

Serie 2019

Qualifikationsverfahren
Restaurationsfachfrau EFZ
Restaurationsfachmann EFZ

Berufskennntnisse

Pos. 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Name
.....
Vorname
.....

Kandidatennummer
.....
Datum
.....

- Zeit** 60 Minuten für 17 Aufgaben
- Hilfsmittel** Musterbetrieb
- 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: 58**

55,5 – 58,0	Punkte	=	Note 6
49,5 – 55,0	Punkte	=	Note 5,5
43,5 – 49,5	Punkte	=	Note 5
38,0 – 43,0	Punkte	=	Note 4,5
32,0 – 37,5	Punkte	=	Note 4
26,5 – 31,5	Punkte	=	Note 3,5
20,5 – 26,0	Punkte	=	Note 3
14,5 – 20,0	Punkte	=	Note 2,5
9,0 – 14,0	Punkte	=	Note 2
3,0 – 8,5	Punkte	=	Note 1,5
0,0 – 2,5	Punkte	=	Note 1

Erreichte Punktezahl	Note

Unterschrift der Experten/Expertinnen:

.....

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. September 2020 nicht** zu Übungszwecken **verwendet werden.**

Aufgabe 1

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Die Gastronomiebranche ist in verschiedene Organisationen der Arbeitswelt (OdA) unterteilt.

a) Vervollständigen Sie folgende Tabelle mit den entsprechenden Angaben.

2,5

b) Kreuzen Sie an, ob es sich um eine Arbeitnehmer- oder Arbeitgeber-Organisation handelt.

0,5

a)				b)	
Institution	Hauptsitz in	Ort Hotelfachschule	Fachzeitung	Arbeitnehmer	Arbeitgeber
	Bern		htr hotel revue		X
	Luzern	Luzern		X	
GastroSuisse	Zürich	Zürich			

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

c) Nennen Sie die zwei möglichen Verbände, bei denen eine Mitgliedschaft für den Musterbetrieb Voraussetzung ist, um als Sterne-Hotel klassifiziert werden zu können.

1

1)

2)

Übertrag

4

		Anzahl Punkte		
		maximal	erreicht	
Übertrag		4		
Aufgabe 2				
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.				
Im Musterbetrieb wird neben der Winzerstube eine Rôtisserie betrieben.				
a) Nennen Sie zwei Merkmale einer Rôtisserie.		1		
1)				
2)				
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.				
b) Ergänzen Sie anhand der Merkmale die passenden Betriebstypen.		1		
c) Geben Sie zu den aufgeführten Betriebstypen Hospiz und Campingplatz je zwei Merkmale an.		2		
d) Kreuzen Sie je die korrekte Betriebsart an.		2		
		d) Betriebsart		
b) Betriebstyp	c) Merkmale	Beherbergungs- betrieb	Verpflegungs- betrieb	Parahotelserie
.....	In diesem Restaurant dreht sich das Angebot rund um das Getränk Bier. Es gibt auch Interpretationen, bei denen es sich dabei um ein gehobenes französisches Restaurant handelt.			
Hospiz	1) 2)			
.....	Gehobene Hotelbetriebe mit ausgiebigen Bade- und Wellnesslandschaften mit entsprechenden Therapiemöglichkeiten.			
Campingplatz	1) 2)			
Übertrag		10		



		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag		10	
Aufgabe 3			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Organigramme sind ideale Hilfsmittel, um Betriebe klar zu strukturieren.			
a) Notieren Sie vier Informationen, die Sie einem Organigramm entnehmen können.		2	
1)			
2)			
3)			
4)			
b) Ergänzen Sie das folgende Organigramm mit zwei Abteilungen ausserhalb des Servicebereichs.		1	
c) Nennen Sie bei jeder Abteilung die Bezeichnung der Abteilungsleitung.		1	
d) Geben Sie bei beiden Abteilungen jeweils zwei mögliche Mitarbeitende an.		2	
	<pre> graph TD A[Restaurant-Hotel Besitzer] --> B[Stellvertreterin] B --> C[1] B --> D[2] C --> E[.....] D --> F[.....] E --> G[1) 2)] F --> H[1) 2)] </pre>		
b) Abteilungen			
c) Abteilungsleitende			
d) Mögliche Mitarbeitende			
Übertrag		16	

		Anzahl Punkte maximal	erreicht
Übertrag		16	
Aufgabe 4			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Im Hotel treffen Sie die unterschiedlichsten Berufsbezeichnungen an.			
Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.			
	richtig	falsch	3
a) Der Sous chef ist der Stellvertreter des Küchenchefs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Der Concierge ist der Stellvertreter des Chefs de réception.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Der Portier ist für den Check-out der Hotelgäste verantwortlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Der Entremetier ist für die Zubereitung der Beilagen verantwortlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Der Chef d'etage ist für die Reinigung auf der Etage verantwortlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Der Tournant arbeitet in der Küche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aufgabe 5			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.			
Ein langjährig beschäftigter Chef de rang bekommt die Möglichkeit, in Zukunft die Stelle des Chefs de service zu übernehmen. Damit er diese gewissenhaft ausführen kann, überlegt er sich, eine formale Weiterbildung auf Stufe einer Berufsprüfung zu absolvieren.			
Füllen Sie die folgende Tabelle mit den entsprechenden Informationen aus.			
Nennen Sie einen möglichen eidgenössisch geschützten Titel, den er über eine Berufsprüfung oder eine höhere Fachprüfung erreichen kann.			
Nennen Sie eine Institution, welche diese Ausbildung anbietet.			
Nennen Sie eine Mindestanforderung, damit er zu dieser Ausbildung zugelassen wird.			
Übertrag		22	

		Anzahl Punkte maximal	erreicht												
Übertrag		22													
Aufgabe 6															
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.															
Im Musterbetrieb am Bielersee sind verschiedene Anspruchsgruppen anzutreffen.															
a) Nennen Sie je einen Anspruch, den die folgenden Gruppen an den Musterbetrieb stellen.		1,5													
b) Beschreiben Sie je eine mögliche Bedeutung der Anspruchsgruppen für den Musterbetrieb.		1,5													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Anspruchsgruppen</th> <th>a) Anspruch</th> <th>b) Bedeutung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fischlieferant</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bieler Winzervereinigung</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Schiffahrtsgesellschaft Bielersee</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Anspruchsgruppen	a) Anspruch	b) Bedeutung	Fischlieferant			Bieler Winzervereinigung			Schiffahrtsgesellschaft Bielersee				
Anspruchsgruppen	a) Anspruch	b) Bedeutung													
Fischlieferant															
Bieler Winzervereinigung															
Schiffahrtsgesellschaft Bielersee															
Aufgabe 7															
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.															
Wie jeder gastronomische Betrieb müssen auch unsere Hotelführung und deren Mitarbeitende die Gesetze und Verordnungen beachten.															
Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle.															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gesetze und Verordnungen</th> <th>Regelungen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beispiel: Verordnung über die berufliche Grundbildung</td> <td>Die berufliche Grundbildung Restaurationsfachfrau EFZ/ Restaurationsfachmann EFZ dauert 3 Jahre</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Maximale Arbeitszeit pro Woche</td> </tr> <tr> <td>Kantonale Gastgewerbe-gesetze</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jugendschutzgesetz</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Verkauf von gebrannten Spirituosen ab 18 Jahren</td> </tr> </tbody> </table>	Gesetze und Verordnungen	Regelungen	Beispiel: Verordnung über die berufliche Grundbildung	Die berufliche Grundbildung Restaurationsfachfrau EFZ/ Restaurationsfachmann EFZ dauert 3 Jahre		Maximale Arbeitszeit pro Woche	Kantonale Gastgewerbe-gesetze		Jugendschutzgesetz			Verkauf von gebrannten Spirituosen ab 18 Jahren	2	
Gesetze und Verordnungen	Regelungen														
Beispiel: Verordnung über die berufliche Grundbildung	Die berufliche Grundbildung Restaurationsfachfrau EFZ/ Restaurationsfachmann EFZ dauert 3 Jahre														
	Maximale Arbeitszeit pro Woche														
Kantonale Gastgewerbe-gesetze															
Jugendschutzgesetz															
	Verkauf von gebrannten Spirituosen ab 18 Jahren														
Übertrag		27													

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag		27	
Aufgabe 8			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
In einem erfolgreichen Hotelbetrieb müssen Arbeitsprozesse wirtschaftlich erfolgen.			
Nennen Sie die betriebswirtschaftlichen Begriffe, welche zu den entsprechenden Beschreibungen passen.			
Beschreibungen	Betriebswirtschaftliche Begriffe		
Das gewünschte Ergebnis ist mit einem möglichst kleinen Mitteleinsatz zu erreichen.			
Ist der Ertrag grösser als der Aufwand, hat das Hotel sein Ziel erreicht.			
Das Verhältnis zwischen dem Umfang der Produktion und dem dafür benötigten Zeitaufwand.			
Dieses Prinzip betrachtet die wertmässige Ergiebigkeit einer Tätigkeit.			
		2	
Aufgabe 9			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Der Grundstein jedes Unternehmens sind Vision und Leitbild.			
Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.			
	richtig	falsch	
a) Die Vision wird für die Öffentlichkeit und für die Mitarbeitenden schriftlich festgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Das Leitbild ist ausschliesslich für die Führungskräfte bestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Die allgemein formulierte Kurzfassung der Unternehmenspolitik nennt man Leitbild.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Die Unternehmenspolitik wird im Leitbild konkretisiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2	
Übertrag		31	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		31	
Aufgabe 10			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Die Rôtisserie im Musterbetrieb ist mit 14 Gault-Millau-Punkten ausgezeichnet.			
a) Nennen Sie drei Vorteile, die sich aus einer Bewertung durch Gault Millau für die Rôtisserie ergeben können.		1,5	
1)			
2)			
3)			
b) Nennen Sie drei mögliche negative Konsequenzen, die sich aus dieser Bewertung für die Rôtisserie ergeben können.		1,5	
1)			
2)			
3)			
c) Nennen Sie zwei weitere bekannte Restaurant-Führer, welche Bewertungen von Restaurants veröffentlichen.		1	
1) 2)			
Aufgabe 11			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Im Musterbetrieb werden täglich frische Fische aus dem Bielersee geliefert. Alle Fische werden von einem privaten Fischer geliefert.			
Nennen Sie zwei Chancen und zwei Gefahren, welche sich daraus ergeben.			
Chancen		Gefahren	
1)		1)	
.....		
2)		2)	
.....		
Übertrag		37	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	37	
Aufgabe 12		
<p>Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.</p> <p>Der Hotelbesitzer hat den Musterbetrieb mit einem Q-2 Zertifikat zertifizieren lassen.</p> <p>a) Beschreiben Sie, was Q-2 für den Betrieb bedeutet.</p> <p>.....</p>		1
<p>Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.</p> <p>b) Auf der Terrasse bemängeln die Gäste öfters, dass die Rotweine zu warm serviert werden. Notieren Sie zwei mögliche Hilfsmittel, wie der Qualitätsstandard «Ausschank-Temperatur zwischen 16 bis 18° C» gewährleistet werden kann.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>		1
Aufgabe 13		
<p>Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.</p> <p>Auf der Terrasse diskutiert ein Gast mit Ihnen über den Preis von CHF 3.00 für 0,7 dl Hahnenwasser, welches auf Ihrer Karte deklariert ist. Er findet den Preis ungerechtfertigt, da Wasser ja fast gar nichts kosten würde.</p> <p>a) Schildern Sie mit drei Argumenten die Kostenstruktur, welche bei einer Preisgestaltung des Hahnenwassers zum Tragen kommt.</p> <p>Beispiel: Für alle zu verkaufenden Produkte, auch Hahnenwasser, muss ein Gewinn für Rückstellungen und Investitionen miteingerechnet werden.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p>		3
<p>Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.</p> <p>b) Nennen Sie vier weitere Aufwände, die unter Mitarbeiterkosten fallen.</p> <p>1) 2)</p> <p>3) 4)</p>		2
Übertrag	44	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	44	
Aufgabe 14		
<p>Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.</p> <p>Als Mitarbeitender im Musterbetrieb arbeiten Sie in verschiedenen Bereichen der Restauration.</p> <p>a) Nennen Sie vier mögliche Ursachen, aus denen Konflikte entstehen können, wenn Sie wöchentlich in den verschiedenen Bereichen der Restauration mit unterschiedlichen Vorgesetzten arbeiten.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p> <p>Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.</p> <p>Sie entscheiden sich, einen entstandenen Konflikt mit der Methode der «Konfliktregelung» zu lösen.</p> <p>b) Erklären Sie diese Methode.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>c) Erläutern Sie zwei mögliche Konsequenzen dieser Methode.</p> <p>1)</p> <p>.....</p> <p>2)</p> <p>.....</p>	2	
Übertrag	49	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	49	
Aufgabe 15		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.		
<p>In unserem Musterbetrieb gehören Bankette zur täglichen Arbeit. Für die Planung dieser Anlässe werden jeweils Bankett-Check-Listen eingesetzt.</p> <p>Nennen Sie vier konkrete Angaben, welche Sie für Ihren Arbeitsbereich einer Bankett-Check-Liste entnehmen können.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>		
	2	
Aufgabe 16		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.		
<p>Unser Musterbetrieb besteht aus verschiedenen Bereichen. Die Einsatzplanung der Mitarbeitenden ist deshalb von verschiedenen Einflüssen abhängig.</p> <p>Beschreiben Sie anhand unseres Betriebes vier konkrete Überlegungen, die bei der Einsatzplanung zu berücksichtigen sind.</p> <p>1)</p> <p>.....</p> <p>2)</p> <p>.....</p> <p>3)</p> <p>.....</p> <p>4)</p> <p>.....</p>		
	4	
Übertrag	55	

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht														
Übertrag		55															
Aufgabe 17																	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.																	
In der Rôtisserie werden verschiedene Gerichte am Tisch des Gastes zubereitet und portioniert.																	
Sie instruieren einen Mitarbeitenden bezüglich dem Tranchieren eines Doppelten Entrecôte.																	
a) Ergänzen Sie in der Tabelle die fehlenden Instruktionsschritte.		1															
b) Geben Sie bei den vorgegebenen Instruktionsschritten Ihre Überlegungen in je zwei Punkten an.		2															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>a) Instruktionsschritte</th> <th>b) Ihre Überlegungen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Welche wichtigen Punkte instruiere ich speziell in Bezug auf das Tranchieren.</td> </tr> <tr> <td>Checkliste erstellen</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Vormachen</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Mitarbeitender erstellt selbstständig die Mise en place</td> </tr> <tr> <td>Ich lasse den Mitarbeitenden das Entrecôte tranchieren und anrichten</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Kontrollieren und korrigieren</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Instruktionsschritte	b) Ihre Überlegungen		Welche wichtigen Punkte instruiere ich speziell in Bezug auf das Tranchieren.	Checkliste erstellen	Vormachen				Mitarbeitender erstellt selbstständig die Mise en place	Ich lasse den Mitarbeitenden das Entrecôte tranchieren und anrichten	Kontrollieren und korrigieren				
a) Instruktionsschritte	b) Ihre Überlegungen																
	Welche wichtigen Punkte instruiere ich speziell in Bezug auf das Tranchieren.																
	Checkliste erstellen																
Vormachen																	
	Mitarbeitender erstellt selbstständig die Mise en place																
	Ich lasse den Mitarbeitenden das Entrecôte tranchieren und anrichten																
Kontrollieren und korrigieren																	
Total		58															