



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 37
Berufe des Gastgewerbes

Kontakt: Christoph Muggli, Allgemeine Berufsschule Zürich, Ausstellungsstrasse 44, 8090 Zürich
Mobil 079 447 55 30, christoph.muggli@a-b-z.ch

Im Februar 2018
1/20

Informationen zum Qualifikationsverfahren 2019



**Geht an alle Lernende (inkl. Artikel 32) der Abschlussklassen
des Berufes Restaurationsfachfrau/-mann, welche
das Qualifikationsverfahren im Kanton Zürich absolvieren.**



Inhalt

Begleitbrief	3
Wichtige Adressen und Telefonnummern.....	4
Praktisches Qualifikationsverfahren.....	5
Aufgabe 1: Gästetische	6
Aufgabe 2: Fertigung von Speisen.....	7
Aufgabe 3: Servicebesprechung	9
Aufgabe 4: Fertigung von Getränken.....	10
Aufgabe 5: Gästebetreuung vom Empfang bis zur Verabschiedung	11
Aufgabe 6: Aufräumen / Mise en place / Reinigung / Werterhaltung	12
Qualifikationsbereich Berufskennnisse	13
schriftlich	13
Qualifikationsbereich Berufskennnisse	14
mündlich	14
Aufgabenbeispiel Gästebetreuung und Verhalten	18
Übersicht/Gewichtung/Notenzusammensetzung der Qualifikationsbereiche.....	20



Begleitbrief

Zürich, im Februar 2019

Sehr geehrte Kandidatinnen
Sehr geehrte Kandidaten

Das Qualifikationsverfahren (QVF) 2019 steht vor der Tür. Von der Prüfungskommission aus, wollen wir mit dieser Broschüre Ihnen einige wichtige Informationen zum Ablauf und den möglichen Aufgaben Ihres bevorstehenden Qualifikationsverfahrens aufzeigen.

Wichtige Grundlagen sind:

- Wegleitung für Kandidatinnen und Kandidaten an kantonalen Abschlussprüfungen
- Wegleitung für das Qualifikationsverfahren

Die Prüfungen finden an folgenden Tagen statt:

Praktisches QVF: 09. – 26. Mai 2019 – ohne Sonn- und Feiertage
Schriftliches QVF: 08. Juni 2019
Mündliches QVF: 11. bis 14. Juni 2019

Ihr persönliches Aufgebot dazu erhalten Sie Ende März.

Wir wünschen Ihnen an dieser Stelle schon heute viel Erfolg für die Prüfungen.

Freundliche Grüsse

Christoph Muggli
Prüfungskommission
Berufe im Gastgewerbe

Philippe Benz

Raphael Pedroncelli



Wichtige Adressen und Telefonnummern

Bei kurzfristige Abmeldungen

Praktisches Qualifikationsverfahren:

Telefonische Abmeldung bei der Prüfungskommission:

044 495 80 43 WäBi – Philippe Benz

044 495 80 49 WäBi – Fax an Prüfungsleitung

Mündliches und schriftliches Qualifikationsverfahren:

Telefonische Abmeldung bei der Prüfungskommission:

079 447 55 30 ABZ Christoph Muggli

christoph.muggli@a-b-z.ch

Bei frühzeitigen Abmeldungen:

Mittelschul- und Berufsbildungsamt

Marcus Schmid

Ausstellungsstrasse 80

8090 Zürich

Arztzeugnis

- sofort an die entsprechenden Stellen (praktisch/mündlich/schriftlich) zuhänden der Prüfungskommission faxen oder mailen
- Originalzeugnis per Post an:

Allgemeine Berufsschule Zürich

Christoph Muggli

Ausstellungsstrasse 44

8090 Zürich

Die Prüfungskommission legt nach Eingang der Krankheitsmeldung und Rücksprache einen neuen Prüfungstermin fest.



Praktisches Qualifikationsverfahren

- Datum: 09. – 26. Mai 2019
Sie werden für einen dieser Tage aufgeboden
- Ort: Wädenswiler Bildungszentrum WäBi
Seestrasse 69
8820 Wädenswil
Tel: 044 495 81 40
www.hgf.ch
- Eintreffen: 07.30 Uhr
- Tenü: Korrekte und vollständige Berufsbekleidung
- Erlaubte Hilfsmittel: Servicelehrbuch
Lern- und Leistungsdokumentation
wird kontrolliert.
- Allgemeines: Kein Natel während der Prüfung
- Angebotskarten: Getränke- und Speisekarten
Abgabe Ende März oder auf
www.lap.ch/Berufe/R/Restaurationsangestellte



Aufgabe 1: Gästetische

Zeit: 45 Minuten

1 a: Tische decken

- Decken Sie die beiden Ihnen zugeteilten Tische für den kommenden Gästeservice mit dem internationalen à la carte-Grundgedeck inklusive Wassergläser auf.
- Zwei Tische für je zwei Personen.

1 b: Nachdecken

- Die benötigten Gedeckerweiterungen werden nach der Bestellung der Gäste aufgedeckt.
Die dafür benötigten Besteckteile finden Sie poliert am Buffet.

1 c: Servietten

- Falten Sie vier verschiedene dekorative Serviettenformen.
- Falten Sie für den Weissweinservice eine Artischocke.
- Falten Sie eine Bestecktasche für die Vorleger.
- Falten Sie eine Serviette zu einem Hemd für die Rechnung.
- Weitere Serviettenformen sind möglich, werden jedoch nicht bewertet.

1 d: Vorbereiten des Servicetisches

- Neun Vorlegebestecke
- Zwei Getränke- und vier Speisekarten
- Zwei Service- und zwei Weintücher
- Persönliche Ausrüstungsgegenstände wie:
Korkenzieher, Table crumber, Zündhölzer, Notizblock, Bestellblock, Kugelschreiber etc.
- Die Vorbereitungsarbeiten (Mise en place) für die einzelnen Gänge, z.B. Rechauds, werden immer gangweise auf dem Servicetisch bereitgestellt.

1 e: Tischdekoration

- Die Experten geben das Thema für die Deko vor.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

Präsentation / Exaktheit

Vollständigkeit

Sauberkeit / Hygiene

Arbeitsweise / Handlungskompetenz

Serviceregeln

Rationell / überlegt

Zeiteinteilung

Gesamteindruck



Aufgabe 2: Fertigung von Speisen

Zeit: 60 Minuten (inkl. Aufräumen und Reinigung)

Wichtig: Achten Sie bei den Aufgaben auf die Einhaltung der Rezepturen gemäss Rezeptkatalog aus dem ÜK.

2 a: Fertigung vor dem Gast - ohne Rezept

Ein Gast bestellt bei Ihnen im Restaurant

- **z. B.: Ein Rindstatar**

Bereiten Sie es zu, wie wenn Sie es im Restaurant vor dem Gast zubereiten würden. Dabei übernimmt der Experte/die Expertin die Rolle des Gastes.

2 b und c: Fertigung in der Küche - mit Rezept

Für diese Aufgaben steht Ihnen ein Warenbuffet mit Lebensmittel zur Verfügung.

Ausgangslage

Die Küchencrew ist in der Zimmerstunde. Nun wollen Ihre Gäste eine Kleinigkeit essen.

Aufgabe

Bereiten Sie in der Küche folgendes vor:

- **z. B.: Zwei Cäsar-Salate mit gebratener Pouletbrust**
- **z. B.: Ein Canapés mit Thon und ein Canapé mit gekochtem Ei.**

Die Canapés sind für vier Personen und jede Person wird von beiden Sorten probieren. Das heisst, schneiden Sie aus jedem Canapé je vier Stücke zu Amuse bouches und richten diese dann auf einem Teller an.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

Präsentation / Exaktheit / Kreativität

Vollständigkeit

Arbeitssicherheit

Sauberkeit / Hygiene

Umgang mit den Lebensmitteln

Rezeptehaltung

Wirtschaftlichkeit

Arbeitsweise / Handlungskompetenz

Serviceregeln

Zeiteinteilung

Gesamteindruck



Fertigung von Speisen

Folgende Gerichte stehen bei der Fertigung von Speisen zur Auswahl:

- Rindstatar
- Cäsar-Salat
- Crevettencocktail
- Eisbergsalat mit Pouletstreifen und exotischen Früchten
- Verschiedene Canapés
- Graved-Lachs mit Dillsenfauce
- Früchte-Currysalat auf Eisbergsalat

Rezepte gemäss ÜK bzw. Rezeptkatalog der Hotel&Gastro formation.

Die Rezepte für die Fertigung in der Küche liegen auf. Die Arbeiten vor dem Gast werden auswendig ausgeführt.

Unterlagen im Internet

www.hotelgastro.ch

Rezeptkatalog Getränke/Speisen



Aufgabe 3: Servicebesprechung

Zeit: 15 Minuten

Angaben zum Service / Angebot

- Halten Sie die für Sie wichtigen Informationen über das Speise- und Getränkeangebot bei der Besprechung fest.
- Stellen Sie allenfalls die für Sie wichtigen Fragen, bedenken Sie jedoch dabei: Es werden keine Fachfragen beantwortet.



Aufgabe 4: Fertigung von Getränken

Zeit: 30 Minuten

Wichtig: Achten Sie bei den Aufgaben auf die Einhaltung der Rezepturen gemäss Rezeptkatalog aus dem ÜK.

Apéritifservice

Empfangen Sie Ihre Gäste und empfehlen Sie ihnen einen alkoholfreien und einen alkoholhaltigen Tagescocktail und Alternativen aus der Angebotskarte.

Bereiten Sie die von den Gästen bestellten Getränke zu. Die Getränke müssen **auswendig** gemäss Rezeptur aus dem Rezeptkatalog ÜK hergestellt werden.

Servieren Sie die von Ihnen hergestellten Amuse bouche. Passieren Sie zuerst und setzen Sie den Teller mit den restlichen Amuse bouche auf dem Tisch ein.

Folgende Cocktails stehen Ihnen bei der Fertigung von Getränken zur Auswahl:

Alkoholhaltige Cocktails

Daiquiri

White Lady

Sex on the Beach

Alkoholfreie Cocktails

Why Not

Crystal

Ipanema

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

Präsentation / Exaktheit / Kreativität

Vollständigkeit

Arbeitssicherheit

Sauberkeit / Hygiene

Umgang mit den Getränken/Lebensmitteln

Einhaltung der Rezeptur

Wirtschaftlichkeit

Arbeitsweise / Handlungskompetenz

Serviceregeln

Zeiteinteilung

Gesamteindruck



Aufgabe 5: Gästebetreuung vom Empfang bis zur Verabschiedung

Zeit: 150 Minuten

5 a: Empfang/Begrüssung/Platzieren der Gäste

- Sie empfangen und platzieren Ihre Gäste.

5 b: Beratung und Verkauf von Speisen und Getränken

- Sie empfehlen Ihren Gästen ein viergängiges Menü inkl. Alternativen. Keine Wiederholungen an den beiden Tischen.
- Sie können über das ganze Speiseangebot Auskunft geben.
- Die Garmethoden sind beim Hauptgang zu nennen und zu erklären.
- Sie beraten die Gäste über Angebot an Offen- und Flaschenweine.
Name, Gebiet, Dorf, Traubensorte/n, sowie zwei Geschmacksbeschreibungen.
- Es werden jeden Tag zwei Tagesweine (weiss und rot) bestimmt. Diese müssen bei der Empfehlung mitberücksichtigt werden.
- Sie können über das ganze Getränkeangebot Auskunft geben.

5 c: Bestellaufnahme

- Korrekte Bestellaufnahme – die Bestellnotizen werden bewertet.
- Zusatzverkäufe wie Mineral, Kaffee, Spirituosen etc. gehören selbstverständlich zu Ihren Aufgaben.

5 d: Gästeservice/Gästebetreuung

- Servieren Sie die von den Gästen bestellten Speisen und Getränke.
- Sie führen zwei verschiedene Servicearten durch - Gueridon- und Tellerservice.
NEU: Tranchieren
- Servieren der Zusatzverkäufe.
- Sie organisieren die Zeiteinteilung für das Bedienen der Gäste.
- Sie entscheiden, wann die Gerichte abgerufen und vorbereitet werden.

5 e: Kassawesen / Konsumationsabrechnung

- Bonieren Sie sämtliche Konsumationen. Keine Ware ohne Bon!
- Sie führen das Inkasso der Konsumationen bei den Gästen durch.
z.B.: Kreditkarte, Debitorenrechnung, Gutschein.

5 f: Verabschiedung

- Sie bedanken sich bei Ihren Gästen und verabschieden Sie.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

Präsentation/Exaktheit/Vollständigkeit

Sauberkeit/Hygiene

Arbeitsweise/Handlungskompetenz

Serviceregeln

Rationell/überlegt/Zeiteinteilung



Aufgabe 6: Aufräumen / Mise en place / Reinigung / Werterhaltung

Zeit: 45 Minuten

Erledigen Sie die vorgegebenen Arbeiten nach Dringlichkeit, damit die Sachen wieder für den nächsten Tag einsatzbereit sind:

- 6 a: Reinigen Sie das Geschirr, Gläser, Besteck und verräumen Sie es an den richtigen Orten.
- 6 b: Aufräumen und bereitstellen des Buffets.
- 6 c: Sammeln der Schmutzwäsche und in die Lingerie bringen und Wäschestock gemäss Stockliste auffüllen.
- 6 d: Aufräumen und Reinigung des Abräumoffice.
- 6 e: Aufräumen und bereitstellen der Aperitifstation.

Sie werden zu zweit oder alleine eine der oben aufgeführten Aufgaben ausführen.

Ihre Expertinnen und Experten bewerten folgende Punkte:

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



Qualifikationsbereich Berufs- kenntnisse schriftlich

Datum:	Samstag, 08.06.19 Vormittag	Im Detailaufgebot ersehen Sie die genaue Zeit und die Räumlichkeit. (Detailaufgebot erhalten Sie Ende März)
Ort:	Allgemeine Berufsschule Zürich Ausstellungsstrasse 44 8005 Zürich Keine Parkplätze	
Räumlichkeiten:	Siehe persönliches Aufgebot	
Tenü	Privatkleidung	
Erlaubte Hilfsmittel:	Taschenrechner (kein Natel) Schreibzeug (kein Bleistift)	
Allgemeines:	Kein Natel während der Prüfung	

Aufgaben

Position	Zeit	Aufgabenstellung
Betriebswirtschaft Betriebsorganisation	60 Min.	- Betriebswirtschaft, Grundbegriffe, Kennwerte, etc. - Betriebsorganisation - Instruktionsfragen zu Bedienungsanleitungen, Maschinen und Geräten
Lebensmittel- und Getränk Kunde	60 Min.	- Warenkunde, Lagerung, Zubereitungsarten, Vorschriften - Herstellung, Herkunft, Harmonie zu Speisen, Vorschriften
Hygiene Arbeitssicherheit und Gesundheits- schutz Werterhaltung und Logistik	45 Min.	- Persönliche, Betriebliche, Lebensmittel - Branchenlösung - Pflege von Materialien, Utensilien, - Warenbewirtschaftung & Warenfluss



Qualifikationsbereich Berufskennnisse mündlich

Datum:	11.- 14.Juni 2019 Sie werden an einem dieser Tage aufgeboden. Detailaufgebot erhalten Sie Ende März
Ort:	Allgemeine Berufsschule Zürich Ausstellungsstrasse 44 8005 Zürich Keine Parkplätze
Räumlichkeiten:	Siehe persönliches Aufgebot
Tenü	Die Kleidung am mündlichen Qualifikationsverfahren ist stilvoll und gepflegt. Damen: Bluse (nicht bauchfrei), Jupe, Rock, Kostüm, lange Hose, geschlossene Schuhe Herren: Hemd (kurz- oder langarm), Poloshirt, lange Hose (keine zerrissene Jeans), geschlossene Schuhe
Allgemeines:	- Lern- und Leistungsdokumentation - Kein Natel während der Prüfung



Qualifikationsverfahren Berufskennnisse mündlich

Verkauf	20 Min.	<p>Sie erhalten eine Situationsbeschreibung mit entsprechenden Aufgaben. Anschliessend bereiten Sie sich vor und präsentieren nachher den Experten Ihre Lösungen.</p> <p>Mögliche Themenbereiche:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reservationswesen- Verkaufsförderung, Aktionen, Hilfsmittel- Reklamationsbehandlung- Dienstleistungen
----------------	----------------	--



Position	Zeit	Aufgabenstellung
Gästebetreuung und Verhalten	20 Min.	<p>Nachdem Sie im ersten Teil der mündlichen Aufgaben ein Bankett/Seminar verkauft haben, werden Sie nun Anhand von verschiedenen Situationsbeschreibungen diese aus Sicht der Gästebetreuung präsentieren.</p> <p>Die Ausgangslage ist die Selbe</p> <p>Mögliche Themenbereiche:</p> <ul style="list-style-type: none">- Persönliches Auftreten- Umgangsformen und Anstandsregeln- Gästebedürfnisse- Serviceformen / -regeln- Mahlzeitenarten- Kommunikation



Fremdsprache Englisch	20 Min.	Teil 1: Wortschatz <ul style="list-style-type: none">- Bekleidung, Rund ums Restaurant, Menagen, Kräuter und Gewürze, Serviceutensilien wie: Wäschestücke, Bestecke, Gläser, Porzellan, etc. Teil 2: Menu - Übersetzung <ul style="list-style-type: none">- Menus übersetzen (Verschiedene Gänge anhand der deutschen und englischen Menus übersetzen). Teil 3: Gespräch am Telefon <ul style="list-style-type: none">- Reservationsgespräch: Begrüssung, Name, Restaurant, Anzahl Gäste, Datum, Wochentag, Zeit, Name buchstabieren, Telefonnummer, Anlass, Reservation repetieren- Verabschiedung Teil 4: Gespräch am Tisch <ul style="list-style-type: none">- Speisekarte – Verkaufsgespräch am Tisch- Reklamation – z.B. Wein hat Zapfen- Touristenattraktion – Theater, Kiosk, Ausflüge, Einkaufsmöglichkeiten Wegbeschreibung- Verabschiedung Teil 5: Freies Gespräch <ul style="list-style-type: none">- Persönliche Themen, Zukunftspläne, Hobbys (Wochenendgestaltung, Sport, Schulzeit, Letzte Ferien, Musik, nach der Lehre)- 3 Zeiten: Gegenwart/Vergangenheit/Zukunft- Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung- Prüfungsgespräch am Objekt, Material, Gegenständen
---------------------------------	---------	--

Sie führen ein Gespräch mit den obenstehenden Themen.



Übersicht/Gewichtung/Notenzusammensetzung der Qualifikationsbereiche

Gebiet	Position	Thema	Notenan- teil
Praktische Arbeiten Fallnote!	Pos. 1	Betriebsorganisation	40%
	Pos. 2	Gästebetreuung und Verhalten	
	Pos. 3	Verkauf	
	Pos. 4	Speisen- und Getränkeausgabe, Fertigung	
Berufskennntnisse schriftlich	Pos. 1	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation	20%
	Pos. 2	Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Werterhaltung, Logistik	
	Pos. 3	Lebensmittel- und Getränkekunde	
	Pos. 4	Gästebetreuung	
Mündlich		Verkauf Englisch	
Berufskundeunterricht		Erfahrungsnote – Durchschnitt aller Zeugnisnoten	20%
Allgemeinbildung		Gemäss Rahmenlehrplan	20%

Wichtig:

Die Resultate (Fähigkeitszeugnisse) werden in den Woche 28 versandt!