



Leitfaden Fachgespräch für Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten (Leitfaden PEX)

zu den «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung»
vom

**Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/ Praktiker Hotellerie-Haus-
wirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)**

Berufsnummer 78405

Der Schweizerischen Kommission Berufsentwicklung und Qualität für Hotellerie und Hauswirtschaft
zur Stellungnahme unterbreitet am 07. November 2025, erlassen durch Hotel & Gastro *formation*
Schweiz und die OdA Hauswirtschaft Schweiz am 15. November 2025.

Inhaltsverzeichnis

1	Ziel und Zweck	3
2	Grundlagen	3
3	Hinweise zur Anwendung des Leitfadens	4
3.1	Allgemeine Hinweise	4
3.2	Zeitmanagement	5
4	Das Fachgespräch	5
4.1	Vorbereiten und einrichten durch die Prüfungskommission.....	5
4.2	Begrüßung und Vorstellung	5
4.3	Vorbereitung auf das Fachgespräch durch die Kandidatinnen / Kandidaten.....	5
4.4	Ablauf des Fachgesprächs.....	6
5	Möglicher Ablauf eines Fachgespräches	7
5.1	Allgemeine Hilfestellungen im Fachgespräch	7
5.2	Vorschläge für Übergänge im Fachgespräch	8
5.3	Beispiele von Fragestellungen aus den Referenzbetrieben	8
5.4	Abschluss des Fachgesprächs	9

1 Ziel und Zweck

Der vorliegende Leitfaden PEX soll unterstützend bei der Planung und Durchführung des Fachgesprächs Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/ Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) dienen.

2 Grundlagen

Als Grundlagen für das Fachgespräch gelten die Ausführungsbestimmungen, den Referenzbetrieben (Ausgangssituationen) sowie die Bewertungsraster für das Qualifikationsverfahren «vorgegebene praktische Arbeit» (QV-Situation) der beruflichen Grundbildung Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/ Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)..

Weitere Grundlagen sind:

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/ Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) vom 10. Juli 2023 (Stand am 1. April 2024). Massgeblich für das QV sind insbesondere die Art. 16 bis 20.
- Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft / Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) vom 10. Juli 2024. Massgeblich für die QV ist insbesondere Teil 4.
- Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft / Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) in der aktuell gültigen Version.
- Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis.

3 Hinweise zur Anwendung des Leitfadens

3.1 Allgemeine Hinweise

Dieser Leitfaden PEX ist eine allgemeine Struktur, die es ermöglicht, Fachgespräche effektiv zu führen. Das Fachgespräch (Prüfungsposition 3 der Abschlussprüfung), als Bestandteil der vorgegebenen praktischen Arbeit, dauert 30 Minuten. Dieses basiert auf den Referenzbetrieben (Ausgangssituationen) und den Bewertungsrastern für das Qualifikationsverfahren «vorgegebene praktische Arbeit» EBA, sowie den für die Nutzung zugelassenen und verwendeten Unterlagen, namentlich

- Lerndokumentation (Portfolio) in elektronischer oder ausgedruckter Form.
- Unterlagen der überbetrieblichen Kurse in elektronischer oder ausgedruckter Form.
- weitere Unterlagen gemäss QV-Kommission / Aufgebot für das Qualifikationsverfahren.

Es wird empfohlen, am Prüfungsort einen Internetzugang zur Verfügung zu stellen.

Im Fachgespräch werden Fragenstellungen zu allen Handlungskompetenzbereichen thematisiert.

Übersicht der Handlungskompetenzen Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft EBA/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft EBA

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →				
A	Auftreten und Kommunizieren	a1 Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten	a2 Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft betreuen	a3 Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und weiterleiten	a4 Informationen und Daten im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft erfassen und weiterleiten	a5 Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen unterstützen
B	Servieren von Getränken und Speisen	b1 Getränke und Speisen bereitstellen und die dazu nötigen Maschinen und Geräte reinigen	b2 Getränke und Speisen servieren	b3 Aufgaben in der Abwaschorganisation ausführen		
C	Reinigen und Gestalten von Räumen	c1 Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten	c2 Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und die eingesetzten Maschinen und Geräte reinigen			
D	Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf	d1 Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten	d2 Wäschereimaschinen und -geräte reinigen			
E	Umsetzen von Betriebsabläufen	e1 Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft lagern und entsorgen	e2 Dokumente für die Betriebsorganisation im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft ausfüllen und weiterleiten	e3 Massnahmen bei sicherheits- und gesundheitsrelevanten Ereignissen umsetzen		

Das Fachgespräch ist ein Gespräch zwischen Berufsleuten und geht fachlich in die Breite und Tiefe.

Es ist somit kein «Frage- und Antwortspiel». Mit dem Fachgespräch lassen sich die drei Dimensionen der Handlungskompetenz – Fach-, Methoden- und Selbstkompetenzen – überprüfen. Das Fachgespräch ist somit eine praxisnahe Prüfungsmethode, um die beruflichen Handlungskompetenzen ganzheitlich zu erfassen und orientiert sich stark an der beruflichen Realität.

Im Fachgespräch zeigen die Kandidatinnen / Kandidaten, wie sie in typischen Berufssituationen handeln, welche Überlegungen sie dabei anstellen und wie sie einfache fachliche Zusammenhänge verstehen. Sie erklären zum Beispiel, wie sie eine konkrete Aufgabe im Referenzbetrieb ausführen, welche Schritte dabei wichtig sind und worauf sie besonders achten. Dabei ist entscheidend, dass sie ihre Gedanken in eigenen Worten nachvollziehbar erklären und dabei korrekte Fachbegriffe aus dem Berufsalltag anwenden.

3.2 Zeitmanagement

Die PEX sind verantwortlich für das Zeitmanagement des Fachgesprächs. Sie führen und leiten mit ihren Fragestellungen durch das Fachgespräch und sind verantwortlich, dass alle vorgegebenen Handlungskompetenzbereiche abgedeckt werden.

4 Das Fachgespräch

4.1 Vorbereiten und einrichten durch die Prüfungskommission

- Räumlichkeiten / Infrastruktur
- Bereitstellen der Beschriebe der Referenzbetriebe (Ausgangssituation)
- Schreibzeug, Notizpapier

4.2 Begrüssung und Vorstellung

- Begrüssung der Kandidatinnen/Kandidaten
- Vorstellen der Anwesenden (Gesprächsführung und Protokoll)
- Formelle Informationen mitteilen
 - Dauer und Ablauf des Fachgesprächs
 - Gesundheitsbestätigung und wichtige Hinweise
 - Prüfungssprache (Mundart oder Schriftsprache)
 - Die Kandidatinnen/Kandidaten sollen in vollständigen Sätzen (Stichworte vermeiden) antworten.
 - Fachlich konkrete Antworten entsprechend der Referenzbetriebe geben
 - Die Kandidatinnen / Kandidaten dürfen die Reihenfolge der HKB selbst bestimmen.
- Hinweis an die Kandidatinnen / Kandidaten, dass Unterlagen aus der Lerndokumentation sowie Unterlagen der überbetrieblichen Kurse in elektronischer oder ausgedruckter Form verwendet werden dürfen.
- Übergabe der Ausgangssituationen

4.3 Vorbereitung auf das Fachgespräch durch die Kandidatinnen / Kandidaten

Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten zu Beginn des Fachgesprächs das Dokument mit der Ausgangssituation. Dieser wird während der Einlese- und Vorbereitungszeit, die **maximal 5 Minuten beträgt**, gelesen. In dieser Zeit dürfen Verständnisfragen gestellt werden. **Diese Vorbereitungszeit ist nicht Teil der 30-minütigen Prüfungszeit.** Sobald die Kandidatinnen oder Kandidaten die Aufgangssituation gelesen und offene Fragen geklärt haben, stellt die Prüfungsexpertin oder der Prüfungsexperte die Frage: „Haben Sie die Ausgangssituation verstanden?“ Mit der bestätigenden Antwort („Ja“) beginnt das eigentliche Fachgespräch.

Die Prüfungszeit für das Fachgespräch ist 30 Minuten.

Die folgende Abbildung zeigt einen groben Musterablauf eines Fachgesprächs.

4.4 Ablauf des Fachgesprächs

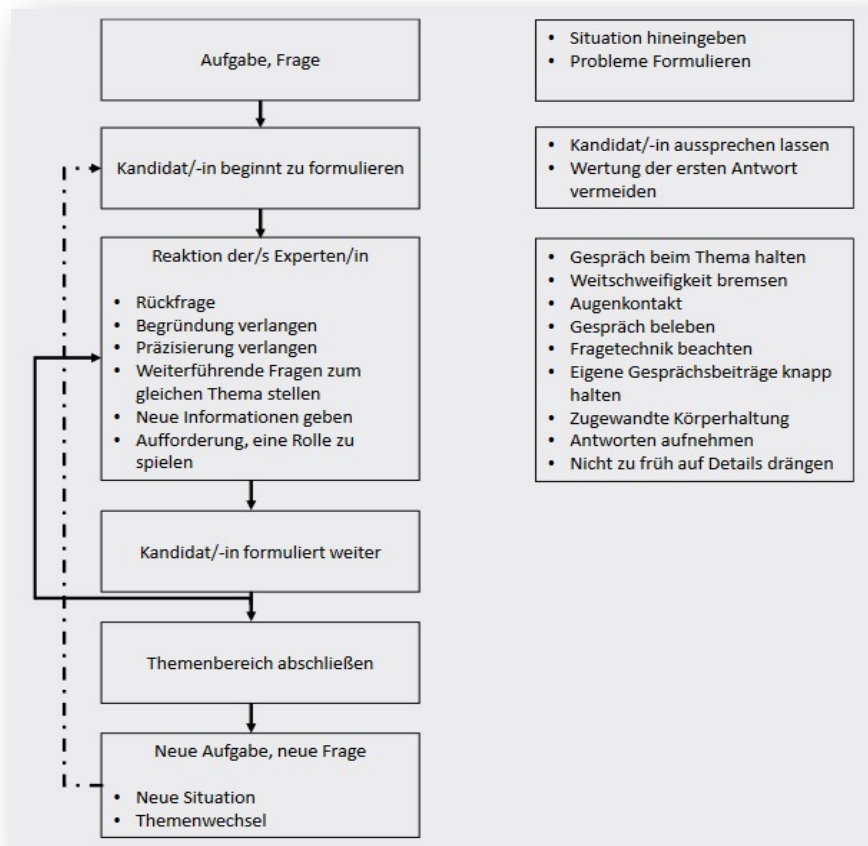


Abbildung 1: Ablauf Fachgespräch (Quelle: Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018)

Den Punkt «Aufforderung, eine Rolle zu spielen» - nicht verwenden.

Offene Fragen sind Fragen, die nicht mit «Ja» oder «Nein» beantwortet werden können und bei denen mehrere mögliche richtige Antworten möglich sind. Die Kandidatinnen / Kandidaten sollen eigenständig antworten, ohne auswendig gelernte Formulierungen zu wiederholen. Solche Fragen beginnen häufig mit einem Fragewort (z. B. „Was“, „Warum“, „Wie“, „Wozu“) und regen zum Nachdenken an.

Transparenz, Klarheit, Fairness und Gültigkeit sind wichtige Merkmale einer guten Prüfungsfrage – im EBA-Kontext. Diese Anforderungen umzusetzen, ist nicht immer einfach.

5 Möglicher Ablauf eines Fachgesprächs

Der folgende Leitfaden orientiert sich an den Referenzbetrieben. Er zeigt einen möglichen Ablauf des Fachgesprächs und enthält Leitfragen, die als Orientierungshilfe für die PEX dienen. Diese Fragen sind nicht abschliessend, sondern können je nach Gesprächsverlauf angepasst werden. Ergänzend finden sich Hinweise für die Gesprächsführung sowie Formulierungsvorschläge für Übergänge von einer Fragestellung zur nächsten. Ziel ist es, den PEX eine praxisnahe Unterstützung für die Durchführung eines strukturierten, wertschätzenden und fairen Fachgesprächs zu geben.

Einlese- und Vorbereitungszeit: max. 5 Minuten, **Nicht Teil der Prüfungszeit**

Ablauf:

- Ausgangssituationen lesen
- Verständnisfragen erlaubt
- Frage der PEX: «Haben Sie die Ausgangssituationen verstanden?»
- Bei «Ja»-Antwort: Start des Fachgesprächs

Dauer der Prüfung: 30 Minuten, in ruhiger, wertschätzender Atmosphäre

Hinweis: Die Kandidatinnen / Kandidaten dürfen wählen, mit welchem Handlungskompetenzbereich (HKB) sie starten möchten. Geraten die Kandidatinnen / Kandidaten ins Stocken, ist es die Aufgabe der PEX, das Gespräch in Gang zu halten.

5.1 Allgemeine Hilfestellungen im Fachgespräch

Pausen zulassen

- Schweigen ist normal – geben Sie den Kandidatinnen und Kandidaten Zeit, ihre Gedanken zu ordnen.
- Kurze Denkpausen abwarten: Oft finden sie nach wenigen Sekunden von selbst wieder in den Gesprächsfluss zurück.
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** EBA-Lernende brauchen manchmal etwas länger, um ihre Antworten zu formulieren. Geduld ist hier besonders wichtig.

Eigene Haltung und Auftreten

- Neutralität wahren: Achten Sie bewusst auf Mimik und Gestik, um keine Zustimmung oder Ablehnung zu signalisieren.
- Gelassenheit zeigen: Eine ruhige Körperhaltung überträgt Sicherheit auf die Kandidierenden.
- Angemessene Sprache: Verwenden Sie klare, einfache Formulierungen. EBA-Lernende profitieren von verständlicher, nicht zu komplexer Sprache.

Ruhe bewahren und Orientierung geben

- Verständnis zeigen: Bei sichtbarer Nervosität bleiben Sie ruhig und ermutigend.
- Struktur klar machen: Leiten Sie das Gespräch transparent («Wir kommen jetzt zu einem neuen Thema»).
- Keine Bewertungen: Vermeiden Sie Bewertungen wie «gut» oder «richtig». Geben Sie stattdessen wertschätzendes, neutrales Feedback.
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** Kurze Zusammenfassungen helfen EBA-Lernenden, die Orientierung nicht zu verlieren.

Anknüpfungspunkte schaffen

- Bezug zur Praxis: Falls die Kandidierenden stocken, regen Sie an, von Alltagserfahrungen oder Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb zu erzählen.
- .
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** Stellen Sie sicher, dass die Fragestellung für EBA-Lernende fassbar bleibt. Eine bildhafte Sprache («Stellen Sie sich vor, Sie sind im Restaurant und ...») kann helfen.

Flexibilität im Gespräch

- Blockaden vermeiden: Überspringen Sie Themen, die nicht beantwortet werden können, und kehren Sie später, wenn genügend Prüfungszeit vorhanden ist, zurück.
- Fragen variieren: Formulieren Sie Fragen bei Bedarf um, ohne neue Inhalte vorzugeben.
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** Kurze, klare Fragen sind besser als lange, komplexe Satzstrukturen.

Gesprächsfluss aktiv unterstützen

- Offene Fragen nutzen: Stellen Sie kurze Fragen, die zur Erklärung einladen («Wie machen Sie das?»).
- Gesagtes aufgreifen: Wiederholen Sie zentrale Begriffe der Kandidierenden und knüpfen Sie daran an.
- Ermutigung geben: Kleine Signale (Lächeln, , «Nehmen Sie sich Zeit») helfen, Nervosität zu reduzieren.
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** EBA-Lernende brauchen oft zusätzliche Bestärkung, dass Nachdenken und Pausen erlaubt sind.

5.2 Vorschläge für Übergänge im Fachgespräch

Wertschätzende, neutrale Übergänge

- «Vielen Dank für Ihre Antwort. Wir kommen nun zu einem weiteren Thema ...»
- «Danke für Ihre Ausführungen. Als Nächstes sprechen wir über ...»
- «Danke für Ihre Erklärung. Wir kommen zur nächsten Situation ...»

Strukturierende Übergänge

- «Damit haben wir diesen Teil abgeschlossen. Nun widmen wir uns ...»
- «Wir haben diesen Punkt besprochen. Jetzt möchte ich Sie zu einem weiteren Bereich befragen ...»
- «Damit es übersichtlich bleibt, wechseln wir jetzt Schritt für Schritt zum nächsten Thema ...»

Unterstützende Übergänge (bei Nervosität oder Pausen)

- «Wir lassen dieses Thema fürs Erste stehen und sprechen nun über ...»
- «Um den Einstieg zu erleichtern, beginnen wir mit einer neuen, einfacheren Frage ...»
- «Nehmen Sie sich kurz Zeit – wir starten gleich mit einer leichteren Frage weiter ...»

Verbindende Übergänge

- «Sie haben gerade XY erwähnt. Das führt uns direkt zum nächsten Thema ...»
- «An Ihre Antwort anknüpfend möchte ich Sie nun zu ... befragen ...»
- «Das passt sehr gut, wir bleiben gleich dabei und schauen uns einen ähnlichen Punkt an ...»

Abschliessende Übergänge

- «Vielen Dank für Ihre Erläuterungen. Damit schliessen wir dieses Thema ab ...»
- «Das Thema ist damit behandelt. Als Nächstes befassen wir uns mit ...»
- «Damit sind wir am Ende dieses HKB und wenden uns nun ... zu.»
- «Wir haben diesen Teil nun abgeschlossen. Jetzt schauen wir uns das nächste Gebiet an ...»

5.3 Beispiele von Fragestellungen aus den Referenzbetrieben

- «Wie begrüßen Sie eine Patientin oder einen Gast freundlich?»
- «Was ist wichtig, wenn Sie bei bettlägerigen Personen im Zimmer arbeiten?»
- «Was machen Sie, wenn Sie bemerken, dass eine Hygienevorschrift nicht eingehalten wird?»
- «Ein Gast isst kein Fleisch. Welche Alternative könnten Sie vorschlagen?»
- «Wie gehen Sie vor, wenn Speisen im Wärmewagen angeliefert werden? Worauf achten Sie bei der Hygiene?»

5.4 Abschluss des Fachgesprächs

Hinweis: Beenden Sie das Gespräch mit einem wertschätzenden, klaren Abschluss – ohne Bewertung:

- «Damit sind wir am Ende unseres Fachgesprächs angekommen. Vielen Dank für Ihre Antworten und Ihre Ausführungen.»
- **Didaktischer Hinweis für PEX:** Schliessen Sie das Gespräch in einer ruhigen, positiven Stimmung ab, damit die EBA-Lernenden mit einem guten Gefühl aus der Prüfung gehen.