



Leitfaden Fachgespräch für Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten (Leitfaden PEX)

zu den «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung»
vom 26. Mai 2025

**Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft /
Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

Berufsnummer 78404

Der Schweizerischen Kommission Berufsentwicklung und Qualität für
zur Stellungnahme unterbreitet am

Inhaltsverzeichnis

1	Ziel und Zweck	1
2	Grundlagen	1
3	Hinweise zur Anwendung des Leitfadens	2
3.1	Allgemeine Hinweise	2
3.2	Zeitmanagement	3
4	Das Fachgespräch	4
4.1	Vorbereiten und einrichten durch die Prüfungskommission.....	4
4.2	Begrüßung und Vorstellung	4
4.3	Vorbereitung auf das Fachgespräch durch die Kandidatinnen / Kandidaten.....	4
4.4	Ablauf des Fachgesprächs.....	5
5	Möglicher Ablauf eines Fachgesprächs für EFZ-Kandidatinnen/Kandidaten abgeleitet aus den Bewertungskriterien der Referenzbetriebe der Nullserie	6
5.1	Referenzbetriebe	6
5.2	Allgemeine Hilfestellungen im Fachgespräch	6
5.3	Vorschläge für Übergänge im Fachgespräch	7
5.4	Beispiele von Fragestellungen aus den Referenzbetrieben	7
5.5	Abschluss des Fachgesprächs	8

1 Ziel und Zweck

Der vorliegende Leitfaden PEX soll unterstützend bei der Planung und Durchführung des Fachgesprächs Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft / Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) dienen.

2 Grundlagen

Als Grundlagen für das Fachgespräch gelten die Ausführungsbestimmungen, die Referenzbetriebe (Ausgangssituationen) sowie die Bewertungsraster für das Qualifikationsverfahren «vorgegebene praktische Arbeit» (QV-Situation) der beruflichen Grundbildung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft / Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Weitere Grundlagen sind:

- Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft / Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ vom 6. Juli 2023. Massgeblich für das QV sind insbesondere die Art. 16 bis 20.
- Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft / Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitsausweis (EFZ) vom 6. Juli 2024. Massgeblich für die QV ist insbesondere Teil 4.
- Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft / Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitsausweis (EFZ) vom 26. September 2024
- Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis.

3 Hinweise zur Anwendung des Leitfadens

3.1 Allgemeine Hinweise

Dieser Leitfaden PEX ist eine allgemeine Struktur, die es ermöglicht, Fachgespräche effektiv zu führen. Das Fachgespräch (Prüfungsposition 3 des Qualifikationsverfahrens), als Bestandteil der vorgegebenen praktischen Arbeit, dauert 30 Minuten. Dieses basiert auf den Referenzbetrieben (Ausgangssituationen) und den Bewertungsrastern für das Qualifikationsverfahren «vorgegebene praktische Arbeit» EFZ, sowie den für die Nutzung zugelassenen und verwendeten Unterlagen, namentlich

- Lerndokumentation (Portfolio) in elektronischer oder ausgedruckter Form.
- Unterlagen der überbetrieblichen Kurse in elektronischer oder ausgedruckter Form.
- weitere Unterlagen gemäss QV-Kommission / Aufgebot für das Qualifikationsverfahren.

Der Prüfungsort stellt den Zugang zum Internet sicher.

Im Fachgespräch werden Fragestellungen zu allen Handlungskompetenzbereichen thematisiert.

Übersicht der Handlungskompetenzen Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ

↓ Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen →					
A Auftreten und Kommunizieren	a1 Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten	a2 Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen	a3 Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten	a4 Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen	a5 Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten	a6 Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen
B Servieren von Getränken und Speisen	b1 Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen	b2 Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren	b3 Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten	b4 Abwaschprozess organisieren und ausführen		
C Reinigen und Gestalten von Räumen	c1 Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten	c2 Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen	c3 Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten			
D Sicherstellen der Wäscheversorgung	d1 Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten	d2 Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten				
E Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen	e1 Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren	e2 Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten	e3 Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften	e4 Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren	e5 Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren	e6 Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen

Innerhalb des Berufs Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft auf Stufe EFZ gibt es die Schwerpunkte Hotellerie (a2, a3) und Hauswirtschaft (b1). Der Schwerpunkt wird im Lehrvertrag festgehalten.

Handlungskompetenzen mit zusätzlichen betrieblichen Leistungszielen Schwerpunkt Hotellerie

Handlungskompetenzen mit zusätzlichen betrieblichen Leistungszielen Schwerpunkt Hauswirtschaft

Das Fachgespräch ist ein Gespräch zwischen Berufsleuten und geht fachlich in die Breite und Tiefe. **Es ist somit kein «Frage- und Antwortspiel».** Mit dem Fachgespräch lassen sich die drei Dimensionen der Handlungskompetenz – Fach-, Methoden- und Selbstkompetenzen – überprüfen. Das Fachgespräch ist somit eine praxisnahe Prüfungsmethode, um die beruflichen Handlungskompetenzen ganzheitlich zu erfassen und orientiert sich stark an der beruflichen Realität.

Im Fachgespräch zeigen die Kandidatinnen / Kandidaten, wie sie in typischen Berufssituationen fachgerecht handeln, welche Überlegungen sie dabei einbeziehen und wie sie Zusammenhänge zwischen einzelnen Arbeitsschritten erkennen und begründen. Sie erläutern beispielsweise, wie sie eine konkrete Aufgabe im Referenzbetrieb planen und umsetzen, welche Regeln und Sicherheitsaspekte dabei zu beachten sind und wie sie die Qualität ihrer Arbeit sicherstellen. Entscheidend ist, dass sie ihre Überlegungen in eigenen Worten klar und strukturiert darlegen, Fachbegriffe korrekt anwenden und ihre Entscheidungen mit nachvollziehbaren Argumenten begründen.

3.2 Zeitmanagement

Die PEX sind verantwortlich für das Zeitmanagement des Fachgesprächs. Sie führen und leiten mit ihren Fragestellungen durch das Fachgespräch und sind verantwortlich, dass alle vorgegebenen Handlungskompetenzbereiche abgedeckt werden.

4 Das Fachgespräch

4.1 Vorbereiten und einrichten durch die Prüfungskommission

- Räumlichkeiten / Infrastruktur
- Bereitstellen der Beschriebe der Referenzbetriebe (Ausgangssituation)
- Schreibzeug, Notizpapier

4.2 Begrüssung und Vorstellung

- Begrüssung der Kandidatinnen/Kandidaten
- Vorstellen der Anwesenden (Gesprächsführung und Protokoll)
- Formelle Informationen mitteilen
 - Dauer und Ablauf des Fachgesprächs
 - Gesundheitsbestätigung und wichtige Hinweise
 - Prüfungssprache (Mundart oder Schriftsprache)
 - Die Kandidatinnen/Kandidaten sollen in vollständigen Sätzen (Stichworte vermeiden) antworten.
 - Fachlich konkrete Antworten entsprechend der Referenzbetriebe geben
 - Die Kandidatinnen / Kandidaten dürfen die Reihenfolge der HKB selbst bestimmen.
- Hinweis an die Kandidatinnen / Kandidaten, dass Unterlagen aus der Lerndokumentation sowie Unterlagen der überbetrieblichen Kurse in elektronischer oder ausgedruckter Form verwendet werden dürfen.
- Übergabe der Ausgangssituationen

4.3 Vorbereitung auf das Fachgespräch durch die Kandidatinnen / Kandidaten

Die Kandidatinnen / Kandidaten erhalten zu Beginn des Fachgesprächs die Ausgangssituationen der Referenzbetriebe. Diese werden während der Einlese- und Vorbereitungszeit, die **maximal 5 Minuten beträgt**, gelesen. In dieser Zeit dürfen Verständnisfragen gestellt werden. **Diese Vorbereitungszeit ist nicht Teil der 30-minütigen Prüfungszeit.** Sobald die Kandidatinnen oder Kandidaten die Ausgangssituationen gelesen und offene Fragen geklärt haben, stellt die Prüfungsexpertin oder der Prüfungsexperte die Frage: „Haben Sie die Ausgangssituationen verstanden?“ Mit der bestätigenden Antwort („Ja“) beginnt das eigentliche Fachgespräch.

Die Prüfungszeit für das Fachgespräch ist 30 Minuten.

Die folgende Abbildung zeigt einen groben Musterablauf eines Fachgesprächs.

4.4 Ablauf des Fachgesprächs

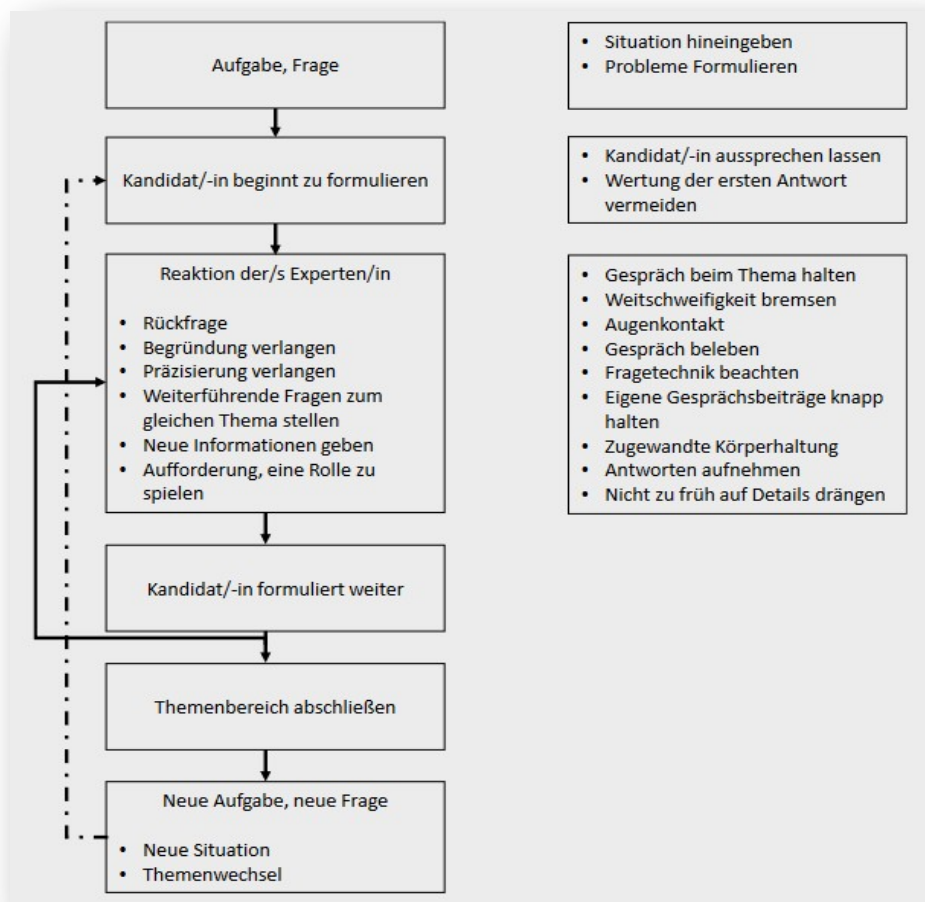


Abbildung 1: Ablauf Fachgespräch (Quelle: Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018)

Den Punkt «Aufforderung, eine Rolle zu spielen» - nicht verwenden.

Offene Fragen sind Fragen, die nicht mit «Ja» oder «Nein» beantwortet werden können und bei denen mehrere richtige Antworten möglich sind. Die Kandidatinnen / Kandidaten sollen eigenständig antworten, ohne auswendig gelernte Formulierungen zu wiederholen. Solche Fragen beginnen häufig mit einem Fragewort (z. B. „Was“, „Warum“, „Wie“, „Wozu“) und regen zum Nachdenken an.

Transparenz, Klarheit, Fairness und Gültigkeit sind wichtige Merkmale einer guten Prüfungsfrage. Diese Anforderungen umzusetzen, ist nicht immer einfach.

5 Möglicher Ablauf eines Fachgespräches für EFZ-Kandidatinnen/Kandidaten abgeleitet aus den Bewertungskriterien der Referenzbetriebe der Nullserie

Der folgende Leitfaden orientiert sich an den Bewertungskriterien der Referenzbetriebe aus der Nullserie. Er zeigt einen möglichen Ablauf des Fachgesprächs und enthält Leitfragen, die als Orientierungshilfe für die PEX dienen. Diese Fragen sind nicht abschliessend, sondern können je nach Gesprächsverlauf angepasst werden. Ergänzend finden sich Hinweise für die Gesprächsführung sowie Formulierungsvorschläge für Übergänge von einer Fragestellung zur nächsten. Ziel ist es, den PEX eine praxisnahe Unterstützung für die Durchführung eines strukturierten, wertschätzenden und fairen Fachgesprächs zu geben.

Einlese- und Vorbereitungszeit: max. 5 Minuten, **Nicht Teil der Prüfungszeit**

Ablauf:

- Ausgangssituationen lesen
- Verständnisfragen erlaubt
- Frage der PEX: «Haben Sie die Ausgangssituationen verstanden?»
- Bei «Ja»-Antwort: Start des Fachgesprächs

Dauer der Prüfung: 30 Minuten, in ruhiger, wertschätzender Atmosphäre

5.1 Referenzbetriebe

Hinweis: Die Kandidatinnen / Kandidaten dürfen wählen, mit welchem Handlungskompetenzbereich (HKB) sie starten möchten. Geraten die Kandidatinnen / Kandidaten ins Stocken, ist es die Aufgabe der PEX, das Gespräch in Gang zu halten.

5.2 Allgemeine Hilfestellungen im Fachgespräch

Pausen zulassen

- Schweigen ist nicht automatisch ein Problem – geben Sie den Kandidatinnen / Kandidaten Zeit, nachzudenken.
- Vermeiden Sie es, sofort einzugreifen, wenn eine kurze Denkpause entsteht. Oft finden die Kandidatinnen / Kandidaten nach einigen Sekunden wieder von selbst in den Gesprächsfluss zurück.

Eigene Haltung und Auftreten

- Achten Sie bewusst auf Ihre Mimik und Gestik. Halten Sie diese möglichst neutral und professionell, um keine Signale von Zustimmung oder Ablehnung zu senden.
- Bewahren Sie eine ruhige, entspannte Körperhaltung. Ihre Gelassenheit überträgt sich auf die Kandidatinnen / Kandidaten.
- Sprechen Sie in einem gleichmässigen Tempo und mit freundlichem Tonfall, um eine beruhigende Atmosphäre zu schaffen.

Ruhe bewahren und Orientierung geben

- Wenn Nervosität spürbar wird, bleiben Sie selbst ruhig und verständnisvoll.
- Strukturieren Sie das Gespräch klar, indem Sie die nächsten Schritte transparent ankündigen (z. B. «Wir wechseln jetzt zum nächsten Thema»).
- Vermeiden Sie Bewertungen wie «gut» oder «richtig». Solche Rückmeldungen könnten die Kandidatinnen / Kandidaten in ihrem Antwortverhalten beeinflussen.

Anknüpfungspunkte schaffen

- Falls die Kandidatinnen / Kandidaten stocken: Ermuntern Sie sie, an Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb oder Alltag anzuknüpfen, dies kann dazu beitragen, dass die Antwort im Zusammenhang mit dem Referenzbetrieb leichter gefunden wird. («Wie würden Sie das in Ihrem Betrieb handhaben?»)

- Beginnen Sie mit einfacheren, konkreten Situationen und steigern Sie dann langsam den Schwierigkeitsgrad.

Flexibilität im Gespräch

- Wenn eine Frage oder ein Handlungskompetenzbereich (HKB) nicht beantwortet werden kann, überspringen Sie diesen und kehren später, wenn genügend Prüfungszeit vorhanden ist, nochmals zurück. So wird das Gespräch nicht unnötig blockiert.
- Variieren Sie die Fragestellung, falls die ursprüngliche Formulierung nicht verstanden wird. Achten Sie aber darauf, keine zusätzlichen inhaltlichen Hinweise zu geben.

Gesprächsfluss aktiv unterstützen

- Stellen Sie kurze, offene Fragen, um das Gespräch wieder in Gang zu bringen.
- Geben Sie Orientierung, indem Sie das bisher Gesagte zusammenfassen und daran anknüpfen. («Sie haben eben erwähnt, dass ... – können Sie das noch etwas genauer beschreiben?»)
- Setzen Sie bei sichtbarer Nervosität kleine Ermutigungssignale wie ein leichtes Nicken oder die Einladung, sich Zeit zu nehmen.

5.3 Vorschläge für Übergänge im Fachgespräch

Wertschätzende, neutrale Übergänge

- «Vielen Dank für Ihre Einblicke, Ihre Ausführungen... Wir kommen nun zu einem weiteren Thema ...»
- «Ich danke Ihnen für Ihre Erläuterungen. Als Nächstes sprechen wir über ...»
- «Danke für Ihre Antwort. Wir wechseln nun zu ...»

Strukturierende Übergänge

- «Damit haben wir diesen Teil abgeschlossen. Nun widmen wir uns ...»
- «Wir haben diesen Aspekt besprochen. Jetzt möchte ich Sie zu einem weiteren Punkt befragen ...»
- «Wir gehen nun vom allgemeinen Überblick zu einer konkreteren Situation über ...»

Unterstützende Übergänge (bei Nervosität oder Pausen)

- «Wir lassen dieses Thema fürs Erste stehen und kehren später nochmals zurück. Jetzt sprechen wir über ...»
- «Um den Einstieg zu erleichtern, beginnen wir mit einer neuen Fragestellung ...»
- «Wir wechseln das Thema. Vielleicht fällt Ihnen dazu ein Beispiel aus Ihrem Ausbildungsbetrieb ein ...»

Verbindende Übergänge

- «Sie haben gerade XY erwähnt. Das führt uns direkt zum nächsten Thema ...»
- «An Ihre Antwort anknüpfend möchte ich Sie nun zu ... befragen ...»
- «Ihr Hinweis auf XY passt gut zu einem weiteren Aspekt, den wir nun vertiefen ...»

Abschliessende Übergänge

- «Vielen Dank für Ihre Erläuterungen. Damit schliessen wir dieses Thema ab und gehen weiter zu ...»
- «Das Thema ist damit behandelt. Als Nächstes befassen wir uns mit ...»
- «Damit sind wir am Ende dieses HKB und wenden uns nun ... zu.»

5.4 Beispiele von Fragestellungen aus den Referenzbetrieben

- Die Klinik verfolgt die Philosophie „Gesund zurück in den Alltag“. Wie berücksichtigen Sie diese in Ihrer Kommunikation und Ihrem Verhalten?
- Welche Rolle spielt Ihre Körperhaltung und Sprache bei bettlägerigen Patientinnen? Wie passen Sie diese an?
- Wie handeln Sie, wenn Sie während des Services feststellen, dass eine Hygienevorschrift nicht eingehalten wurde? Beschreiben Sie Ihren Umgang mit dieser Situation.

- Welche Alternativen schlagen Sie vor, wenn ein Gast das Fleischgericht ablehnt? Begründen Sie Ihre Empfehlung.
- Ein Gast bittet um eine Empfehlung für ein Getränk, das die Genesung unterstützt. Wie gehen Sie vor?
- Wie organisieren Sie die Anrichtearbeit, wenn die Speisen im Wärmewagen angeliefert werden? Welche Hygieneaspekte sind besonders wichtig?

5.5 Abschluss des Fachgesprächs

Hinweis: Beenden Sie das Gespräch mit einem wertschätzenden Abschluss, ohne wertende Bemerkungen zu machen. «Damit sind wir am Ende unseres Fachgesprächs angekommen. Vielen Dank für Ihre Antworten und Ihre Ausführungen.»