

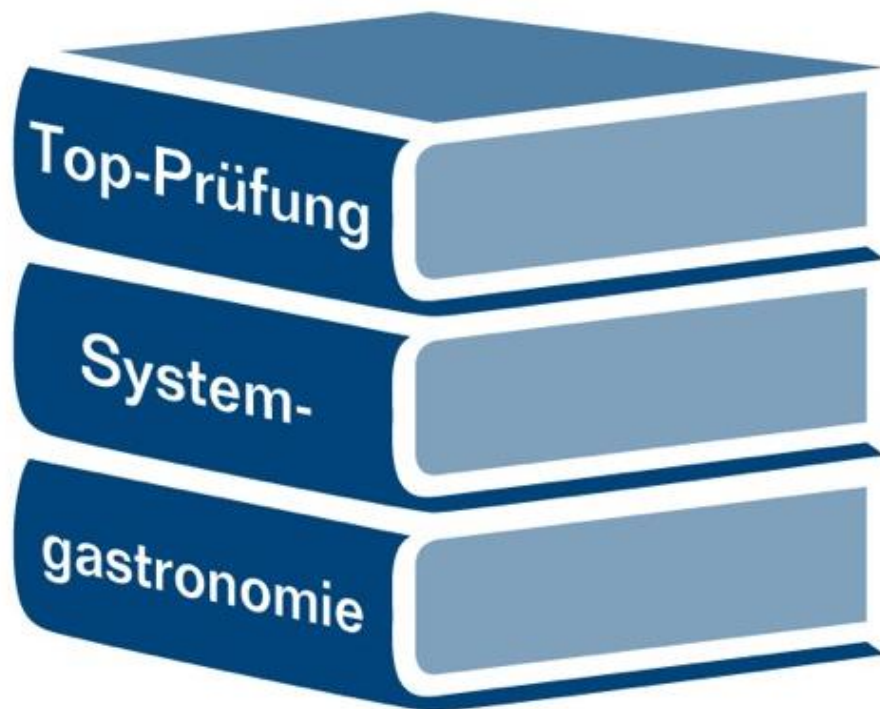
Top-Prüfung Fachmann / Fachfrau für Systemgastronomie

370 Testaufgaben zur Prüfungsvorbereitung

Systemorganisation

Steuerung und Kontrolle, Personalwesen

Wirtschafts- und Sozialkunde



Claus G. Ehlert



Vorwort

Dieses Buch dient zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung als Fachfrau / Fachmann für Systemgastronomie. Die Fragen sind - wie bei der schriftlichen Prüfung - sowohl in programmierter als auch in offener Form gestellt.

Die Testaufgaben sind in praktischen Blöcken zu je 10 - 15 Fragen aufgeteilt. Sie können immer einen Aufgabenblock bearbeiten und dann mit den Lösungen vergleichen. Die Lösungen sind bewusst kurz und auf die wesentlichen Punkte beschränkt gehalten.

Einen Vordruck zum Eintragen der Lösungen für die programmierten Aufgaben können Sie sich downloaden unter www.top-pruefung.de/vordruck-1.pdf.

Tipp: Wenn Sie bei programmierten Aufgaben die Antwort nicht wissen, arbeiten Sie nach dem „Ausschlussprinzip“! Streichen Sie die Antworten, die nicht richtig sein können.

Viel Erfolg!

Autor: Claus G. Ehlert, Rettiner Weg 66, 23730 Neustadt
hoteljob-international.de - E-Mail: info@top-pruefung.de

ISBN: 978-3-943665-28-4

© Dieses Buch ist urheberrechtlich geschützt. Insbesondere die Herstellung von Kopien und der Weiterverkauf - außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle - sind nicht gestattet.

Weitere Infos und Bestellung unter

<https://www.hoteljob-international.de/systemgastronomie.html>



Inhaltsangabe

I. Systemorganisation

A. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf.....	4
B. Küchenbereich.....	9
C. Servicebereich.....	14
D. Systemorganisation.....	18
E. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	22
F. Umweltschutz, Hygiene.....	25
G. Wirtschaftsdienst.....	28
H. Marketing I.....	30
I. Marketing II.....	33
J. Aufbau- und Ablauforganisation I.....	37
K. Aufbau- und Ablauforganisation II.....	40

II. Steuerung und Kontrolle, Personalwesen

A. Kostenkontrolle.....	45
B. Kennzahlen.....	49
C. Warenwirtschaft I.....	53
D. Warenwirtschaft II.....	57
E. Warenwirtschaft III.....	61
F. Personaleinsatzplanung.....	64
G. Personalverwaltung und -beschaffung I.....	69
H. Personalverwaltung und -beschaffung II.....	74

III. Wirtschafts- und Sozialkunde

A. Ausbildungsbetrieb.....	77
B. Berufsausbildungs- und Arbeitsverhältnis.....	80
C. Betriebliche Mitbestimmung.....	83
D. Entwicklung der Arbeitswelt.....	86
E. Sozialversicherung.....	87
F. Soziale Sicherung, Berufs- und Lebensplanung.....	89
G. Unternehmen und Verbraucher.....	91
H. Rechtsgeschäfte.....	94
I. Weltwirtschaftliche Verflechtungen.....	97
Lösungen zu den WiSo-Fragen.....	100

Lösungsblatt Vordruck für programmierte Fragen.....	101
--	-----



I. Systemorganisation

A. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Situation zu den Fragen 1 - 5

Ein Kunde möchte in Ihrem Restaurant sein 25-jähriges Firmenjubiläum mit einem gemeinsamen Essen für seine Mitarbeiter /-innen feiern. Sie sind beauftragt, ein Beratungs- und Verkaufsgespräch mit dem Eigentümer der Firma zu führen.

Frage 1: Welche Anforderungen werden an Sie bezüglich Ihres Erscheinungsbildes und Ihres Verhaltens gestellt? Nennen Sie je 3 Anforderungen.

Frage 2: Nennen Sie 6 Regeln, die Sie besonders bei der Eröffnung des Gespräches berücksichtigen sollten.

Frage 3: Unterscheiden Sie offene und geschlossene Fragen und geben Sie je ein Beispiel.

Frage 4: Was sind Entscheidungs-, Kontroll- und Suggestivfragen? Geben Sie wiederum je ein Beispiel.

Frage 5: Was ist unter nonverbaler Kommunikation zu verstehen? Nennen Sie die Teilbereiche mit je 2 Beispielen.

Frage 6: Wie würden Sie folgende Kundentypen im Restaurant bedienen?

Entschlossener Kunde	Unentschlossener Kunde	Eiliger Kunde	Ruhiger Kunde
----------------------	------------------------	---------------	---------------

Situation zu den Fragen 7 - 8

Ein Gast wünscht sich folgendes 4-Gang-Menü:

Lauchcremesuppe

Pochierte Schollenfilets in Weißweinsauce

Schweinemedallions, Kartoffelkroketten, Lauchgemüse in Rahm

Rote Grütze mit Vanillesauce

Frage 7: Welche fachlichen Fehler können Sie in dem Menü entdecken?

Frage 8: Begründen Sie, warum bei der Zusammenstellung eines Menüs auch die jeweilige Jahreszeit zu berücksichtigen ist.



Frage 9: Nennen Sie 6 Beispiele für saisonbedingte Rohstoffe und die dazugehörigen Zeiträume.

Frage 10: Geben Sie zu jedem der genannten Hauptallergene 3 Beispiele, wo diese enthalten sind oder sein könnten.

- Erdnuss
- Soja
- Laktose
- Gluten
- Sulfite
- Schalenfrüchte

Frage 11: Neben dem Eingang des Restaurants ist ein Preisverzeichnis mit einer aussagekräftigen Auswahl der Speisen- und Getränkepreise anzubringen. Was ist hierfür die gesetzliche Grundlage?

Frage 12: Ein Restaurantgast bemerkt nach dem Essen, dass seine Lederjacke nicht mehr an der Garderobe hängt. Er hatte sie dort selber abgelegt. Haftet der Gastwirt?

Frage 13: Eine Familie kehrt bei Ihnen ein. Zum Essen bestellen sich die Eltern Wein und die Tochter eine Weinschorle. Nach dem Essen wünscht der Sohn einen „Verteiler“. Sie sind sich bezüglich des Alters der Kinder unsicher. Wie verhalten Sie sich? Begründen Sie Ihr Vorgehen.

Frage 14: Sind nachfolgende Aussagen richtig oder falsch?

1. Für die Außer-Haus-Lieferung von kalten Platten gilt der normale Steuersatz.	
2. Ab einer Summe von 100,00 € muss die Umsatzsteuer auf Rechnungen als Betrag ausgewiesen werden.	a) Richtig
3. Es ist Gastwirten verboten, Speisen nur dann abzugeben, wenn gleichzeitig ein Getränk bestellt wird.	b) Falsch
4. Ist der Ausschank alkoholischer Getränke gestattet, so sind auf Verlangen auch alkoholfreie Getränke anzubieten. Davon ist mindestens ein alkoholfreies Getränk nicht teurer zu verabreichen als das billigste alkoholische Getränk.	

Frage 15:

Die Bäckerei Moser möchte in den Filialen nicht nur belegte Brötchen anbieten und ihren Snackbereich erweitern.

Warum kann eine Erweiterung in diesem Bereich sinnvoll sein?

Welche Artikel eignen sich zum Ausbau des Snack-Sortiments? Machen Sie Vorschläge.



Lösungen zu Fragenblock A

Frage 1:

Erscheinungsbild	Verhalten
Gepflegtes Äußeres Ansprechende, hygienische Kleidung und Schuhe Ordentliche Arbeitsunterlagen	Höflich Interessiert und engagiert Wertschätzung ausdrücken

Frage 2:

✓ Führen Sie das Gespräch nicht unter Zeitdruck.
✓ Schaffen Sie eine positive Gesprächsatmosphäre.
✓ Nehmen Sie Blickkontakt auf und stehen Sie gerade.
✓ Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner freundlich mit Namen.
✓ Hören Sie Ihrem Gesprächspartner aufmerksam zu.
✓ Sprechen Sie nicht monoton und betonen Sie Wichtiges (Stimmmodulation).
✓ Halten Sie einen angemessenen Abstand.
✓ Achten Sie auf Ihre und die Körpersprache Ihres Gegenübers.

Frage 3:

- Offene Fragen: Sie lassen alle möglichen Antworten zu und liefern gute Informationen.
Beispiel: „Wofür benötigen Sie den Raum?“
- Geschlossene Fragen: Sie sind durch eine kurze Antwort oder mit „Ja oder Nein“ zu beantworten. Beispiel: „Soll der Raum ausschließlich für die Präsentation genutzt werden?“

Frage 4:

- Entscheidungsfragen: Vom Gesprächspartner wird eine Entscheidung erwartet.
Beispiel: „Soll am Ende des Essens Kaffee angeboten werden?“
- Kontrollfragen: Es wird kontrolliert, ob die vorherigen Gesprächspunkte verstanden wurden.
Beispiel: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass wir jetzt nur noch um die Skontovereinbarung reden?“
- Suggestivfragen: Sie legen dem Käufer eine Antwort „in den Mund“ und sollen oft beeinflussen oder den Kauf beschleunigen. Beispiel: „Sie wollen doch, dass sich Ihre Gäste auf der Feier wohlfühlen?“

Frage 5:

Nonverbale Kommunikation ist jegliche Kommunikation, die nicht mithilfe der Sprache erfolgt.

Nonverbale Kommunikation - Beispiele	
Mimik:	Freundlicher Gesichtsausdruck, Blickkontakt halten.
Gestik:	Mit offenen Armen auf Kunden zugehen, Hände nicht vor der Brust verschränken, Hände nicht in die Hosentaschen stecken.
Körperhaltung:	Aufrechte, offene Körperhaltung
Abstand:	Persönliche Distanzzone wahren, Abstand ca. 1 - 2 m

**Frage 6:**

Entschlossener Kunde: Keine ausführliche Beratung, schnell bedienen.

Unentschlossener Kunde: Gezielte Fragen stellen und dementsprechend eine Auswahl anbieten. Zeit zum Überlegen einräumen.

Eiliger Kunde: Keine oder nur kurze Beratung. Zügig bedienen und kassieren.

Ruhiger Kunde: Gezielte Fragen stellen, Mimik des Kunden beachten.

Frage 7:

- ✓ Wiederholung Lauch (2x): Suppe und Gemüse zum Hauptgang.
- ✓ Zu viel Sahne (4x) und dadurch auch schwer: Suppe, Fischgericht, Hauptgang und Dessert
- ✓ Fehler in der Reihenfolge: Beim Hauptgang müssen die „Kartoffelkroketten“ nach dem Gemüse genannt werden.
- ✓ Farblose Zusammenstellung: Bis auf die „Rote Grütze“ ist alles sehr hell.

Frage 8:

- Viele Rohstoffe sind zu bestimmten Zeiten (z. B. Erntezeit bei Gemüse) am schmackhaftesten und auch noch preiswerter.
- In der warmen Jahreszeit werden eher leichtere Gerichte als im Winter verlangt.

Frage 9:

Spargel:	April bis Juni; Ende des Spargelstechens ist traditionell „St. Johanni“ am 24. Juni.
Erdbeeren:	Mai bis Juni
Karpfen:	Von September bis April, beliebtes Gericht zu Sylvester
Lamm:	Besonders beliebt zur Osterzeit
Muscheln:	Von September bis April (in den Monaten mit „r“)
Pflaumen:	Von Mitte August bis Mitte September
Kirschen:	Juni bis August; Sauerkirschen bis September

Frage 10:

- Erdnuss: Erdnussbutter, Gebäck, Kuchen, Erdnussöl, Schokolade
- Soja: Sojasoße, Tofu, Sojaöl, vegane Drinks, Salate
- Laktose: Milch, Joghurt, Quark, Sahne, Mayonnaise
- Gluten: Stärke, Mehl, Brot, Panierte Speisen, Kleie
- Sulfite: Wein, Trockenobst, Sauerkraut, Kartoffelprodukte
- Schalenfrüchte: Marzipan, Nougat, Nussöle, Nusspaste, Mandeln

Weitere Infos und Bestellung unter

<https://www.hoteljob-international.de/systemgastronomie.html>