



Information zur Schlussqualifikation für den Beruf Restaurationsfachmann - Restaurationsfachfrau



Für Lernende,
Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Abschluss 2020



Inhaltsverzeichnis:

<u>Inhalt</u>	<u>Seiten</u>
Einleitung	3
Verantwortliche Personen Prüfungsdaten und Orte	4
Die schriftliche Prüfung	5
Die mündliche Prüfung	6
Die praktische Prüfung	7 – 16
Gewichtung und Qualifikationsbereiche	17
Offizielles Prüfungsaufgebot Information Home Page: www.refa-rean.ch Gäste - Einladung für Berufsbildner zum LAP Essen	18
Allgemeine Informationen	19 – 20
Übungsbeispiel für die mündliche Schlussqualifikation	21 - 22
Übungsprotokoll zum Probeservieren im Lehrbetrieb	Im Anhang



Einleitung:

Geschätzte Lernende

Ihre Ausbildungszeit geht mit grossen Schritten dem Ende entgegen. Ein guter Abschluss dieser wichtigen Lebensphase wird Sie mit Glück erfüllen und Ihnen Stolz und eine gute Portion Selbstbewusstsein auf den beruflichen Lebensweg mitgeben.

Diese Broschüre wird Ihnen die nötigen Informationen für die Schlussqualifikation aufzeigen und die Vorbereitung erleichtern.

Pünktlichkeit:

Es ist besonders wichtig, **pünktlich** zu den angegebenen Prüfungsterminen zu erscheinen.

Bei zu spät kommen, können Sie von der jeweiligen Prüfung ausgeschlossen werden.

Bei kurzfristiger Prüfungsabmeldung (ausser Krankheitsfall) oder unentschuldigtem Fernbleiben, werden Ihnen die entstandenen Kosten verrechnet.

Telefonische Notfallnummer: **Sandra Bettoni 079 412 86 82**

Prüfungsvorbereitung:

Verschiedene Hinweise und Beispiele werden es Ihnen ermöglichen, einen praktischen Prüfungsablauf zu üben um auch der eventuell vorhandenen Prüfungsangst oder den Unsicherheiten entgegen zu wirken.

Während der Durchführung sollte der Berufsbildner oder die Berufsbildnerin die Arbeiten des Lernenden überwachen und beurteilen. Bei Fragen und weiteren Auskünften melden sie sich bitte beim Chefexperten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!





Für die Schlussqualifikation sind folgende Personen verantwortlich

**Lehrabschlussprüfungen
Gewerbe, Industrie, Dienstleistungen**
Herr Reto Baumgartner
Prüfungsleiter
Postfach 332
4010 BASEL
Tel. 061 227 50 05

Chefexperte
Sandra Bettoni
Eidg. dipl. Restaurationsleiterin
Affolternstrasse 28
8105 Regensdorf
sandra.bettoni@ags.edubs.ch

Stellvertreter Chefexperte

Andrea Bircher



Prüfungsdaten und Prüfungsorte

Schriftliche Berufskunde

Mittwoch, 20. Mai 2019 8.30 Uhr bis ca.11.15 Uhr
Aula, Allgemeine Gewerbeschule, Vogelsangstrasse 15, 4058 Basel
Tel. 079 412 86 82

Mündliche Berufskunde

Montag 18.Mai und Dienstag 20.Mai 2020

Aufgebot nach separatem Einteilungsplan
3.Stock , Allgemeine Gewerbeschule, Vogelsangstrasse 15, 4058 Basel
Tel. 079 412 86 82

Praktische Prüfung

Mittwoch, 27.Mai – Mittwoch, 3. Juni 2019

Aufgebot nach seperatem Einteilungsplan
AZ Gastro Baselland, Grammetstrasse 18 4410 Liestal
Tel. 061/ 921 36 96 Fax 061 921 33 45



Die schriftliche Prüfung (Berufskunde)

Die schriftliche Berufskunde Schlussqualifikation dauert drei Stunden.
Zwischen den Positionen (Fragebogen) sind kurze Pausen vorgesehen.
Wir bitten Sie 15 Minuten vor Prüfungsbeginn am Prüfungsort zu sein.

Position 1 Betriebswirtschaft Betriebsorganisation	60 Minuten	- Betriebswirtschaft, Grundbegriffe, Kennwerte - Betriebsorganisation - Instruktionenfragen zu Bedienungsanleitungen, Maschinen und Geräte
Position 2 Hygiene Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Werterhaltung und Logistik	45 Minuten	- persönliche, betriebliche Hygiene - Lebensmittelgesetz - Branchenlösungs-Ordner - Pflege von Materialien, Utensilien - Warenbewirtschaftung, Warenfluss
Position 3 Lebensmittel – und Getränk Kunde	60 Minuten	- Warenkunde, Lagerung, Zubereitungsarten, Vorschriften - Herstellung, Herkunft, Harmonie zu Speisen, Vorschriften -

Tenu: gepflegte und angepasste Kleider
(Blusen und T-Shirts nicht bauchfrei, keine zerrissenen Jeans)

Zur schriftlichen Prüfung sind mitzubringen:

- **Kugelschreiber oder Filzschreiber**
(Bleistift, rote und grüne Stifte dürfen auf den Prüfungsbögen nicht verwendet werden).
- **Bei Korrekturen – Texte durchstreichen.**
Korrekturflüssigkeit (Tipp-Ex) nicht erlaubt.
- **Weitere Unterlagen sind nicht gestattet.**
Laptops und Natels sind nicht erlaubt!



Die mündliche Prüfung

Die mündliche Prüfung wird in Form von Fachgesprächen durchgeführt und dauert insgesamt 60 Minuten (3x20 Minuten dazwischen kurze Pausen).

WICHTIG!

Zur mündlichen Prüfung ist die Lern und Leistungsdokumentation und die Speise- und Getränkekarte des Betriebes mitzubringen: (Bewertungskriterium vorhanden)

Position 1 und Position 2	2x 20 Minuten	Zwei vertiefte Fachgespräche: aufgebaut auf den Lernzielnummern des Modellehrganges - Reservationen für Anlässe / Bankette - Tisch - und Raumreservierungen - die Durchführung eines Anlasses - Verkaufsförderungsmassnahmen vorschlagen - Dienstleistungen des Betriebes erklären - Wirkung, Auftreten, Verhalten - Umgangsformen, Regeln - Gästebedürfnisse erkennen - Mahlzeitenarten - Serviceformen, Serviceregeln - Kommunikation mit den Gästen - Reklamationen, heikle Situationen meistern (Übungsbeispiel Seite 27)
Position 3 Fremdsprache Französisch	1x 20 Minuten	<ul style="list-style-type: none">• Vocabulaire: Serviceutensilien, Wäschestücke, Bestecke, Gläser, Porzellan, Lebensmittel, Getränke etc.• Menü-Übersetzung:• Reservationsgespräch am Telefon oder Gespräch am Tisch• Wegbeschreibung oder Freies Gespräch über Schulzeit, Zukunft, Musik, Sport etc.

Tenu: **gepflegte und stilvolle Kleider- (Denken sie an ein Verkaufsgespräch im Betrieb)**
(Blusen und Shirts nicht bauchfrei, keine zerrissenen Jeans, geschlossene Schuhe)



Die praktische Prüfung

Während den „Überbetrieblichen Kursen“ haben Sie sich mit den Räumlichkeiten Ihres Prüfungsortes, im Ausbildungszentrum der Gastro-Baselland, bereits vertraut gemacht.

Zur praktischen Prüfung sind mitzubringen:

Tenü:

- Gepflegte Erscheinung
- Gute Schuhe
- Schwarze Hose oder Jupe, weisse Bluse, Hemd oder weisses Poloshirt oder gepflegte Berufsuniform
- Schürze wird vom Ausbildungszentrum zur Verfügung gestellt
- Kein Namensschild

Hilfsmittel:

- Lerndokumentation und Servicelehrbuch dürfen zum Nachschlagen, während den Pausen, verwendet werden.

Persönliche Arbeitsausrüstung: (ohne Wechselgeld)

- Zapfenzieher
- Table Crumber
- Zündhölzer
- Kugelschreiber

Besammlung:

Um 07.15 Uhr bis 7.30 Uhr, umgezogen im Pausenrestaurant

Prüfungskosten:

Die Prüfungskosten werden vom Lehrbetrieb übernommen.





Zeitlicher Ablauf für die praktischen Arbeiten

Ablauf	Zeit	Arbeiten
7.15 – 8.00	45 Min.	Begrüssung Besichtigung der Prüfungsräume Vorstellen der Experten Erklären der Tages - Aufgaben
8.00 - 8.45	45 Min.	Tische decken
8.45 – 8.55.	10 Min.	Pause
8.55 – 10.00	05 Min. 45 Min. 15 Min zum Aufräumen	Erklären der Aufgaben und Tischzuteilung Fertigung von Speisen Station aufräumen
10.00 – 10.30	30 Min.	Kasseninstruktion und Servicebesprechung Abgabe der Getränkekarte für den Aperitifservice
10.30 – 11.00	30 Min.	Essen und Pause für Kandidaten (und Experten/innen) eine kurze Einsicht in der Lerndokumentation, für die Fertigung der Aperitif - Getränke, ist erlaubt.
11.00 – 11.15	15 Min.	MEP Aperitif (Kontrolle des Arbeitstisches)
11.15 – 11.45	30 Min.	Fertigen und Servieren der Aperitifs
11.45 - 12.00	15 Min.	Letzte Arbeiten am Gästetisch
12.00 – 15.00	180 Min.	Bedienen, beraten, betreuen der Gäste, Bestellen und Abrechnen der Gästekonsumation Tische abräumen
15.00 - 15.15	15 Min.	Pause
15.15 – 16.00	45 Min.	Endreinigung
16.00 Uhr		Abschluss der praktischen Arbeiten





Praktische REFA Schlussqualifikation

Aufgabe: Gästetisch decken

Zeit: 45 Minuten

Tisch decken

- Decken Sie die beiden, Ihnen zugeteilten Tische für den kommenden Gästeservice mit dem internationalen à la Carte-Grundgedeck auf
- 2 Tische decken (zwei 2-er Tische)
- Bestecke, Gläser polieren
- Decken Sie die Tische, unter Einhaltung der Serviceregeln
- Die benötigten Gedeckerweiterungen werden nach der Bestellung der Gäste aufgedeckt

Servietten

- Falten Sie 4 **verschiedene** Serviettenformen für die Gäste (die Formen sind frei wählbar)
- Falten Sie eine Artischocke
- Falten Sie eine Bestecktasche
- Falten Sie ein Hemd für die Präsentation der Rechnung

Vorbereiten der Guéridons

- 4 Vorlegebestecke
- 1 Unterteller mit Papierservietten (Tellerreinigung) für schmutziges Vorlegebesteck
- 2 Getränkeuntersätze
- 2 Getränke- und 4 Speisekarten
- 2 Servicetücher rot 2 Servicetücher blau
- Persönliche Serviceausrüstung ohne Wechselgeld auf Unterteller

Alle weiteren Utensilien stehen am Buffet bereit

- **Drop Stop ist nicht erlaubt**

Tischdekoration

- Schmücken Sie Ihre Gästetische festlich, einen Tisch mit dem **vorgegebenen** Thema und den anderen mit einem **frei wählbaren** Thema, mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Materialien.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

- Präsentation / Exaktheit
- Vollständigkeit
- Sauberkeit / Hygiene
- Arbeitsweise / Handlungskompetenz
- Rationell / überlegt
- Zeiteinteilung



- Gesamteindruck

Praktische REFA Schlussqualifikation **Aufgabe: Fertigung von Speisen**

Zeit: 45 Minuten

Fertigen von drei verschiedenen Vorspeisen und Amuse Bouche

- Es werden Ihnen drei verschiedene Speisen zur Fertigung zugeteilt. (aus ÜK Rezeptekatalog)
- Die benötigten Zutaten sind portioniert auf Plateaus angerichtet.
- Gewürze usw. stehen an Ihrem Arbeitsplatz bereit.
- Bereiten Sie die Gerichte für jeweils **zwei Personen** zu.
- Richten Sie pro Gericht jeweils **einen Teller als Vorspeise** und die **zweite Portion als Amuse Bouche für vier Personen** an.
- Halten Sie die Grundregeln, welche beim Anrichten vor dem Gast beachtet werden, ein.
- Achten Sie auf schmackhafte Gerichte und ansprechende Anrichteweise

Brot

Bereiten Sie für den kommenden Gästeservice einen Brotkorb zu

- 1 Brotkorb mit einer Brotauswahl für **4 Personen mit drei verschiedenen Brotsorten**.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

- Präsentation / Exaktheit / Kreativität
- Vollständigkeit
- Arbeitssicherheit
- Sauberkeit / Hygiene
- Umgang mit den Lebensmitteln
- Arbeitsweise
- Zeiteinteilung
- Gesamteindruck



Praktische REFA Schlussqualifikation

Aufgabe: Kasseninstruktion und Servicebesprechung

Zeit: 30 Minuten

Angaben zum Service / Angebot

Halten Sie die für Sie wichtigen Informationen bei der Servicebesprechung **schriftlich** fest. Über folgende Punkte werden Sie orientiert:

- Die Prüfungsleitung informiert Sie über das Speisen – und Getränkeangebot
- Der Küchenchef orientiert Sie **auf Anfrage** über Gerichte und Anrichtearten.
- Falls Sie organisatorische oder Ablauf-Fragen haben, stellen Sie diese.
- Es werden keine Fachfragen beantwortet.

Kasseninstruktion

Über die Bedienung der Kasse sind Sie während den Überbetrieblichen Kursen instruiert worden.

Am Prüfungstag werden Sie über die Programmierung der Speisen und Getränke und zum aktuellen Tagesangebot informiert.



Praktische REFA Schlussqualifikation **Aufgabe: Fertigung von Getränken und Aperitif-Service**

Zeit: 30 Minuten

Fertigung von Mixgetränken und Aperitifs Verkaufen und Bedienen der Gäste

Sie empfangen Ihre Gäste und sind bei der Garderobe behilflich.

Sie stellen sich Ihren Gästen vor.

Sie verkaufen Ihren Gästen **2 Tagescocktail und die Aperitifs** von der Angebotskarte.

Sie bereiten die Aperitifs gemäss Gästebestellung zu.

Folgende Punkte werden von Ihnen erwartet:

- Zubereitung von zwei Cocktails und zwei Aperitifs gemäss Gästebestellung
- Einhalten der Rezeptur (Gläser, Masse, etc.)
- Passieren der von Ihnen vorbereiteten Amuse Bouche.
Die Platte mit den restlichen Amuse Bouche stellen Sie auf den Gästetisch.
- Aufräumen der Aperystation

Die **Rezepturen** werden aus dem **ÜK- 5 ANGEBOT** gewählt.

Den Kandidaten und Kandidatinnen werden die Rezepte im Ük abgegeben.

Die Getränkekarte wird auf der Home Page aufgeschaltet und liegt auf den Gästetischen auf

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

- Präsentation / Exaktheit / Kreativität
- Vollständigkeit
- Arbeitssicherheit
- Sauberkeit / Hygiene
- Umgang mit den Lebensmitteln
- Arbeitsweise
- Serviceregeln
- Zeiteinteilung
- Gesamteindruck



Praktische REFA Schlussqualifikation **Aufgabe: Gästebetreuung vom Empfang bis zur** **Verabschiedung**

Zeit: 180 Minuten

Vor dem Gästeempfang haben Sie für Ihre persönliche **Vorbereitung, 15 Minuten** zur Verfügung.

Stellen Sie Brot und Butter etc. bereit.

Öffnen Sie die Tische auf der Kasse

Empfang/Begrüßung/Platzieren der Gäste

- Sie empfangen ihre Gäste
- Sie platzieren ihre Gäste

Beratung und Verkauf von Speisen und Getränken

- Sie beraten die Gäste bei der Speisenauswahl anhand der Speisekarte.
Eine Vorspeise / Suppe, ein Hauptgang sowie jeweils eine Alternative müssen appetitanregend empfohlen werden.
Es soll, wo nötig, klärende Kochmethoden, die Zubereitung oder der Gargrad erklärt werden. Nach dem Hauptgang wird eine Dessertempfehlung mit Alternative erwartet.
Käsesorten sind mit je 2 Eigenschaften zu benennen. (Herkunft, Gruppe, Weichheit, Reifegrad, Geschmack)
Es werden zum Mittagessen, pro Person, insgesamt 4 Gänge serviert.
- Sie beraten die Gäste bei der Weinauswahl anhand der Getränkekarte inkl. Alternativen.
Offen- und Flaschenweinen.
Die Herkunft (Ort/Region), die Traubensorte und eine entsprechende Charaktereigenschaft für den vorgeschlagenen Wein müssen genannt werden.
- Zusatzverkäufe wie Mineral, Dessertwein, Kaffee, Spirituosen etc. gehören selbstverständlich zu Ihren Aufgaben.

Bestellungsaufnahme

- Auf dem Bestellblock **muss ein Plan mit der Bestellungsaufnahme** erstellt werden.
- Die Bestellungen werden auf der Kasse getippt und abgerufen.

Gästeservice

- Servieren der von den Gästen bestellten Speisen und Getränke.
- Servieren der Zusatzverkäufe.
- Sie organisieren die Zeiteinteilung für das Bedienen der Gäste.
- Sie entscheiden wann die Gerichte abgerufen und vorbereitet werden.

Gästebetreuung

- Ihr persönliches Erscheinungsbild
- Seien Sie aufmerksam am Gästetisch
- Nachschenken der Getränke
- Nachservieren der Gerichte
- Gesamteindruck – Freundlichkeit - Ausstrahlung



Kassawesen / Konsumationsabrechnung

- Tippen Sie sämtliche Konsumationen (Keine Ware ohne Bon!)
- Es gelten die aufgeführten Preise in den Angebotskarten.
- Sie präsentieren den Gästen die Rechnung.
- Sie führen das Inkasso der Konsumationen bei den Gästen durch.

Verabschiedung

- Sie bedanken sich bei Ihren Gästen und verabschieden sie.
- Sie händigen den Gästen ihre Garderobe aus.
- Sie begleiten die Gäste zum Ausgang.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

Arbeiten am Gästetisch

- Präsentation / Exaktheit
- Vollständigkeit
- Sauberkeit / Hygiene
- Arbeitsweise / Handlungskompetenz
- Serviceregeln/passende Gläser
- Rationell / überlegt
- Zeiteinteilung
- Gesamteindruck

Verkauf

- Aufbau des Verkaufsgesprächs
- Appetitanregende Schilderung der Gerichte oder Geschichte zum Gericht
- Alternativangebote
- Weinempfehlungen (Die Region oder das Dorf (Herkunft), die Traubensorten und mindestens eine Charaktereigenschaft müssen genannt werden)
- Zubereitungsarten bei Hauptgängen
- Zusatzverkäufe
- Käsesorten und je 2 Eigenschaften benennen. (Herkunft, Gruppe, Weichheit, Reifegrad, Geschmack)

Gästebetreuung

- Erscheinungsbild
- Empfang, Begrüßung, Garderobe, Platzierung
- Aufmerksamkeit am Gästetisch
- Nachschenken der Getränke
- Nachservieren der Gerichte
- Verabschiedung der Gäste
- Gesamteindruck – Freundlichkeit

Konsumation abrechnen

- Richtiges Ausfüllen der Bestellformulare
- Korrektes Tippen auf der Kasse
- Gästerechnung und Präsentation
- Einkassieren (Bargeldlos)

Rechnung und Bestellblock sind den Experten abzugeben.



Praktische REFA Schlussqualifikation **Aufgabe: Aufräumen, Mise en place, Werterhaltung**

Zeit: 45 Minuten

Erledigen Sie die vorgegebenen Arbeiten, verräumen Sie alle Utensilien, damit diese am nächsten Tag wieder einsatzbereit sind: (Partnerarbeit)

Sie sind für die Sauberkeit des Buffets und der Aperitifstation verantwortlich!

Aufräumen und Bereitstellen des Buffets

- Glaswaren, Porzellan und andere Gegenstände reinigen, ausreiben, versorgen
- Bei Kaffeemaschine: Satzbehälter, Tropfschale und Korpus reinigen,
- Kaffee, Tee - MEP wenn nötig auffüllen (Maschinen - Reinigungsprogramm nicht durchführen)
- Abfälle entsorgen
- Buffet für den nächsten Tag auffüllen (Checkliste beachten und ausfüllen)
- Die Buffetoberflächen reinigen
- Bei Gläser-Abwaschmaschine Wasser ablassen und reinigen
- Boden reinigen

Aufräumen und Bereitstellen des Restaurants

- Geschirr, etc. abräumen und ins Office bringen
- Tischwäsche abräumen und sortieren, und in Wäschewagen verräumen.
- Menagen und Zusatzmenagen auf Sauberkeit kontrollieren.
- Spirituosenswagen - MEP bereitstellen
- Stühle auf die Tische stellen
- Feuchtreinigen des Bodens
- Stühle von den Tischen herunternehmen
- Gesamtkontrolle

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

- Präsentation / Exaktheit
- Vollständigkeit
- Sauberkeit / Hygiene
- Arbeitssicherheit
- Arbeitsweise / Handlungskompetenz
- Gegenseitige Rücksichtnahme
- Einhalten von Regeln
- Rationell / überlegt / speditiv
- Zeiteinteilung
- Gesamteindruck



Praktische REFA Schlussqualifikation
Aufgabe: Aufräumen, Mise en place, Werterhaltung

Zeit: 45 Minuten

Erledigen Sie die vorgegebenen Arbeiten, verräumen Sie alle Utensilien, damit diese am nächsten Tag wieder einsatzbereit sind: (Partnerarbeit)

Sie sind für die Sauberkeit des Restaurants und Mithilfe im Office verantwortlich!

Aufräumen und Bereitstellen der Aperitifstation

- Glaswaren, Porzellan und andere Gegenstände reinigen, ausreiben, versorgen
- Schmutzwäsche abräumen, Tische reinigen und neu eindecken, Tische und Stühle ausrichten
- Lebensmittel und Getränke abräumen und korrekt aufbewahren. (Kühlschrank)
- Bestellliste für fehlende Produkte ausfüllen.
- Abfälle entsorgen
- Aperitifstationen reinigen, neu aufbauen, Mise en place ergänzen
- Boden auf Sauberkeit kontrollieren, wenn nötig losen Schmutz entfernen

Mithilfe im Office. Aufräumen und bereitstellen von Besteck- und Geschirrtellen

- Geschirr abtrocknen und verräumen
- Tellerrechaud MEP im Office auffüllen
- Besteck abtrocknen und verräumen
- Unterteller Mise en place bereitstellen
- Spezielle Reinigungsarbeiten nach Anweisung der Experten durchführen
- Mithilfe im Office

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

- Präsentation / Exaktheit
- Vollständigkeit
- Sauberkeit / Hygiene
- Arbeitssicherheit
- Arbeitsweise / Handlungskompetenz
- Gegenseitige Rücksichtnahme
- Einhalten von Regeln
- Rationell / überlegt / speditiv
- Zeiteinteilung
- Gesamteindruck



Gewichtung der Qualifikationsbereiche

<p>Praktische Arbeiten</p> <p><u>Note 4 muss erreicht sein</u> <u>Note zählt doppelt</u></p>	<p>Pos. 1 Betriebsorganisation: Tisch decken, Reinigungs - und Werterhaltungsarbeiten, Ablauforganisation in allen Prüfungsbereichen</p> <p>Pos. 2 Gästebetreuung: Betreuung und Aufmerksamkeit vom Empfang bis zur Verabschiedung, Auftreten und Haltung, Bestellaufnahme und Inkasso</p> <p>Pos. 3 Verkauf Empfehlung, Beratung und Verkauf von Speisen und Getränken, Kommunikation, Mimik, Gestik, Umgangssprache</p> <p>Pos. 4 Speisen-und Getränkeausgabe, Fertigung Speisen – und Getränkefertigung Speiseserviceregeln Getränkesserviceregeln</p>	<p>40%</p>
<p>Berufskennnisse schriftlich</p> <p>Berufskennnisse mündlich</p>	<p>Pos. 1 Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation Pos. 2 Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Werterhaltung, Logistik Pos. 3 Lebensmittel- und Getränkekunde</p> <p>Pos. 4 Gästebetreuung und Verhalten, Verkauf, Französisch</p>	<p>20%</p>
<p>Berufskundlicher Unterricht</p>	<p>Erfahrungsnote</p>	<p>20%</p>
<p>Allgemeinbildung</p>		<p>20%</p>





Offizielles Prüfungsaufgebot:

Das offizielle Prüfungsaufgebot wird Ihnen direkt vom Amt für Berufsbildung BL oder vom Gewerbeverband BS zugesandt.



Home Page: www.refa-rean.ch

Ab **1. März 2020** sind unter www.refa-rean.ch folgende Informationen abrufbar:

Persönliche Zeiteinteilung zur mündlichen und praktischen Prüfung.

Speisekarte (A la Carte)

Die Gäste werden die Speisen selber auswählen, das heißt: Die Kandidaten-Innen werden eine Speisekarte, mit verschiedenen kalten Vorspeisen, Suppen, warmen Vorspeisen, Hauptgängen und Desserts erhalten. In diesem Angebot werden die Spezialgedecke vom Servicelehrbuch integriert sein.

Getränkekarte

Die Getränkekarte mit Weinen und Weinbeschrieben.

Denken Sie daran:

Für den ersten Eindruck, gibt es keine zweite Chance!



Wir wünschen Ihnen eine gute Prüfungszeit, viel Glück und Erfolg!

Einladung für Berufsbildner zum Prüfungssessen

Einladung für Berufsbildner zum Prüfungssessen

Berufsbildner und Berufsbildnerinnen sind mit einer Begleitperson, bei den Prüfungssessen herzlich eingeladen.

Damit alle Lernenden unter den gleichen Voraussetzungen und ohne zusätzliche Aufregung die Prüfung absolvieren können, sind die Berufsbildner angehalten, sich an einem anderen Tag, als am Prüfungstag des eigenen Lernenden anzumelden.

Das Anmeldeformular ist auf der Homepage aufgeschaltet.





Informationen für die Kandidaten

Allgemeines:

Das Natel ist während der ganzen Prüfungszeit ausgeschaltet!
(nicht in den Prüfungsraum mitnehmen)

Im Aufenthaltsraum ist Ordnung zu halten. Tische abräumen, persönliche Gegenstände ordentlich aufhängen oder verräumen.

Falls Sie von einem Arzt krankgeschrieben wären, dürften Sie die Abschlussprüfung nicht antreten. Wir bitten um frühzeitigen Bescheid.

Beim Start der mündlichen – und praktischen Prüfungen erhalten Sie ein Namensschild.
Bitte am Ende der Prüfungen wieder abgeben.

Haben Sie Ihre persönlichen Serviceutensilien dabei?
Zapfenzieher, Kugelschreiber, Notizblock, Table Crumber, Zündhölzer (kein Wechselgeld).

Die Experteneinteilung wird im Voraus organisiert. Falls Sie Experten näher kennen würden, (Verwandter, Berufsbildner etc.) sind Sie verpflichtet, dies der Prüfungsleitung zu melden, damit die Experten ausgetauscht werden können.

Für die Notengebung gelten die Regeln des Servicelehrbuches.

Die Aufgaben werden Ihnen von den Experten schriftlich übergeben. Lesen Sie die Aufgabenstellungen vollständig und ruhig durch, bevor Sie mit der Arbeit beginnen.

Die Prüfungsleitung und die Experten stehen Ihnen bei Unklarheiten und Fragen zur Verfügung.

Für die zeitliche - und fachliche Organisation sind Sie selber verantwortlich.

Während und nach dem Qualifikationsverfahren werden von der Prüfungsleitung und den Experten keinerlei Angaben über Resultate abgegeben.

Bemerkungen: _____



Tipps zur praktischen Prüfung

Zum Prüfungsablauf der praktischen Prüfung

Beim Auflegen der Tischtücher muss auf die korrekte Platzierung der Tischtuchfalten geachtet werden.

An jedem Gästetisch steht ein Guéridon zur Verfügung.

Polieren Sie Ihre Bestecke, Gläser etc. auf Ihrem **Guéridon**.

Halten Sie bei der Servicebesprechung die Informationen schriftlich fest.

Bewertet wird auch die allgemeine Ordnung auf den Guéridons. (Arbeitsweise)

Achten Sie auf einen sparsamen Wäscheverbrauch, inklusive Servicetücher.

Die Gäste werden am Eingang des Restaurants begrüßt. Nehmen Sie die Garderobe ab und helfen Sie beim Platzieren. Der (die) sitzende Experte (in) ist Gastgeber (in).

Führen Sie ein fachlich richtig aufgebautes Verkaufsgespräch. Denken Sie daran, die **Verkaufsnote** ist die am **stärksten zählende Note** Ihrer praktischen Prüfung.

Im Office werden die Abfälle getrennt und das schmutzige Geschirr ordentlich zusammengestellt. (wird bewertet)

Das Timing beim Bedienen der Gäste im Auge behalten. Sie bestimmen den Zeitablauf selber.

Der stehende Experte ist bei Unklarheiten für Hilfestellungen und Auskünfte bereit.

Nach dem Kaffeeservice werden sich die Prüfungsleitung und die Kandidaten gemeinsam bei den Gästen für den Besuch bedanken.

Verabschieden Sie sich herzlich und begleiten Sie Ihre Gäste zum Ausgang. Vergessen Sie nicht die Garderobe wieder auszuhändigen.

Räumen Sie Ihre Servicestation auf, aber lassen Sie die Tischtücher auf den Tischen liegen.

Die Experten geben Auskunft über die Einteilung der Aufräumarbeiten

Am Schluss helfen sich die Kandidaten gegenseitig.

Bemerkungen: _____



**Beispiel: Qualifikationsverfahren Berufskunde mündlich –
Gästebetreuung und Verhalten**

Zeitvorgabe: Vorbereitung: 8 Min.
Gespräch / Präsentation: 10 Min.

Vorgehen

1. Vorbereiten:

- Lesen Sie die Situationsbeschreibung und die Aufgabenstellung gut durch.
- **Folgende Hilfsmittel stehen Ihnen zur Verfügung: Notizpapier, Flip Chart, Wandtafel und die Lerndokumentation.** Machen Sie sich Notizen etc., Skizzen und Zeichnungen.
- Geben Sie die Notizen etc. am Schluss Ihren Experten ab.

2. Präsentation (Die Führung des Gesprächs liegt bei Ihnen!)

- Präsentieren Sie Ihre Vorschläge zur Situationsbeschreibung, mit Hilfe Ihrer Notizen und Skizzen, möglichst vollständig den Experten
- Der Experte stellt bei Unklarheiten Verständnisfragen.
- Versuchen Sie Ihr Ziel, das Sie während den Vorbereitungen bestimmt haben, zu erreichen.

Thema: Telefonische Reservation

Situationsbeschreibung:

Heute Nachmittag arbeiten Sie an der Rezeption. Frau Ambühl ruft an und möchte gerne bei Ihnen ein Familienfest durchführen. Am gewünschten Datum können Sie ihr einen geeigneten Raum anbieten. Sie nehmen alle wichtigen Daten für diesen Anlass entgegen. Frau Ambühl erwähnt, dass einige ältere Gäste und auch Kinder am Familienfest teilnehmen werden. Schon mehrere Male hat Frau Ambühl bei Ihnen ein Fest gefeiert, daher wissen Sie, dass Frau Ambühl viel Wert auf eine saisonale harmonische Dekoration legt.

Aufgabe: Lösen Sie anhand der Situationsvorgabe die folgenden Punkte:

- 4.1.1.
Beschreiben Sie die Bedürfnisse der verschiedenen Gästetypen, die an diesem Anlass teilnehmen werden.
- 4.2.4
Schlagen Sie Frau Ambühl zwei geeignete Servicearten für die Familienfeier vor. Nennen Sie je zwei Vorteile für die Gäste.
- 4.2.5
Machen Sie Frau Ambühl einen detaillierten Vorschlag wie der Tisch dekoriert werden könnte.
- 4.3.2
Gehen Sie zum Schluss auf die Bedeutung Ihres Auftretens gegenüber Ihren Gästen ein. Geben Sie eine Selbsteinschätzung Ihres eigenen Verhaltens gegenüber den Gästen und erklären Sie dieses.

Bewertung durch die Experten:

Fachkompetenzen (obige Hauptpunkte),

sowie Ihre:

Sozial- und Selbstkompetenzen:

- Kommunikationsfähigkeit
- Umgangsformen

Methodenkompetenzen:

- Prozessorientiertes, vernetztes Denken



Beispiel: Qualifikationsverfahren Berufskunde mündlich –
Verkauf

Zeitvorgabe: Vorbereitung: 8 Min.
Gespräch / Präsentation: 10 Min.

Vorgehen

3. Vorbereiten:

- Lesen Sie die Situationsbeschreibung und die Aufgabenstellung gut durch.
- **Folgende Hilfsmittel stehen Ihnen zur Verfügung: Notizpapier, Flip Chart, Wandtafel und die Lerndokumentation.** Machen Sie sich Notizen etc., Skizzen und Zeichnungen.
- Notizen etc. am Schluss Ihren Experten abgeben.

4. Präsentation (Die Führung des Gesprächs liegt bei Ihnen!)

- Präsentieren Sie ihre Vorschläge zur Situationsbeschreibung, mit Hilfe Ihrer Notizen und Skizzen, möglichst vollständig den Experten
- Der Experte stellt bei Unklarheiten Verständnisfragen.
- Versuchen Sie Ihr Ziel, das Sie während den Vorbereitungen bestimmt haben, zu erreichen.

Thema: Umsatzsteigerung im „Januar-Loch“

Situationsbeschreibung:

Der Januar war umsatzmässig gesehen der schlechteste Monat des Jahres. Ihr Vorgesetzter hat sich nun gemeinsam mit dem Küchenchef entschieden, künftig mehrere günstigere, kleinere Teigwarengerichte anzubieten.

Aufgabe: Lösen Sie anhand der Situationsvorgabe die folgenden Punkte.

- 5.1.1 Ihr Vorgesetzter erwartet von Ihnen Ideen von Verkaufstechniken, mit welchen Sie im kommenden Jahr gedenken, diese Gerichte möglichst erfolgreich zu verkaufen.
- 5.1.5 Erklären Sie die Bedeutung der Verkaufsförderung für die betrieblichen Ziele, für die Gäste, und wie diese über die Angebotskarten umgesetzt werden können.
- 5.3.1 Welche Gästegruppen werden auf das preisgünstige Angebot besonders ansprechen? Begründen Sie Ihre Ansicht mit glaubwürdigen Argumenten.
- 5.3.2 Beurteilen Sie grundsätzlich die geplante Monats-Aktion nach den 4P's des Marketingmixes.

Bewertung durch die Experten:

Fachkompetenzen (obige Hauptpunkte),

sowie Ihre:

Sozial- und Selbstkompetenzen:

- Kommunikationsfähigkeit
- Umgangsformen

Methodenkompetenzen:

- Prozessorientiertes, vernetztes Denken