Null-Serie 2022

Qualifikationsverfahren
Restaurantangestellte EBA
Restaurantangestellter EBA

Berufskenntnisse
Prüfungsteil 2 Firmenanlässe

Name:	**Kandidatennummer:**
..... Vorname:	..... Datum: .....

Zeit	60 Minuten für 17 Aufgaben.
Hilfsmittel	Es sind keine Hilfsmittel, Nachschlagewerke usw. 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.
Platzbedarf	Bei zusätzlichem Platzbedarf verwenden Sie bitte die nach der letzten Aufgabe angehängten Seiten.

Aufgaben und Punktezahlen pro Bewertungsposition

Position 1
Handeln als Gastgeberin oder Gastgeber

Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.
2	3	
5	3	
12	4	
Total *	**10**	

Position 2
Gestalten des Getränkeservice
Gestalten des Speiseservice

Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.
1	5	
3	5	
4	5	
7	6	
9	3	
11	6	
13	7	
14	10	
16	3	
Total *	**50**	

Position 3
Umsetzen der betriebswirtschaftlichen und verkaufsorientierten Prozesse
Sicherstellen der logistischen Prozesse und der Werterhaltung

Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.
6	2	
8	4	
10	2	
15	2	
17	6	
Total *	**16**	

* Das jeweilige Total der effektiven Punktezahl der Positionen 1, 2 und 3 ist auf das Endnotenblatt zu übertragen.

Unterschrift der Expertinnen / Experten:

....

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben **dürfen** zu Übungszwecken **verwendet werden.**

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch: Kommission Qualifikationsverfahren, Hotel & Gastro *formation* Schweiz, Weggis
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Aufgabe 1

max. a) **2**

eff. a) .....

Für das mehrgängige Menü eines Firmenanlasses wünscht sich der Gastgeber einen geeigneten Rahmen.
Der Gastgeber des Anlasses hat sich für den Empfang auf der Terrasse eine Auswahl an Aperitifs gewünscht.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0.5 Punkte.

a) Kreuzen Sie zu den aufgeführten Aperitifgetränken die entsprechende Getränkegruppe an.
b) Geben Sie bei den vorgegeben Aperitifgruppen je die übliche Ausschankmenge in cl an.

a) Getränke	Getränkegruppe			
	Wermut	Anis	Bitter	Likörweine
Pastis				
Cynar				
Martini				
Sherry fino				
b) Ausschank-menge				

max. b) **2**

eff. b) .....

max. c) **1**

eff. c) .....

c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie die Herkunftsländer der untenstehenden Getränke.

Portwein: …….. Sherry: …….

Aufgabe 2

max. a) **2**

eff. a) .....

Der Gastgeber des Anlasses reklamiert bei Ihnen, dass auf dem Apérobuffet Michel-Orangensaft anstelle eines frisch gepressten Orangensafts steht.

An der letzten internen Schulung waren Gästereklamationen ein Thema.

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Beschreiben Sie Ihr Verhalten bei einer Gästereklamation in vier Schritten.

1. ……
2. ……
3. ……
4. ……

max. b) **1**

eff. b) .....

b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.

Gästereklamationen bieten auch Chancen für den Betrieb. Beschreiben Sie eine Chance.

……

……

Aufgabe 3

Für die Weinbegleitung des sechsgängigen Menüs wünscht die Geschäftsleitung des Unternehmens eine «Tour de Suisse» durch die Schweizer Weinregionen.

Folgende Weine stehen im Angebot:

Malvoisie flétrie	Jeninser Pinot noir
Œil de Perdrix Château d'Auvernier	Sauvignon blanc de Satigny
Sirio Merlot Barrique	Féchy Pinot Gris

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. a) **3**

eff. a) .....

Empfehlen Sie aus obiger Weinliste für jeden Gang des folgenden Menüs einen passenden Wein aus der Region des Menüs.

Menü	Wein
Waadtländer Spezialitäten aus dem Wasser und vom Land	
Genfer Bouillabaisse	
Spargelvariation Trois-Lac	
Kalbssteak mit Pilzrahmsauce nach Ostschweizer Rezept	
Tessiner Alp- und Bergkäse von Kuh, Schaf und Ziege	
Süsse Verführung aus dem Wallis	

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. b) **1**

eff. b) .....

In der Weinliste finden Sie einen Œil de Perdrix.
Nennen Sie die Weinart und die Traubensorte.

Weinart: ……..……..

Traubensorte: ……..……..

c) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.

max. c) **1**

eff. c) .....

In der Weinliste befindet sich der Sirio Merlot Barrique.
Beschreiben Sie den Begriff Barrique.

……..…….

Aufgabe 4

Der Firmenanlass findet in der warmen Jahreszeit statt und die Wetterprognosen sagen trockenes und warmes Wetter voraus. Es ist zu erwarten, dass die Gäste viel Wasser trinken werden.

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. a) **1**

In der Schweiz gibt es zwei Arten von Wasser, die in Gastronomiebetrieben abgegeben werden dürfen.

Ordnen Sie die beiden Begriffe der passenden Beschreibung zu.

Mineralwasser - Trinkwasser

eff. a) .....

Beschreibung	Begriffe
Natürlich reines Wasser mit besonderem geologischen Ursprung aus Quellfassung mit gleichbleibender Qualität, Temperatur, Art und Zusammensetzung.	
Wasser aus Quellfassung oder aufbereitetes und filtriertes Wasser aus Grund- oder Oberflächenwasser (z.B. See) zur Konsumation, Reinigung und Körperpflege sowie zur Lebensmittelverarbeitung und zum Kochen.	

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. b) **3**

Empfehlen Sie zu den folgenden Schweizer Regionen je ein Mineralwasser mit Angabe des Herkunftskantons.

eff. b) .....

Region	Mineralwasser	Herkunftskanton
Westschweiz		
Deutschschweiz		
Südschweiz und Graubünden		

Der Gast wünscht als Alternative ein Mineralwasser aus Frankreich.

c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. c) **1**

Nennen Sie je ein Mineralwasser mit und ohne Kohlensäure aus Frankreich.

Mit Kohlensäure: ……..……..

Ohne Kohlensäure: ……..……..

eff. c) .....

Aufgabe 5

max. a) **1**

Eine besondere Kompetenz in unserem Beruf stellt die Kommunikationsfähigkeit dar.
Die Kommunikation umfasst im Wesentlichen die Elemente der verbalen und der nonverbalen Kommunikation.

eff. a) .....

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Geben Sie zwei Beispiele für verbale Kommunikation an.

1. ……

2. ……

Mit Mimik und Gestik können wir nonverbal kommunizieren.

max. b) **2**

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Kreuzen Sie bei den folgenden Situationen an, ob es sich um Mimik oder Gestik handelt.

eff. b) .....

Situation	Mimik	Gestik
Beispiel: Der Chef winkt nervös mit den Händen.		*X*
Der Gast lächelt Sie an		
Ihr Kollege winkt Ihnen zu		
Ihnen ist langweilig und Sie verschränken die Arme		
Ihre Freundin blinzelt Ihnen zu		

Aufgabe 6

max. **2**

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Checklisten sind hilfreiche Instrumente, damit im Betrieb nichts vergessen geht und alle Mitarbeitenden die Arbeit gleich erledigen, um damit die Qualität zu sichern.

eff. .....

Nennen Sie vier Beispiele, bei denen Sie eine Checkliste einsetzen.

1. ……

2. ……

3. ……

4. ……

Aufgabe 7

Nach dem festlichen Menu bestellen die Gäste gerne Tees und Kaffees.

max. a) **1.5**

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie drei wichtige Teeanbauländer.

1. ……..…… 2. ……..……

3. ……..……

eff. a) .....

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. b) **1.5**

Tee wird unterschiedlich stark oxidiert.
Nennen Sie zu den Oxidationsstufen je die entsprechende Teeart.

Nicht oxidiert	Teiloxidiert	Oxidiert

eff. b) .....

Manche Gäste möchten lieber einen Kaffee trinken.

c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. c) **2**

Nennen Sie vier wichtige Anbauländer von Kaffee.

1. ……..…… 2. ……..……

3. ……..…… 4. ……..……

eff. c) .....

d) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

max. d) **1**

Notieren Sie die zwei wichtigsten Handelssorten für Kaffee.

1. ……..…… 2. ……..……

eff. d) .....

Aufgabe 8

max. a) **2**

In Gastronomiebetrieben kommen hauptsächlich die zwei Kaffeemaschinentypen Vollautomat und Siebträgermaschine zum Einsatz.

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

Notieren Sie zu den nachfolgenden Kaffeemaschinentypen je einen Vorteil.

Vorteil Vollautomatische Kaffeemaschine

……..…….……..

Vorteil Siebträgermaschine

……..…….……..

eff. a) .....

max. b) **2**

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie vier Faktoren für einen qualitativ hochstehenden Kaffee.

1. ……..…… 2. ……..……

3. ……..…… 4. ……..……

eff. b) .....

Aufgabe 9

max. **3**

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Bei unserer Arbeit im Getränkeservice müssen wir unterschiedliche Regelungen befolgen.

Kreuzen Sie an, welche Aussagen eine gesetzliche Grundlage haben und welche Aussagen Serviceregeln sind.

eff. .....

Aussagen:	Gesetzliche Grundlage	Service-regel
Die Ausschankmengen für z.B. Wein, Bier und Mineral müssen auf der Getränkekarte angegeben werden.	☐	☐
Eine Flasche Wein muss dem Gast immer zuerst von rechts präsentiert werden.	☐	☐
Die Prozentangabe für die Mehrwertsteuer muss angegeben werden.	☐	☐
Der Gast hat ein Anrecht auf einen Probeschluck beim Weinservice.	☐	☐
Die Preise müssen in Schweizer Franken angegeben sein.	☐	☐
Wein im Offenausschank braucht ein geeichtes Ausschankgefäss.	☐	☐

Aufgabe 10

max. **2**

eff. .....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Aufgrund des Angebots an Mixgetränken werden verschiedene Bargegenstände benötigt.

Benennen Sie die abgebildeten Bargegenstände.

.....	.....
.....	.....

Aufgabe 11

max. a) **3**

eff. a) .....

max. b) **3**

eff. b) .....

Neben einer fachgerechten Beratung erwarteten die Gäste auch bei den Spirituosen das passende Glas und die korrekte Ausschankmenge.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0.5 Punkte.

a) Ordnen Sie den Gruppen in der Tabelle je eine Spirituose aus der nachfolgenden Barkarte zu.

b) Nennen Sie zu jeder Spirituose die übliche Ausschankmenge.

Barkarte:

Himbeergeist	Ballantines Scotch Whisky
Cognac	Grappa
Williams	Baileys

Spirtuosengruppen	a) Sprituose	b) Ausschankmenge
Beispiel: Steinobst	Beispiel: Kirschwasser	2 cl
Beerenobst		
Kernobst		
Getreide		
Wein		
Trester		
Likör		

Aufgabe 12

max. a) **2**

eff. a) .....

Um an der «After dinner Party» möglichst allen Anwesenden gerecht zu werden, treffen Sie sich mit den Lernenden aus der Firma zu einem Meeting. Gemeinsam versuchen Sie, die entsprechenden Gästegruppen zu eruieren, die an diesem Abend anwesend sein werden.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0.5 Punkte.

Verbinden Sie mit Linien die Gästegruppen
a) mit den entsprechenden besonderen Bedürfnissen
b) mit den entsprechenden Bedeutungen für die Planung.

a) Besonderes Bedürfnis	Gästegruppen	b) Bedeutung für Planung
Lieben Jubel und Trubel ◎	◎ Muslimische Gäste ◎	◎ Ruhige Ecke installieren wo die Musik nicht zu laut ist
Trinken keinen Alkohol ◎	◎ Körperlich handicapierte Menschen ◎	◎ Abwechslungsreiches Angebot an alkohol-freien Drinks
Brauchen Sitzgelegenheiten, um sich auszuruhen ◎	◎ Senioren ◎	◎ Unterhaltung anbieten z.B. Tanzfläche mit DJ
Sind in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt, eventuell im Rollstuhl ◎	◎ Jugendliche ◎	◎ Behindertentoilette, welche ohne fremde Hilfe aufgesucht werden kann

max. b) **2**

eff. b) .....

Aufgabe 13

Bei einem Verkaufsgespräch ist aktives Verkaufsverhalten sehr wichtig.

max. a) **1**

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Kreuzen Sie an, ob es sich bei den folgenden Beispielen um ein aktives oder ein passives Verkaufsverhalten handelt.

eff. a) .....

Beispiele:	Aktiv	Passiv
Empfehlung des Tagesmenus vor der Kartenübergabe, Storytelling bei der Weinempfehlung.	☐	☐
Sie warten darauf bis der Gast sich bemerkbar macht, um etwas zu bestellen. Sie übergeben die Karte kommentarlos.	☐	☐

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

max. b) **2**

Nennen Sie zwei Vorteile des aktiven Verkaufsgesprächs.

1. ……

2. ……

eff. b) .....

c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

max. c) **3**

Um erfolgreich verkaufen zu können, bedarf es einer passenden Sprache.
Formulieren Sie zu den folgenden Fragearten je eine Frage.

eff. c) .....

Geschlossene Frage

……

Alternativ Frage

……

Offene Frage

……

Um ein Produkt verkaufsfördernd anzupreisen, können Verkaufshilfsmittel eingesetzt werden.

max. d) **1**

d) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie mit Ausnahme der Angebotskarten zwei weitere Hilfsmittel.

eff. d) .....

1. …… 2. ……

Aufgabe 14

Für die «After dinner Party» des Firmenanlasses soll auch Bier angeboten werden.

max. a) **2**

eff. a) .....

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie vier Rohstoffe für die Herstellung von Lagerbier.

1. ……..…… 2. ……..……

3. ……..…… 4. ……..……

max. b) **1.5**

eff. b) .....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort b) und c) 0.5 Punkte.

b) Nennen Sie die drei Produktionsschritte der Bierherstellung.
c) Ergänzen Sie die jeweilige Dauer dieser Schritte.

b) Produktionsschritt	c) Dauer

max. c) **1.5**

eff. c) .....

max. d) **1.5**

eff. d) .....

Sie haben in Ihrem Betrieb ein reichhaltiges Bierangebot.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort d) und e) 0.5 Punkte.

d) Empfehlen Sie drei Brauereien aus der Schweiz.
e) Geben Sie den jeweiligen Herkunftsort oder Herkunftskanton an.

d) Brauereien	e) Herkunftsort/Herkunftskanton

max. e) **1.5**

eff. e) .....

max. f) **1**

eff. f) .....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort d) und e) 0.5 Punkte.

f) Ergänzen Sie Ihr Bierangebot zusätzlich mit zwei ausländischen Bierbrauereien.
g) Geben Sie das entsprechende Herkunftsland an

f) Brauereien	g) Herkunftsland

max. g) **1**

eff. g) .....

Aufgabe 15

max. a) **1**

Für die «After dinner party» organisieren Sie bei Ihrer Brauerei eine mobile Offenausschankanlage.

a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.

Kreuzen Sie an, um welche Art von Offenausschankanlage es sich bei einer Bierausschankanlage handelt.

Premix ☐ Postmix ☐

eff. a) .....

Während dem Anlass stellen Sie fest, dass das Bier beim Zapfen nicht schäumt bzw. zu wenig schäumt.

max. b) **1**

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie zwei mögliche Ursachen für diese Störung.

1. ……

2. ……

eff. b) .....

Aufgabe 16

max. **3**

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Ein gastgewerblicher Betrieb ist gesetzlich verpflichtet, auf den Umgang mit Jugendlichen in Bezug auf den Alkoholkonsum hinzuweisen.
Nennen Sie zu folgenden Altersangaben je zwei mögliche erlaubte Getränke (keine Wiederholungen).

Altersangaben	Getränk 1	Getränk 2
Unter 16 Jahren		
Ab 16 Jahren		
Über 18 Jahren		

eff. .....

Aufgabe 17

Der Chef kehrt mit seinen Einkäufen für das Bankett aus dem Lebensmittelmarkt zurück. Sie erhalten den Auftrag, alles zu kontrollieren und entsprechend zu verräumen.

max. a) **1**

a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.

Nennen Sie ein Dokument, mit dem Sie die Kontrolle vornehmen.

…….

eff. a) .....

Die folgenden Waren wurden geliefert:

Kaffeerahm UHT - frische Fische - frischer Kopfsalat - Kaffee und Tee - tiefgekühlter Blattspinat - Frischfleisch

max. b) **1**

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Nennen Sie zwei weitere Kontrollen, die Sie nebst der gelieferten Menge vornehmen.

1. …….

2. …….

eff. b) .....

max. c) **4**

c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.

Verräumen Sie nun die gelieferte Ware, indem Sie die Tabelle mit den entsprechenden Lagerräumen und den maximalen Lagertemperaturen ergänzen.

Ware	Lagerraum	Lagertemperatur
Frischfleisch und frische Fische		
Kaffeerahm UHT, Kaffee und Tee		
Gefrorener Blattspinat		
Frischer Kopfsalat		

eff. c) .....

Aufgabe:

Aufgabe:

Aufgabe:

Aufgabe: