

Modulprüfung: Betriebsorganisation

**Berufsprüfung Bereichsleiterin Restauration / Bereichsleiter
Restauration mit eidg. Fachausweis**

Code Teilnehmer/in:	Code-Nr.
----------------------------	----------------------

Datum / Serie: Übungsserie / 0-Serie
Gesamtdauer: 60 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:

- Lehrmittel und Unterrichtsunterlagen
- Elektronische Geräte sind jedoch nicht zugelassen.
Einzige 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:	6	
Aufgabe 2:	6	
Aufgabe 3:	8	
Aufgabe 4:	6	
Aufgabe 5:	6	
Aufgabe 6:	6	
Aufgabe 7:	7	
Aufgabe 8:	6	
Aufgabe 9:	6	
Aufgabe 10:	3	
TOTAL:	60	

Berechnungsformel Note: Erreichte Punktzahl x 5 / Maximale Punktzahl + 1 = 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 – Aufbauorganisation im Restaurationsbereich		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
1.1 Pro geeignetem Instrument mit Nutzen (1)		3
1.2 Pro geeigneter organisatorischer Festlegung (1)		3

In einem neu geschaffenen Bankettbereich arbeiten vier Mitarbeitende. Wiederholt ist unklar, wer Aufgaben freigibt, wer Entscheide treffen darf und wie der Bereich in die bestehende Restaurationsorganisation eingebunden ist.

Aufgabe 1.1

Nennen Sie drei geeignete Instrumente der Aufbauorganisation, mit denen Sie Zuständigkeiten und Entscheidungswege klären können. Erläutern Sie bei jedem Instrument kurz, welchen konkreten Nutzen es in der beschriebenen Situation hat.

Instrument der Aufbauorganisation	Nutzen in der beschriebenen Situation
1.	
2.	
3.	

Aufgabe 1.2

Nennen und erläutern Sie drei Aspekte der Aufbauorganisation, die für den neuen Bankettbereich klar festgelegt werden müssen.

--

Aufgabe 2 – Infrastruktur und Beschaffung		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
2.1 Pro geeignetem Kriterium mit kurzer Begründung (1)		4
2.2 Pro geeigneter zusätzlicher Abklärung (1)		2

Für die Neugestaltung des Servicebereichs stehen zwei Infrastrukturkonzepte zur Auswahl. Variante A ist günstiger in der Anschaffung, führt jedoch zu längeren Arbeitswegen und bietet wenig Flexibilität bei wechselnden Gästezahlen. Variante B ist teurer, modular aufgebaut, ergonomischer und der Lieferant bietet einen umfassenden Wartungsvertrag.

Aufgabe 2.1

Beurteilen Sie anhand von vier Kriterien, welche Informationen Sie für einen fundierten Vergleich der beiden Varianten benötigen. Begründen Sie jedes Kriterium kurz.

--

Aufgabe 2.2

Nennen Sie zwei zusätzliche Abklärungen, die Sie vor dem definitiven Beschaffungsentscheid mit internen oder externen Stellen vornehmen würden, und begründen Sie deren Zweck.

--

Aufgabe 3 – Arbeitsabläufe analysieren und verbessern		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	8 Minuten	
Total Punkte:	8 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
3.1 Pro relevante Information der Arbeitsanalyse (1)		3
3.2 Pro geeigneter Massnahme (1)		3
3.3 Pro passendem Messkriterium mit Instrument (1)		2

Im täglich wiederkehrenden Mittagsservice kommt es zu unnötigen Wegen, Doppelarbeiten und unterschiedlich langen Bearbeitungszeiten. Bestellaufnahme, Weitergabe an die Küche und Serviceablauf erfolgen je nach Mitarbeitenden teilweise in unterschiedlicher Reihenfolge.

Aufgabe 3.1

Beschreiben Sie drei Informationen, die Sie im Rahmen einer Arbeitsanalyse zuerst erfassen würden, um den bestehenden Serviceablauf objektiv beurteilen zu können.

--

Aufgabe 3.2

Entwickeln Sie drei konkrete Anpassungen, mit denen Sie den Ablauf vereinheitlichen und unnötige Wege oder Doppelarbeiten reduzieren.

--

Aufgabe 3.3

Nennen Sie zwei geeignete Messkriterien und das jeweils passende Messinstrument, mit denen Sie die Wirkung der Anpassungen überprüfen.

--

Aufgabe 4 – Nahtstellen, Kommunikation und Informationsfluss		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
4 Pro geeigneter Regel / geeignetem Instrument (1)		3
Pro nachvollziehbare Wirkung (1)		3

Für einen Bankettanlass müssen kurzfristige Änderungen zu Gästezahl, Allergien, Getränkebestellungen und Servicezeiten zuverlässig zwischen Verkauf, Küche und Restauration weitergegeben werden. In der Vergangenheit wurden Änderungen mehrfach telefonisch weitergegeben und unterschiedlich dokumentiert.

Aufgabe 4

Entwickeln Sie drei verbindliche Regeln oder Instrumente für den Informationsfluss an diesen Nahtstellen. Erläutern Sie zu jeder Lösung, wie dadurch Vollständigkeit, Rechtzeitigkeit oder Verbindlichkeit der Information verbessert wird.

Vorgehensweise / Massnahme
Nutzen für Zusammenarbeit / Transparenz

Vorgehensweise / Massnahme
Nutzen für Zusammenarbeit / Transparenz

Vorgehensweise / Massnahme
Nutzen für Zusammenarbeit / Transparenz

Aufgabe 5 – Qualitätsanforderungen und Messkriterien		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
5.1 Unterschied Prozess- / Ergebnisqualität		2
5.2 Pro passendem Messkriterium mit Instrument (1)		4

Für einen neuen Frühstücksservice sollen Qualitätsanforderungen so formuliert werden, dass Mitarbeitende wissen, was erwartet wird und die Einhaltung objektiv überprüft werden kann.

Aufgabe 5.1

Formulieren Sie je eine konkrete Anforderung an die Prozessqualität und an die Ergebnisqualität des Frühstücksservices. Erläutern Sie kurz den Unterschied zwischen beiden Qualitätsbereichen.

--

Aufgabe 5.2

Leiten Sie aus Ihren beiden Qualitätsanforderungen insgesamt vier passende Messkriterien ab und nennen Sie zu jedem ein geeignetes Messinstrument.

Messkriterium	Messinstrument

Aufgabe 6 – Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserung		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
6.1 Pro geeignetem Erhebungsinstrument mit Begründung (1)		2
6.2 Pro geeigneter Frage / Messgrösse (1)		2
6.3 Pro nachvollziehbarem Auswertungs-/Verbesserungsschritt (1)		2

Die Geschäftsleitung möchte die Zufriedenheit der Gäste mit dem Mittagsservice systematisch erfassen. Bisher beruhen Verbesserungen hauptsächlich auf einzelnen mündlichen Rückmeldungen.

Aufgabe 6.1

Nennen Sie zwei geeignete Wege, mit denen Sie die Kundenzufriedenheit systematisch erheben können. Begründen Sie kurz, weshalb die gewählten Instrumente geeignet sind.

Aufgabe 6.2

Formulieren Sie zwei konkrete Fragen oder Messgrössen, die in einer solchen Erhebung enthalten sein sollten, damit verwertbare Ergebnisse entstehen.

Aufgabe 6.3

Beschreiben Sie zwei Schritte, wie Sie die Ergebnisse der Erhebung auswerten und daraus Verbesserungen im Qualitätsmanagement ableiten.

Aufgabe 7 – Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	7 Minuten	
Total Punkte:	7 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
7.1 Pro erkannter Gefahr / Mangel mit Folge (1)		3
7.2 Pro passende Sofort- oder Präventionsmassnahme (1)		3
7.3 Organisatorische Verbesserung der Notfallorganisation		1

Während eines Abendservices entsteht durch ein defektes Elektrogerät im Office Rauch. Gleichzeitig zeigt sich, dass ein Fluchtweg teilweise mit Servicematerial verstellt ist und mehrere neue Mitarbeitende den Sammelplatz nicht kennen.

Aufgabe 7.1

Nennen und erläutern Sie drei konkrete Gefahren oder organisatorische Mängel aus der beschriebenen Situation und zeigen Sie jeweils eine mögliche Folge auf.

--

Aufgabe 7.2

Leiten Sie zu drei der genannten Gefahren je eine sofortige oder vorbeugende Massnahme ab.

--

Aufgabe 7.3

Nennen und erläutern Sie eine organisatorische Massnahme, mit der Sie die Notfallorganisation künftig dauerhaft verbessern.

--

Aufgabe 8 – Lagerbewirtschaftung, Bestellung und Wareneingang		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
8.1 Pro geeignetem Kriterium mit Erläuterung (0.5)		1
8.2 Pro geeignetem Grundsatz mit Nutzen (1)		2
8.3 Pro sinnvoller Massnahme zur internen Verteilung (1)		3

In Ihrem Restaurationsbereich werden Getränke und Non-Food-Verbrauchsmaterialien teilweise zu früh und in zu grossen Mengen bestellt. Gleichzeitig entstehen unnötig hohe Lagerbestände und häufige interne Lagerbezüge.

Aufgabe 8.1

Erklären Sie anhand von zwei konkreten Kriterien, wie Sie Bestellmengen und Bestellzeitpunkte so festlegen, dass Lagerkosten und unnötige Bestände reduziert werden.

--

Aufgabe 8.2

Nennen Sie zwei Grundsätze einer sinnvollen Einlagerungslogik und erläutern Sie deren Nutzen für Qualität oder Effizienz.

--

Aufgabe 8.3

Beschreiben Sie drei organisatorische Massnahmen, mit denen Sie die interne Verteilung vom Lager zu den Verbrauchsstellen im Restaurationsbereich effizienter und nachvollziehbarer gestalten.

--

Aufgabe 9 – Ablaufgestaltung für ein neues Angebot		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
9.1 Pro geeigneter Workflow-Massnahme (1)		3
9.2 Pro passendem Überprüfungskriterium (1)		3

Für einen regelmässigen Bankettauftrag arbeiten Verkauf, Küche, Lager und Service in mehreren aufeinanderfolgenden Schritten zusammen. Bei Übergaben gehen Informationen verloren und einzelne Tätigkeiten werden doppelt ausgeführt.

Aufgabe 9.1

Beschreiben Sie drei Massnahmen, mit denen Sie den bereichsübergreifenden Workflow klarer strukturieren. Berücksichtigen Sie Reihenfolge, Zuständigkeit und Nahtstellen.

Aufgabe 9.2

Nennen Sie für jede Massnahme ein geeignetes Kriterium, mit dem Sie überprüfen, ob der neue Ablauf in der Praxis funktioniert.

Aufgabe 10 – Sitzungsleitung und Entscheidungsfindung		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	3 Minuten	
Total Punkte:	3 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
10 Pro geeignetem Vor-/Nachbereitungselement (1)		3

Sie planen eine kurze bereichsübergreifende Sitzung, in der über einen neuen Ablauf im Restaurationsbereich verbindlich entschieden werden soll.

Aufgabe 10

Nennen Sie drei Elemente, die Sie bei der Vorbereitung oder Nachbereitung der Sitzung festlegen, damit die Sitzung zielgerichtet verläuft und Ergebnisse nachvollziehbar festgehalten werden.