancen					
Nachteile/Gefahren					
Übertrag		55			

	Anzahl Punkte									
	maximal	erreicht								
Übertrag	55									
Aufgabe 20										
In der Après-Ski-Bar wird eine neue Gläserpülmaschine in Betrieb genommen. Sie haben den Auftrag, eine Checkliste für die Benutzung und Reinigung der Maschine zu erstellen.										
a) Notieren Sie zwei Punkte, die diese Checkliste enthalten muss.	1									
1)										
2)										
b) Nennen Sie vier Vorteile dieser Checkliste.	2									
1)										
2)										
3)										
4)										
Aufgabe 21										
Um die Arbeitsprozesse und somit auch die Qualität von Produkten und Dienstleistungen langfristig keinen grösseren Schwankungen auszusetzen, kann das in der Situation beschriebene Hotel auf Qualitätssicherung zurückgreifen.										
a) Schreiben Sie zwei Qualitätsstandard-Labels auf, welche für diesen Hotelbetrieb passend sind.	1									
1) 2)										
b) Nennen Sie zwei konkrete Qualitätsstandards, mit welchen Sie die Qualitätsschwankungen im Keller-Restaurant beseitigen.	1									
c) Notieren Sie je eine Möglichkeit, um diese Qualitätsstandards zu erreichen.	1									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">b) Qualitätsstandards</th> <th style="width: 50%;">c) Möglichkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Beispiel: Jeder Gast erhält innerhalb von 10 Minuten das Getränk</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Schulung der Mitarbeitenden</i></td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			b) Qualitätsstandards	c) Möglichkeit	<i>Beispiel: Jeder Gast erhält innerhalb von 10 Minuten das Getränk</i>	<i>Schulung der Mitarbeitenden</i>				
b) Qualitätsstandards	c) Möglichkeit									
<i>Beispiel: Jeder Gast erhält innerhalb von 10 Minuten das Getränk</i>	<i>Schulung der Mitarbeitenden</i>									
Total	61									