HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

0 Serie Fallstudie BL Restauration

Berufsprüfung mit eidgenössischem Fachausweis

schriftliche Bearbeitung • 180 Minuten

Name: _____ Datum: _____

Hinweise zur Bearbeitung

Sie übernehmen die Rolle der Bereichsleiterin oder des Bereichsleiters Restauration im fiktiven Hotel Seehof. Bearbeiten Sie alle sieben Aufgaben anhand der folgenden Ausgangslage. Begründen Sie betriebliche Entscheide mit Angaben aus dem Fall. Rechenwege und Annahmen sind offenzulegen. Wo Angaben fehlen, treffen Sie nachvollziehbare Annahmen und kennzeichnen diese.

Aufgabe	Schwerpunkt	Richtzeit	Punkte
1	Angebot und Gästebedürfnisse	30 Min.	10
2	Serviceorganisation des Anlasses	30 Min.	10
3	Mitarbeitereinsatz und Instruktion	25 Min.	9
4	Kalkulation und Auswertung	35 Min.	12
5	Reklamation und Sofortmassnahmen	20 Min.	7
6	Qualität messen und verbessern	20 Min.	6
7	Beschaffung und Entscheidung	20 Min.	6
Total		180 Min.	60

Ausgangslage

Das Hotel Seehof liegt an einem Schweizer See und führt ein Restaurant mit 72 Innenplätzen, eine Terrasse mit 36 Plätzen sowie einen Bankettraum für bis zu 90 Personen. Die Hoteldirektion möchte das Veranstaltungsangebot für regionale Unternehmen ausbauen. Das Restaurant steht für saisonale Küche, verlässliche Abläufe und eine persönliche Betreuung. Sie verantworten den Restaurationsbereich und stimmen sich mit Küche, Réception und Direktion ab.

Am Freitag, 18. September, veranstaltet die Firma Alpina Design einen Kundenabend mit 64 bestätigten Gästen. Der Anlass beginnt um 18.00 Uhr mit einem Stehapéro für 30 Minuten. Um 18.45 Uhr folgt ein gesetztes Dreigangmenü im Bankettraum; das Dessert ist für 21.00 Uhr geplant, der Abschluss für 22.15 Uhr. Die Gruppe wünscht saisonale Produkte und mindestens eine vollwertige vegetarische Menüvariante. Acht Gäste haben vegetarisch bestellt. Bei zwei Gästen, welche sich vegetarisch ernähren, ist zusätzlich eine Nussallergie gemeldet. Küche und Service müssen die individuellen Bestellungen eindeutig zuordnen. Die Gastgeberin erwartet einen ruhigen Ablauf mit kurzen Reden um 19.30 und 20.45 Uhr.

Das Unternehmen hat eine Menüpauschale von CHF 76 pro Person vereinbart. Der erwartete Getränkeumsatz beträgt CHF 21 pro Person. Für Aufgabe 4 gelten die Beträge ausdrücklich ohne MWST. Die Gastgeberin möchte eine nachvollziehbare Rechnung; allfällige Zusatzleistungen sind vorgängig freizugeben.

Betriebliche Angaben

Bereich	Angaben
Personal für den Anlass	Sie (Leitung), 1 Chef de Service, 3 Restaurationsfachpersonen, 1 Lernende im zweiten Lehrjahr; zusätzlich 2 Aushilfen von 17.30 bis 22.30 Uhr.
Raum und Material	8 runde Tische mit je 8 Plätzen; Getränkestation im Vorraum; ein mobiles Kassenterminal; Bankettküche im selben Stockwerk.
Schnittstellen	Die Küche benötigt die finalen Sonderkostangaben bis 12.00 Uhr. Die Réception übermittelt spätere Änderungen sofort an die Serviceleitung.
Engpass	Zwischen 18.45 und 19.00 Uhr trifft voraussichtlich zusätzlich eine reguläre Restaurantgruppe mit 12 Personen ein. Deren Betreuung erfolgt durch das normale Restaurantteam.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 1 Angebot und Gästebedürfnisse

Die Küche schlägt saisonal eine Kürbisvorspeise, ein Hauptgericht mit regionalem Fisch oder Pilzen und ein Dessert mit Zwetschgen vor. Die genannten Komponenten sind Anregungen; Sie dürfen sie passend zum Betrieb ausarbeiten.

Aufgabe	**1 – Angebot und Gästebedürfnisse**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	30 Minuten
Total Punkte:	10 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
1.1 Menu (1) vegetarische Alternative (1) Saison (0.5), Verständlichkeit (0.5), Berücksichtigung Allergien (0.5) nachvollziehbares Kennzeichnen (0.5)	**4**	
1.2 Alkoholisches Getränk zum Apéro (0.5) mit entsprechender Begründung (0.5), Getränke zum Hauptgang (je 0.5) mit entsprechender Begründung (je 0.5)	**3**	
1.3 Gastgerechte Antwort (1), realistischer, vollständiger interner Prozess (2)	**3**	

1.1 Menü für den Kundenabend (4 Punkte)

Formulieren Sie ein druckreifes Dreigangmenü für die Standardvariante und eine gleichwertige vegetarische Alternative zum Hauptgang. Berücksichtigen Sie Saison, Verständlichkeit für Gäste und die beiden angemeldeten Nussallergien. Kennzeichnen Sie, welche Angaben intern vor dem Druck mit der Küche zu verifizieren sind.

1.2 Getränkeempfehlung (3 Punkte)

Empfehlen Sie zum Apéro ein alkoholisches Getränk und zum Hauptgang je eine passende alkoholische und alkoholfreie Begleitung. Begründen Sie jede Empfehlung kurz anhand der Speisen und der Zielgruppe.

1.3 Kommunikation im Verkauf (3 Punkte)

Die Gastgeberin fragt, wie Sie auf kurzfristige Wünsche zur Menüvariante reagieren. Formulieren Sie eine kurze, gastgerechte Antwort und beschreiben Sie den internen Prozess von der Anfrage bis zur bestätigten Umsetzung. Gehen Sie dabei auf Allergien und die Freigabe möglicher Zusatzkosten ein. (Bei Bedarf Zusatzblatt verwenden)

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 2 Serviceorganisation des Anlasses

Aufgabe	**2 – Serviceorganisation des Anlasses**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	30 Minuten
Total Punkte:	10 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
2.1 Pro sinnvollem Schritt mit vollständigen Angaben (je 0.5)	**4**	
2.2 Sinnvolle Anordnung der Tische, Getränkestation und Servicewege (1.5), umsetzbare und zielführende Vorkehrungen (je 0.5)	**3**	
2.3 Pro nachvollziehbare, zielführende Massnahme (je 0.5)	**3**	

2.1 Ablaufplan (4 Punkte)

Erstellen Sie einen Ablaufplan von 17.00 bis 22.30 Uhr mit mindestens acht zeitlich sinnvollen Schritten. Halten Sie pro Schritt fest, wer führt oder informiert werden muss. Berücksichtigen Sie beide Reden und den Übergang vom Apéro zum Menü.

Zeit	**Tätigkeit und Schnittstelle**	**Verantwortung**

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

2.2 Raum und Serviceweg (3 Punkte)

Beschreiben Sie die Anordnung der acht Tische und der Getränkestation sowie die Servicewege. Nennen Sie drei konkrete Vorkehrungen, damit Reden, Sonderkost und normaler Restaurantbetrieb sich möglichst wenig stören.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

2.3 Änderung am Veranstaltungstag (3 Punkte)

Um 17.15 Uhr meldet die Gastgeberin vier weitere Gäste; zwei davon wünschen vegetarisch. Erläutern Sie in der richtigen Reihenfolge, welche sinnvollen möglichen sechs Massnahmen sie umsetzten, prüfen, organisieren und bestätigen, um die zusätzlichen Gäste in den Anlass zu integrieren.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 3 Mitarbeitereinsatz und Instruktion

Aufgabe	**3 – Mitarbeitereinsatz und Instruktion**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	25 Minuten
Total Punkte:	9 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
3.1 Pro sinnvollem Zuordnung einer Aufgabe (je 0.5), (max 16 Aufgaben)	**4**	
3.2 Betreuen lernende Person (1), Sicherstellen Zuordnung Sonderkost (1)	**2**	
3.3 Überprüfbare Punkte gemäss Aufgabenstellung (je1)	**4**	

3.1 Einsatzplanung (4 Punkte)

Teilen Sie dem Chef de Service, den drei Restaurantfachpersonen, der lernenden Person und den beiden Aushilfen konkrete Aufgaben für Apéro, Menüservice und Abschluss zu.

Person oder Funktion	**Apéro**	**Menüservice und Abschluss**
Chef de Service		
Restaurantfachpersonen 1 bis 3		
Lernende Person		
Aushilfen 1 und 2		

3.2 Überwachen, Sicherstellen (2 Punkte)

Sicherstellen der Aufsicht über die lernende Person und die Kennzeichnung der Sonderkost. Wie kann ich dies sicherstellen?

3.2 Kurzbriefing (4 Punkte)

Formulieren Sie vier überprüfbare Punkte für ein zehnminütiges Teambriefing vor dem Anlass. Mindestens ein Punkt muss die Zusammenarbeit mit der Küche und einer die Gesprächsführung mit Gästen betreffen. Beschreiben Sie, wie Sie nach dem Briefing prüfen, ob die Aufgaben verstanden wurden.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 4 Kalkulation und Auswertung

Aufgabe	**4 –** Kalkulation und Auswertung
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	35
Total Punkte:	12 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
4.1 Umsatz Essen und Getränke in CHF (1), Warenaufwand total in CHF und % (1), korrekter Deckungsbeitrag (1), Ergebnis nach Abzug pauschale Kosten (1), Rechenwege nachvollziehbar und korrekt (2)	**6**	
4.2 Abweichung korrekt dargestellt (2), 2 plausible Gründe und Datengrundlage (je 1)	**4**	
4.3 Pro wirkungsvoller Massnahme mit entsprechender Kennzahl	**2**	

Für diese Aufgabe gelten folgende Planwerte für 64 Gäste. Alle Beträge sind ohne MWST; Rundungen auf zwei Dezimalstellen sind zulässig.

Position	**Planwert**
Umsatz Menu	CHF 76 pro Gast
Umsatz Getränke	CHF 21 pro Gast
Warenaufwand Speisen	CHF 27 pro Gast
Warenaufwand Getränke	**CHF 6 pro Gast**
Zusätzliche Personalkosten Aushilfen	CHF 360 pauschal
Dekoration und Menudruck	CHF 130 pauschal
Zugeordnete Gemeinkosten	CHF 790 pauschal

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

4.1 Ergebnisrechnung (6 Punkte)

Berechnen Sie den gesamten budgetierten Umsatz für diesen Anlass den gesamten Warenaufwand, den Deckungsbeitrag nach Warenaufwand und das Ergebnis nach den drei pauschalen Kostenpositionen. Zeigen Sie die Rechenwege.

4.2 Abweichung einschätzen (4 Punkte)

Nach dem Anlass beträgt der tatsächliche Getränkeerlös CHF 1 152 bei weiterhin 64 Gästen; die übrigen Planwerte bleiben unverändert. Berechnen Sie die Abweichung zum geplanten Getränkeerlös in CHF und pro Gast. Erläutern Sie zwei plausible Ursachen und welche Daten Sie zur Überprüfung heranziehen.

4.3 Massnahmen (2 Punkte)

Leiten Sie zwei konkrete Massnahmen für einen nächsten vergleichbaren Anlass ab, die den Getränkeumsatz verbessern können, ohne die Gastorientierung zu beeinträchtigen. Nennen Sie je eine einfache Kennzahl zur Wirkungskontrolle.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 5 Reklamation und Sofortmassnahmen

Aufgabe	**5 – Reklamation und Sofortmassnahmen**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	20 Minuten
Total Punkte:	7 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
5.1 Nachvollziehbare, zielführende Massnahmen gegenüber Gast, Küche und Gastgeberin (je1)	**4**	
5.2 Richtige Prioritäten (1), Delegation nachvollziehbar (1), Dokumentation und Auswertung (1)	**3**	

Während des Hauptgangs sagt ein Gast, sein als vegetarisch bestellter Teller enthalte Fisch. Gleichzeitig wartet ein anderer Tisch seit 15 Minuten auf Getränke. Sie erhalten beide Meldungen kurz vor der zweiten Rede.

5.1 Umgang mit dem Gast (4 Punkte)

Beschreiben Sie Ihre ersten Massnahmen gegenüber dem betroffenen Gast und gegenüber der Küche. Stellen Sie dar, wie Sie eine sichere Ersatzleistung organisieren und den Zeitplan der Gastgeberin berücksichtigen.

5.2 Prioritäten und Nachbereitung (3 Punkte)

Ordnen Sie die beiden Probleme und die anstehende Rede nach Dringlichkeit. Delegieren Sie Aufgaben konkret und legen Sie fest, welche Informationen unmittelbar dokumentiert sowie nach dem Anlass ausgewertet werden.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 6 Qualität messen und verbessern

Aufgabe	**6 – Qualität messen und verbessern**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	20 Minuten
Total Punkte:	6 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
6.1 Messbare Qualitätsmerkmale mit nachvollziehbarer Datenerhebung (je1)	**2**	
6.2 Zielführende Fragen, welche eine Verbesserung ermöglichen (je1)	**2**	
6.3 Bearbeitung der Rückmeldung mit konkreter Massnahme (1) und Art der Kontrolle (1)	**2**	

6.1 Zwei Messgrössen (2 Punkte)

Definieren Sie zwei messbare Qualitätsmerkmale für solche Veranstaltungen. Beschreiben Sie jeweils, wie und zu welchem Zeitpunkt die Daten erhoben werden.

6.2 Gästefeedback (2 Punkte)

Formulieren Sie zwei kurze Fragen an die Gastgeberin, die unmittelbar nach dem Anlass oder am Folgetag von ihr beantwortet werden können. Die Antworten sollen für die Restauration des Hotel Seehof konkrete Verbesserungen ermöglichen.

6.3 Verbesserungszyklus (2 Punkte)

Zeigen Sie anhand einer möglichen Rückmeldung aus 6.2, wie Sie eine Massnahme vereinbaren, umsetzen und bei der nächsten Veranstaltung kontrollieren.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

Aufgabe 7 Beschaffung und Entscheidung

Aufgabe	**7 – Beschaffung und Entscheidung**
Hinweis:	Lösung direkt auf das Lösungsblatt, bei Bedarf Rückseiten oder Zusatzblätter verwenden; bitte markieren.
Richtzeit:	20 Minuten
Total Punkte:	6 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	**Punkte**	
	Max.	**Erreicht**
7.1 Korrekte Flaschenzahl (1.5), korrekte Bestellkosten (1.5) für beide Angebote	**3**	
7.2 Nachvollziehbare und begründete Empfehlung (1), wirkungsvolle Masnahmen (je 1)	**3**	

Für den nächsten Kundenabend wird ein alkoholfreier Apéro benötigt. Zwei Anbieter offerieren dasselbe 0,75-l-Format. Eine Flasche ergibt im Betrieb sechs Portionen; für 70 Portionen wird auf ganze Flaschen aufgerundet. Der Gastgeber wünscht eine regionale Lösung, sofern sie betrieblich vertretbar ist.

Kriterium	**Anbieter A**	**Anbieter B**
Preis pro Flasche ohne MWST	CHF 12.80	CHF 10.90
Lieferung	zwei Tage vor Anlass	am Anlasstag bis 15.00 Uhr
Herkunft	Kanton des Betriebs	Import
Rücknahme ungeöffneter Flaschen	bis 6 Flaschen	keine
Transportkosten für Bestellung	CHF 18	CHF 0

7.1 Kostenvergleich (3 Punkte)

Berechnen Sie für beide Angebote die benötigte Flaschenzahl und die Bestellkosten einschliesslich Transport. Berücksichtigen Sie eine allfällige Rücknahme zunächst nicht als sicheren Erlös.

HOTEL & GASTRO FORMATION
SCHWEIZ · SUISSE

7.2 Entscheid und Absicherung (3 Punkte)

Empfehlen Sie einen Anbieter. Wägen Sie Preis, Herkunft, Lieferrisiko und Rücknahme gegeneinander ab. Nennen Sie zwei Massnahmen, mit denen Sie Ihren Entscheid operativ absichern.