

Modulprüfung: Betriebsorganisation

Berufsprüfung Chefköchin/Chefkoch mit eidg. Fachausweis

Code Teilnehmer/in:	Code-Nr.	
Datum / Serie:	Serie 0	
Gesamtdauer:	60 Minuten	
Erlaubte Hilfsmittel:	- Lehrmittel und Unterrichtsunterlagen - Elektronische Geräte sind jedoch nicht zugelassen. Einzigste Ausnahme sind einfache, netzunabhängige, lautlose Taschenrechner ohne Programmierfunktion.	
Lösungen müssen handschriftlich auf den vorgesehenen Lösungsblättern festgehalten werden (Bleistift nicht erlaubt).		
Punkte	Maximal	Erreicht
Aufgabe 1:	5	_____
Aufgabe 2:	6	_____
Aufgabe 3:	6	_____
Aufgabe 4:	7	_____
Aufgabe 5:	5	_____
Aufgabe 6:	7	_____
Aufgabe 7:	7	_____
Aufgabe 8:	14	_____
Aufgabe 9:	3	_____
TOTAL:	60	_____
Berechnungsformel Note:	$\frac{\text{Erreichte Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} (+ 1 = \text{Note (auf 0.5 runden)})$	

Erreichte Note:

Mit ihrer Unterschrift bezeugen die Expertinnen/Experten die wahrheitsgemässe, sorgfältige und neutrale Beurteilung der Prüfung. Abweichungen der vollen Punktzahl sind begründet und ausführlich dokumentiert.

Datum:

Expertin/Experte 1:

Unterschrift:

Expertin/Experte 2:

Unterschrift:

Aufgabe	1 – Betriebsziele	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	5 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
1.1	Inhalt der Vision	1.5
1.2	Beschreibung Leitbild	2
1.3	Beschreibung Werte	1.5

Um einen Betrieb wirtschaftlich und zukunftsorientiert zu führen, sind grundlegende Strategie-Entscheide zu fällen.

Dabei müssen einige Voraussetzungen für die Aufbauorganisation vorgängig erfüllt werden, damit sich ein Betrieb auf dem Markt positionieren kann.

Aufgabe 1.1

Was beinhaltet die Vision? Beschreiben Sie dies in **drei bis vier** Sätzen.

Aufgabe 1.2

Beschreiben Sie den Nutzen eines Leitbildes in **zwei bis drei** Sätzen.

Aufgabe 1.3

Nach welchen Werte-Prinzipien sollte sich ein Betrieb ausrichten?
Nennen Sie **drei** Werte mit deren Eigenschaft.

Aufgabe	2 – Betriebsziele	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
2	Pro richtigem Beispiel (1)	6

Um einen Betrieb zukunftsgerecht zu führen, sind klare Ziele, eine Strategie sowie Zielvereinbarungen notwendig.

Aufgabe 2

Nennen Sie je **zwei** Beispiele zu betrieblichen Zielen, Strategie, Zielvereinbarungen.

Betriebliche Ziele:

Strategie:

Zielvereinbarungen:

Aufgabe	3 – Betriebsziele	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
3. Pro Punkt (1)		6

Aufgabe 3

Die Aufbauorganisation bildet das hierarchische Gerüst einer Organisation.

Welchen Zweck und Inhalte hat diese? Nennen Sie mindestens **sechs** Punkte.

Aufgabe	4 – Betriebsziele		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	10 Minuten		
Total Punkte:	7 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
4	Sinnvolles Organigramm	6	
	Sinnvolle Begründung der Stabstelle	1	

Aufgabe 4

Erstellen Sie ein Organigramm eines kleinen Hotelbetriebes. Der Betrieb zeichnet sich durch eine Stab-Linienorganisation mit einer Stabstelle aus. Begründen Sie eine mögliche Besetzung der Stabstelle.

Sinnvolle Begründung der Stabstelle

Aufgabe	5 – Infrastruktur	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	5 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
5.1	Pro richtige Vorgehensweise (1)	2
5.2	Pro richtige Massnahme (0.5)	3

Die Kunst der Bestimmung der Kundenzufriedenheit besteht darin, die Leistungskomponenten zuverlässig zu ermitteln und diese in einem weiteren Schritt in ihrer Gewichtung und Beurteilung so zueinander in Beziehung zu setzen, dass der ermittelte Zufriedenheitsgrad dem tatsächlichen Umfang der Zufriedenheit entspricht.

Aufgabe 5.1

Wie können Sie die effektive Kundenzufriedenheit ermitteln?
Nennen Sie **zwei** mögliche Vorgehensweisen.

Aufgabe 5.2

Wie können Sie eine hohe Kundenzufriedenheit bewirken?
Nennen Sie **sechs** konkrete Massnahmen, die dazu verhelfen.

Aufgabe	6 – Ablauforganisation		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	5 Minuten		
Total Punkte:	7 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
6.1 Pro nachvollziehbarem Faktor (0.5)		2	
6.2 Pro nachvollziehbarem Ziel (0.5)		5	

Die Ablauforganisation ist ein Teil der gesamten betrieblichen Organisation. Diese beschäftigt sich laufend mit den einzelnen Arbeitsschritten.

Aufgabe 6.1

Was wird unter diesem Begriff verstanden und welche Faktoren sind bei der Ablauforganisation zu berücksichtigen?

Aufgabe 6.2

Welches sind die Ziele der Ablauforganisation? Nennen Sie mindestens **zehn** konkrete Punkte.

Aufgabe	7 – Ablauforganisation	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	7 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
7. Pro nachvollziehbare Ursache (1)		7

Aufgabe 7

Laufende Verbesserungen in einen Gastgewerblichen Betrieb sind notwendig. Verbesserungen müssen sich an den konkreten Geschäftszielen des Unternehmens orientieren. Die betrieblichen Kennzahlen beinhalten klare Vorgaben.

Sie werden durch die Geschäftsführung informiert, dass die Bruttorendite im Küchenbereich innert der letzten 3 Monate um 5 % gesunken ist. Überlegen Sie sich mögliche Ursachen, die zu dieser Situation geführt haben könnten.

Listen Sie **sieben** Punkte mit den möglichen Ursachen dazu auf.

Aufgabe	8 – Ablauforganisation	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	15 Minuten	
Total Punkte:	14 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
8	Richtiges Vorgehen	2
	Optik beim Vorgehen	2
	Analyse	5
	Analysieren	1
	Massnahmen und messbare Ziele	4

Sie sind Küchenchef/in einem Grossbetrieb mit 3 Küchen (24 Std.) und einer Küchenbrigade von 20 Mitarbeitenden. Sie stellen fest, dass beim Apfelkuchen immer Qualitätsschwankungen vorkommen.

Aufgabe 8

Wie ist Ihr Vorgehen, um dieses Problem zu lösen?

- Beschreiben Sie zuerst das Vorgehen mit den einzelnen Schritten und was Sie dabei beachten müssen.
- Erstellen Sie eine Analyse
- Beschreiben Sie das weitere Vorgehen inklusive der Massnahmen zur Behebung des Problems.

Siehe Lösungsblatt auf der nächsten Seite.

Aufgabe 8 Lösungsblatt

Aufgabe	9 – Qualitätsmanagement	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	5 Minuten	
Total Punkte:	3 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
9 Pro praxisorientiertem Beispiel (0.5)		1.5
Pro richtiges Instrument zur Qualitätssicherung (0.5)		1.5

Qualitätsmanagement ist eine permanente Führungsaufgabe, eine Haltung, die immer wieder geschärft werden muss, das konsequente Betrachten von Themen durch die Brille des Kunden, und auch weit mehr als «nur» die Qualität des Endproduktes (sondern auch die Qualität der Kommunikation, der Zusammenarbeit, der Organisation, der Einrichtung, Dienstleistungen usw.).

Aufgabe 9

Schildern Sie **drei** Situationen aus der Praxis, in denen Sie die Qualität der Dienstleistungen ausbauen und halten können.

Kundenerwartete Dienstleistungen:	Instrumente/Aktivitäten zum Halten der Qualität:

Kundenerwartete Dienstleitungen:	Instrumente/Aktivitäten zum Halten der Qualität: