

PRÜFUNGSWISSEN HOTEL · RESTAURANT · KÜCHE

PRÜFUNGSBUCH

Hotelfachmann/ Hotelfachfrau

Prüfungsbereiche Gästeempfang und Beratung
Marketing und Arbeitsorganisation

Reinhold Metz
Thomas Kessler
Hermann Grüner
Uwe Girke

14. Auflage



PFANNEBERG

Bestell-Nr.: 04143

Autoren

Reinhold Metz	Fachlehrer und Küchenmeister	86825 Bad Wörishofen
Hermann Grüner	Studiendirektor	82467 Garmisch-Partenkirchen
Thomas Kessler	Fachlehrer und Hotelbetriebswirt	94469 Deggendorf
Dr. Uwe Girke	Studiendirektor	86825 Bad Wörishofen

Lektorat

Hermann Grüner

Verlagslektorat

Benno Buir

Bildbearbeitung

Verlag Europa-Lehrmittel, Zeichenbüro, 73760 Ostfildern
Dipl.-Designer Harrald Höhn, 60329 Frankfurt/Main, Mail: harrald@hoehn.de

14. Auflage 2016

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8057-0708-4

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2016 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.pfanneberg.de>

Umschlaggestaltung: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald, unter Verwendung eines Motivs
von Strandperle Medien Services e. K., 22761 Hamburg
Layout, Grafik, Satz: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Erftstadt
Druck: B.O.S.S Medien GmbH, 47574 Goch

VORWORT

Dieses Prüfungsbuch orientiert sich am gültigen Berufsbild für Hotelfachleute. Entsprechend den Strukturen des Ausbildungsrahmenlehrplanes ist es fächerübergreifend und folgt einer lernfeldorientierten Aufgabenstellung. Sachlich umfasst es die Prüfungsbereiche

- Gästeempfang und Beratung und
- Marketing und Arbeitsorganisation.

Der Prüfungsbereich Gästeempfang und Beratung wird handlungsorientiert in Form offener Fragen geprüft. Ein Beispiel im Anhang informiert darüber. Bei Marketing und Arbeitsorganisation werden gebundene Aufgaben in Form von Auswahl-, Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben eingesetzt.

Vielfältige Kombinationen der gängigen Aufgabenformen machen den Prüfling mit allen Arten von Fragestellungen bekannt. Viele Abschnitte schließen mit einer komplexen, handlungsorientierten Aufgabengruppe ab, die so gewählt ist, dass der Schwierigkeitsgrad auch von mehr praxisbezogenen Hotelfachleuten bewältigt werden kann.

Der Lernende wird unterstützt durch begleitende Hinweise zu den Lerntechniken und fachliche Erklärungen. Motivierende Einschübe, ein Lernplaner und ein Raster zur Notenberechnung helfen weiter.

Rechenaufgaben, z.B. zu Materialmengen, Materialpreisen oder Speisen- und Zimmerkalkulation ergänzen die Sachgebiete. Alle Aufgabenstellungen berücksichtigen den Euro.

Das Werk schließt ab mit je einem konkreten Prüfungssatz zu

- Gästeempfang und Beratung und
- Marketing und Arbeitsorganisation.

Dabei wird auf die Auswertungsweise bei der Gehilfenprüfung eingegangen.

Zur Selbstkontrolle stehen getrennte, übersichtlich angeordnete Lösungen (bei Rechenaufgaben mit Ansatz) am Ende des Buches zur Verfügung.

Neu in der 14. Auflage

Das Prüfungsbuch wurde durchgesehen und aktualisiert.

Inhaltsverzeichnis

0	<u>Einleitung</u>	7	3	<u>Grundtechniken der Lebensmittelverarbeitung</u>	67
0.1	Lernen mit Erfolg _____	7		Fachbegriffe _____	67
0.2	Aufgabenformen _____	14		Geräte _____	68
0.3	Leistungsbewertung bei der Abschlussprüfung _____	18		Vorbereitung _____	71
				Garverfahren _____	71
				Werterhaltung von Lebensmitteln	73
				<i>Rezeptberechnungen</i> _____	76
1	<u>Übergreifende Themen</u>	20	4	<u>Lebensmittel und Speisen</u>	77
1.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz _____	20	4.1	Suppen, Saucen und Butterzubereitungen _____	77
	Unfallverhütung _____	20	4.2	Gemüse, Salate und Pilze _____	80
	Erste Hilfe _____	24	4.3	Obst _____	83
1.2	Umweltschutz _____	26	4.4	Kartoffeln _____	85
1.3	Hygiene _____	29	4.5	Getreide _____	86
	Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln _____	30		<i>Berechnungen zu pflanzlichen Produkten</i> _____	89
	Reinigen – Desinfizieren _____	34		<i>Handlungsorientierte Aufgabe: Salatbüfett</i> _____	90
	<i>Berechnungen zu Lösungen</i> _____	37	4.6	Milch, Milchprodukte und Käse __	93
	Maßnahmen gegen Nager und Insekten _____	38	4.7	Eier _____	97
			4.8	Fische _____	99
2	<u>Ernährung</u>	40	4.9	Krebs- und Weichtiere _____	102
2.1	Bestandteile der Lebensmittel __	40	4.10	Schlachtfleisch _____	103
	Kohlenhydrate _____	40	4.11	Hausgeflügel _____	106
	Fette _____	44	4.12	Wild und Wildgeflügel _____	108
	Eiweißstoffe _____	48		<i>Berechnungen zu Hauptgerichten</i> _____	110
	Mineralstoffe, Vitamine, Wasser _	51		<i>Handlungsorientierte Aufgabe</i> _____	111
2.2	Stoffwechsel _____	54	4.13	Vorspeisen _____	113
	Ernährungsphysiologische Bedeutung der Nährstoffe _____	55	4.14	Nachspeisen _____	115
	Verdauung der Nährstoffe _____	57	4.15	Convenience Food und Instant-Produkte _____	117
	Ernährung des gesunden und kranken Menschen _____	61			
	<i>Berechnungen zur Ernährung</i> _____	65			

5	<u>Getränke</u>	118	8.3	Unternehmensleitung _____	257
5.1	Einteilung der Getränke _____	118	8.4	Marketingkonzept _____	260
5.2	Alkoholfreie Getränke _____	119	8.5	Kommunikation mit dem Markt – Kommunikationsinstrumente ____	262
	<i>Berechnungen zu alkoholfreien Getränken</i> _____	128		<i>Handlungsorientierte Aufgabe:</i> Spargel- und Wein-Woche _____	271
5.3	Alkoholische Getränke _____	128	9	<u>Beratung und Verkauf im Restaurant</u>	273
	<i>Berechnungen zu alkoholischen Getränken</i> _____	144	9.1	Kaufmotive _____	273
6	<u>Menü und Speisekarte</u>	145	9.2	Qualität im Service _____	274
6.1	Menüaufbau _____	145	9.3	Umgang mit Gästen _____	275
6.2	Korrespondierende Getränke ____	153	9.4	Verkauf im Restaurant _____	276
6.3	Speisekarte _____	155	9.5	Reklamationen _____	278
6.4	Berechnungen zur Speisenproduktion _____	159	9.6	Rechtsvorschriften _____	279
7	<u>Servieren von Speisen und Getränken</u>	169	10	<u>Wirtschaftsdienst – Hausdamenabteilung</u>	281
7.1	Werkstoffe und Wäschepflege __	169	10.1	Materialkundliche Grundlagen __	283
7.2	Vorbereitungsarbeiten _____	180	10.2	Arbeitsabläufe _____	295
7.3	Servieren und Ausheben _____	187	10.3	Umweltschutz in der Hausdamenabteilung _____	299
7.4	Frühstück und Frühstücksservice	189	10.4	Arbeitssicherheit im Hausdamenbereich _____	301
7.5	Gedecke _____	201	10.5	Rechtsvorschriften/ Verschuldenshaftung _____	303
7.6	Umgang mit Gästen _____	210		<i>Handlungsorientierte Aufgabe:</i> Hausdamenbereich _____	304
7.7	Festliche Tafel – Bankett _____	213	11	<u>Warenwirtschaft</u>	307
7.8	Getränkebüfett _____	223	11.1	Wareneinkauf _____	307
7.9	Getränkesservice _____	241	11.2	Warenannahme _____	309
7.10	Abrechnen mit Betrieb und Gast_	245	11.3	Warenlagerung _____	311
	<i>Gastrechnung, Währungsrechnen</i>	254	11.4	Warenausgabe und Bestandskontrolle _____	312
8	<u>Marketing im Gastgewerbe</u>	255	11.5	Wareneinsatzkontrolle/ Lagerkennzahlen _____	313
8.1	Besonderheiten im Gastgewerbe _____	255	11.6	Warenwirtschafts-Systeme ____	315
8.2	Angebot und Nachfrage – der Markt _____	255			

12	<u>Gastgewerbliche Betriebsorganisation</u>	316	15.4	Marketing-Maßnahmen _____	352
12.1	Grundbegriffe der Organisation __	316	15.5	Budgetierung _____	353
12.2	Organisation im Gastgewerbe __	320	15.6	Fremdsprachliche Fachbegriffe aus dem Marketing-Bereich __	353
13	<u>Arbeiten im Empfangsbereich</u>	327	16	<u>Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst</u>	355
13.1	Hotelempfang _____	327	16.1	Planung des Mitarbeiter-Einsatzes _____	355
13.2	Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel _____	328	16.2	Berechnungen im Beherbergungsbereich _____	357
13.3	Reservierungen _____	330	16.3	Innerbetriebliche Kommunikation _____	358
13.4	Check-in – Anreise _____	332	16.4	Maßnahmen der Mitarbeiter-Führung _____	358
13.5	Gästebetreuung _____	333	16.5	Rechtsvorschriften _____	361
13.6	Check-out – Abreise _____	335		<i>Handlungsorientierte Aufgaben:</i> Wirtschaftsdienst _____	363
13.7	Abrechnungsvorgänge _____	335		<u>Anlagen zur IHK-Prüfung</u>	365
13.8	Fremdsprachliche Fachbegriffe am Empfang _____	338		Gästeempfang und Beratung __	366
13.9	Rechtsvorschriften _____	339		Marketing und Arbeitsorganisationen _____	372
	<i>Berechnungen im Beherbergungsbereich</i> _____	339		<u>Lösungen</u>	385
14	<u>Arbeiten im Verkauf</u>	341		<u>Lösungen Prüfungssätze</u>	400
14.1	Aufgaben der Verkaufsabteilung __	341			
14.2	Verkaufsgespräche und Verkaufstechniken _____	341			
14.3	Schriftverkehr _____	343			
14.4	Sonderveranstaltungen _____	345			
14.5	Rechtsvorschriften _____	347			
	<i>Handlungsorientierte Aufgaben:</i> Verkaufsbereich _____	347			
15	<u>Arbeiten im Marketingbereich</u>	349			
15.1	Rahmenbedingungen _____	349			
15.2	Stärken-/Schwächenanalyse eines Unternehmens _____	351			
15.3	Marketing-Strategie _____	351			

0 Einleitung

Sie haben sich für das Lernen entschieden, sonst würden Sie dieses Buch nicht in Händen halten. Wir gratulieren zu Ihrem Entschluss.

Doch wenn Sie erfolgreich sein wollen, dann erst mal langsam. Leichter lernt, wer einige Grundsätze kennt, nach denen das Lernen abläuft.

0.1 Lernen mit Erfolg

Wir wollen Ihnen dabei helfen. Wer erfolgreich lernen will, wer ein Ziel erreichen will, muss das Ziel genau kennen. Einfach gesagt:

Man muss wissen, was man will. – Das Ziel muss bekannt sein.

Das Ziel kann unterschiedlich sein, z. B.

- die nächste Schulaufgabe,
- besser sein als ...,
- die Gehilfenprüfung mit Note „gut“.

Wer sich vornimmt, täglich eine Viertelstunde zu lernen, tut sich schwerer. Es ist nur der Arbeitsaufwand festgelegt. Und wenn einer nachfragt: „Warum lernst Du?“, dann merkt man, dass das Ziel fehlt. Man weiß nicht, warum man sich anstrengt. Und warum sollte man sich mit dem Lernen plagen? Einfach so? Jeden Tag?

Man muss wissen, warum man etwas will. – Man braucht eine Motivation.

Wer nicht weiß, warum er etwas lernen soll, beschäftigt sich zwar mit dem Stoff, es bleibt aber kaum etwas hängen. Man vergisst schnell wieder. Eigentlich ist die Zeit für das Lernen verschwendet.

Eine kleine Geschichte dazwischen:

Der Leiter einer Abendschule, die zum Abitur führt, berichtet: „Ich spreche persönlich mit jedem, der sich zur Schule anmeldet. Ich will wissen, warum die Person zu uns kommt. Und am Ende des Gespräches unterscheide ich: Realist oder Idealist. Ein Realist, das ist jemand, der einen bestimmten Abschluss anstrebt und darum vorher den Schulabschluss unbedingt benötigt.

Idealisten erzählen mir z. B., dass alle Bekannten diesen Abschluss haben und sie auf die Dauer nicht zurückstehen wollen usw.

Für die Organisation und die Planung der Klassen ist diese Unterscheidung sehr wichtig. Denn es springen sehr viele wieder ab, und ich muss den Lehrereinsatz planen. Von den Realisten kommen ?? Prozent in die letzte Klasse und damit mit großer Wahrscheinlichkeit auch zum Ziel, von den Idealisten sind es jedoch nur ?? Prozent.“ Soweit der Schulleiter.

Und jetzt raten Sie einmal. Wie steht es mit dem Unterschied Realisten zu Idealisten?

Realisten sind die, die wissen, warum sie die Plage eines Unterrichts am Abend auf sich nehmen, sie haben ein Ziel. Sie wissen, warum sie lernen, auf Freizeit verzichten. Schauen Sie nach oben: Das sind die Leute mit Motivation. Die sind erfolgreich.

Die Idealisten sagen: „Es wäre schön wenn ..., weil alle – oder weil man dann angesehener ist.“ Von solchen Vorstellungen kann man nicht runterbeißen. Wenn man in der Woche mehrere Abende auf die Freizeit verzichtet, muss man genau wissen warum. Man muss sich sagen können: „Jetzt geht es mir zwar schlechter, aber ...“

Und jetzt kommt der Knackpunkt der Geschichte. Und der ist für Sie wichtig: Von den Realisten schafft etwa jeder Zweite das Ziel, trotz der starken Belastung. Und bei den Idealisten? Von zehn Leuten, die anfangen, bleibt am Ende nur einer. Also nur 10 Prozent schaffen es. Das ist kein Vorwurf, nur ein Beispiel. Und darum nochmals:

Sie müssen unbedingt wissen, warum Sie lernen. Dafür gibt es unzählige Gründe.

Positiv für Sie:

- Echtes Interesse an der Sache – gut für Sie,
- Wunsch nach beruflichem Erfolg – z.B. mit ... Jahren will ich ... sein,
- Erstmal muss ich diese Prüfung schaffen, dann

Das Interesse ist nicht überwältigend, aber man weiß warum:

- Eigentlich will ich ... werden, hier suche ich Erfahrung als ...
- Hilfsarbeiter ist in der Sprache der Arbeitsverwaltung ein Mensch, der keinen Abschluss geschafft hat. Das sind die, die am schwersten vermittelbar sind. Das will ich nicht sein.

Und wenn Sie nur egoistisch sind. Auch das sind Ziele:

- Ich will mindestens so gut sein wie ...
- Denen werde ich es zeigen! So blöde, wie die meinen, bin ich noch lange nicht.

Oder suchen Sie sich ein ganz anderes Ziel. Geben Sie sich eines!

Und jetzt nochmals: Suchen Sie sich ein Ziel. Lesen Sie erst dann weiter, wenn Sie ein Ziel festgelegt haben. In Ihrem Interesse.

Warum Prüfungsaufgaben/Bücher mit Prüfungsaufgaben?

Klar ist, wer mit dem Fachbuch alleine zurechtkommt, benötigt keine zusätzlichen Prüfungsaufgaben.

Manche haben aber Probleme, wenn sie versuchen, nach dem Fachbuch auf eine Prüfung zu lernen. Und in diesen Fällen will dieses Buch helfen.



Wie das geht? Wir wollen versuchen, Ihnen den Weg zu zeigen, auf dem wir Sie führen.

Ein Beispiel:

Von einer ganzen Melone kann man schlecht abbeißen. Man kann die Melone aber aufteilen und die Schnitze aus der Melone lassen sich problemlos verzehren. Darum schneiden wir den Lernstoff in Teile – Sie können leichter lernen.

Noch ein Beispiel: Das Seil einer Bergbahn auf einmal zu durchtrennen, das schafft man nicht. Aber Schritt für Schritt, das bedeutet Draht für Draht, jeden einzeln und nacheinander, das ist möglich.

Sie sehen:

Wenn eine große Einheit in Abschnitte zerlegt wird,

- kann man den Stoff leichter bewältigen,
- kann man das Pensum gezielter bearbeiten.

Ähnlich verhält es sich beim Lernen.

Wenn der Lernstoff in Fragen aufgedrösel ist, kann man Stück für Stück lernen. Alles zusammen gibt dann wieder ein Ganzes. Darum wird der Stoff in Einzelfragen zerlegt.

Manche haben Probleme, weil sie das Lernen nicht gelernt haben. Wer erfolgreich lernen will, muss über das Lernen Bescheid wissen. Nur wenige kennen die Hintergründe.

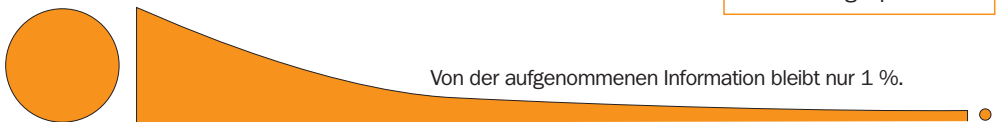
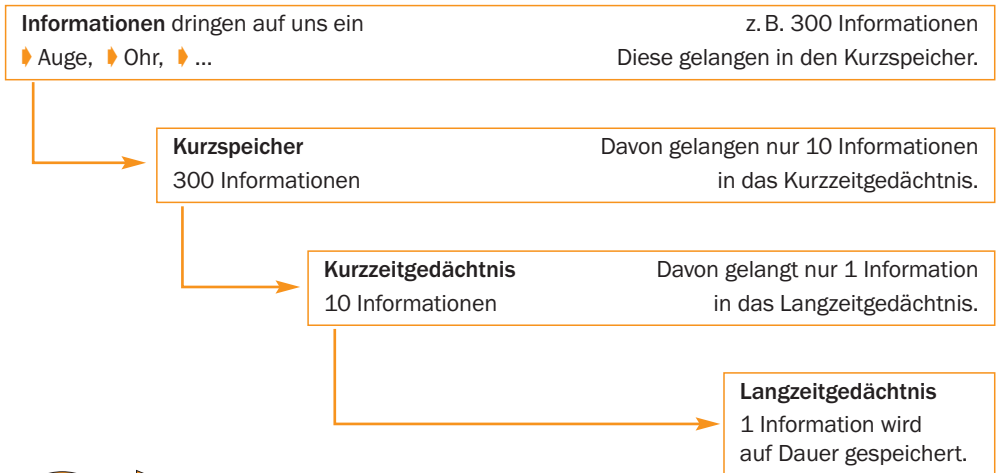
Die Wissenschaft sagt: Lernen ist die Aufnahme von Informationen in das Langzeitgedächtnis. „Das ziehe ich mir hinein“, bedeutet eigentlich das Gleiche. Doch wie funktioniert das?

Jeder hat schon eine Telefonnummer nachgeschlagen und gleich gewählt. TUT – TUT ... – belegt. Wieder wählen ... wie war doch die Nummer? Fort, entfallen. Man hatte ja auch nicht die Absicht, sie zu behalten. Die Telefonnummer, die Information, ist nicht im Gedächtnis geblieben. Andere Dinge bleiben länger haften. Nach einem oder zwei Tagen kann man sich noch an vieles erinnern.

Wirklich gelernt hat man eine Sache aber erst, wenn die Information aus dem Gedächtnis für lange Zeit verfügbar ist. In das Gedächtnis kommt der Stoff aber nicht so leicht hinein. Lernen muss jeder, auch der Superschlaue. Es kostet ihn nur weniger Zeit.

Wem das Wissen nicht so leicht in den Kopf geht, kann den Erfolg genauso schaffen. Mit etwas mehr Aufwand kann auch derjenige, der nicht so leicht lernt, den Erfolg schaffen.

Die Wissenschaft stellt die Wissensaufnahme so dar:



Das klingt schrecklich, wenn man lernen will, wenn man sich auf eine Prüfung vorbereitet. Man muss diese Tatsache aber auch in anderem Zusammenhang sehen. Es ist unmöglich, all das zu behalten, was den ganzen Tag an Informationen auf einen einströmt. Denken Sie nur an die vielen Verkehrszeichen, an denen man vorbeifährt. Warum sollte man sich diese Informationen merken? Warum sollten sie im Gedächtnis noch haften bleiben, wenn man daran vorbeigefahren ist?

Wenn es die Natur nun einmal so eingereicht hat, dass wir das meiste nicht behalten, was tut man dann, wenn man lernen will, wenn man behalten will?

Wie kann man wirkungsvoller lernen?

Einfache Antwort: Man muss die Informationen in das Langzeitgedächtnis hinüberbringen. Nun zur einfachen Antwort eine ausführlichere Erklärung.

Übersicht:

Der Lernerfolg, das ist der Übergang von Informationen in das Langzeitgedächtnis, wird gefördert durch:

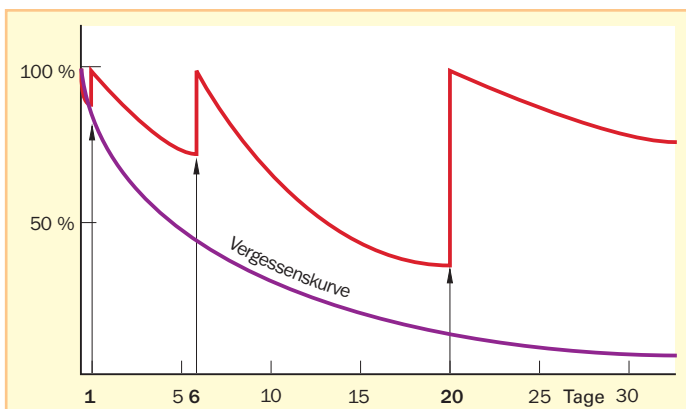
1. Überschaubare Lernportionen – die werden in diesem Buch angeboten.
2. Einordnen des Neuen in bereits Gelerntes oder in andere Zusammenhänge – Lernübersichten in diesem Buch helfen, Zusammenhänge herzustellen.
3. Sofortiges Abfragen – das müssen Sie selbst bewältigen.
4. Geplantes Wiederholen – dazu erhalten Sie gleich Hilfen.

Der richtige Zeitplan für das Wiederholen

Wiederholen wirkt dem Vergessen entgegen. Wer wiederholt, vergisst weniger. Die Wissenschaft hat Durchschnittswerte ermittelt für das, was bleibt, wenn man nicht wiederholt. Man nennt das eine Vergessenskurve. Und jetzt die Erklärung zum Wiederholen. Schauen Sie zunächst auf die Vergessenskurve. Sie fällt am Anfang sehr schnell, später langsamer.

Durch das Wiederholen wird der Wissensstand immer wieder auf das ursprüngliche Maß angehoben. Am rationellsten wiederholt man, wenn man genau entgegengesetzt der Vergessenskurve arbeitet:

Beim Wiederholen anfangs kurze, später längere Abstände.



1. Wiederholung

einen Tag später als der Lerntag,

2. Wiederholung

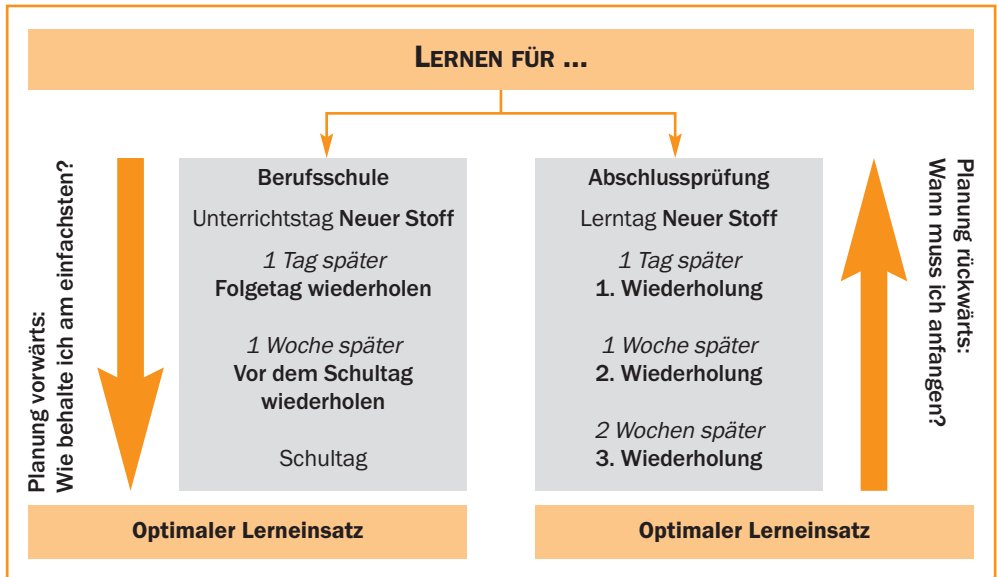
eine Woche nach dem Lerntag, also etwa fünf Tage nach der ersten Wiederholung,

3. Wiederholung

drei Wochen nach dem Lerntag, also etwa zwei Wochen nach der zweiten Wiederholung.

Wiederholung ist unbedingt notwendig! Wer nicht wiederholt, vergisst! Je öfter man gezielt wiederholt, desto mehr behält man.

Jetzt kann man das umdenken in einen Lernplan. Dabei muss man unterscheiden, ob man für die Gehilfenprüfung lernt oder für die Berufsschule mit Teilzeitunterricht. (Bei Blockunterricht bleibt ohnehin nur die Wiederholung der letzten Einheit für die folgende Stunde.)



Wie bringe ich das jetzt zeitlich unter?

Auf der nächsten Seite finden Sie einen **Lernplaner**. Das ist ein Kalender, der Ihnen die zeitliche Einteilung des Lernens erleichtert, der das Lernen planen hilft.

Wie arbeitet man mit dem Lernplaner?

Kopieren Sie die Seite 13 (Das Original im Buch bleibt dann neutral.). Vergrößern Sie die Vorlage so, dass Sie in die Zeilen schreiben können. Und dann müssen Sie in der Reihenfolge festlegen:

1. Was will/muss ich lernen? ➡ **Stoffumfang**
2. Wann muss das Wissen zur Verfügung stehen? ➡ **Zeitpunkt**
3. Für welche Prüfung benötige ich das Wissen? Für eine Schulaufgabe läuft die Vorbereitung nämlich anders als für die Gehilfenprüfung.

Für die Schulaufgabe wird der Stoff von einigen Monaten abgefragt. Man bereitet sich für diesen verhältnismäßig geringen Stoffumfang kurzfristig vor – Denkweise oben links.

Bei der Gehilfenprüfung wird das Wissen aus der gesamten Ausbildungszeit gleichzeitig verlangt. Wenn ein so großer Stoffumfang gleichzeitig bewältigt werden muss, verlangt das eine andere Vorbereitung – Denkweise oben rechts.

Nach dem nun folgenden Raster (nächste Seite) tragen Sie das Thema oder die Buchseite in den Plan ein.

Beispiel für eine Vorbereitung auf eine Schulaufgabe (Lernplaner):

	September	Oktober	November	Dezember	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
1										
2										
3										
4		↓								
5		↓								
6										
7										
8										
9										
10		↓								
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24		↓								
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										

Mein Zeitraster

Lerntag

1. Wiederholung

Die Wiederholungen gleich eintragen!

2. Wiederholung

Richtig wiederholen ist wichtiger für das Behalten, als vieles nur anlesen.

3. Wiederholung

0.2 Aufgabenformen

Bei Prüfungen kennt man verschiedene Formen von Aufgaben.

1. Offen-Antwort-Aufgaben

Eine Frage wird gestellt. Welche Antwort gegeben wird, bestimmt der Prüfling mit seinem Wissen. Die Antwort ist offen, nicht festgelegt.

Es können auch mehrere Antworten richtig sein.

Beispiel:

1 Aus welchen Nährstoffen gewinnt der Körper vorwiegend Energie?

1. Möglichkeit: ● Kohlenhydrate und Fett
2. Möglichkeit: ● Stärke, Zuckerarten und Fette

Beide Antworten sind als richtig zu werten.

2. Mehrfachwahlaufgaben/Multiple-choice-Aufgaben

Von mehreren vorgegebenen Antworten ist eine richtige Antwort auszuwählen. Die entsprechende Lösungsziffer ist in das vorgesehene Kästchen einzutragen.

Beispiel:

1 Welches der folgenden Kohlenhydrate ist ein Einfachzucker?

- ① Rohrzucker
- ② Rübenzucker
- ③ Malzzucker
- ④ Traubenzucker
- ⑤ Milchzucker

4

Bei Abschlussprüfungen ist aus fünf vorgegebenen Antwortmöglichkeiten nur eine richtig. Wenn bei anderen Prüfungen mehrere Antworten gültig sind, erkennt man das an der Zahl der Kästchen für die Lösungen.

3. Zuordnungsaufgaben

Sachlich Zusammengehörendes ist einander zuzuordnen.

1 Ordnen Sie die Arten der Kohlenhydrate den entsprechenden Gruppen der Kohlenhydrate zu.

Arten der Kohlenhydrate	Gruppen von Kohlenh.
① Stärke	
② Milchzucker	Einfachzucker
③ Malzzucker	
④ Rohrzucker	
⑤ Rübenzucker	Vielfachzucker
⑥ Traubenzucker	

6

1

Wenn man z. B. wissen will, ob Sie den Verwendungsmöglichkeiten von Eiern die entsprechenden Zubereitungen von Eiern zuordnen können, formuliert man etwa folgendes Beispiel.

1 Eierzubereitungen	Verwendungsmöglichkeit	
① Auflaufomelett		
② Spiegelei mit Speck	Kalte Vorspeise	6
③ Omelett mit Geflügelragout und Schmelzkartoffeln		
④ Rührei mit Streifen von gedünstetem Mangold	Frühstücksgericht	2
⑤ Auflaufpudding		
⑥ Gefüllte Eier mit hausgebeiztem Lachs	Warmer Hauptgang	3

4. Reihenfolgeaufgaben

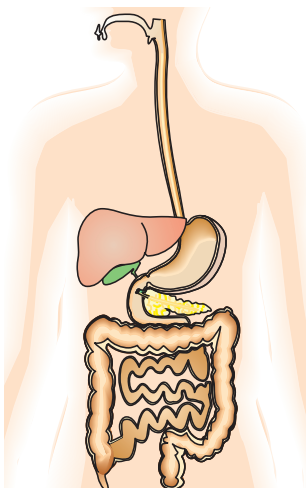
Schritte von Arbeitsvorgängen oder Teile von Sachverhalten sind vorgegeben. Doch die Reihenfolge ist durcheinander geraten. Sie müssen die richtige Reihenfolge wieder herstellen.

Beim Lösen von Aufgaben dieser Art kommt es oft zu Missverständnissen. Darum wird hier zunächst gezeigt, wie Reihenfolgeaufgaben entstehen.

Beispiel:

Eine Aufgabe soll prüfen, ob ein Prüfling die Verdauungsorgane in der richtigen Reihenfolge nennen kann. Der Text kann lauten:

Bringen Sie die Organe des Verdauungssystems in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern in die entsprechenden Kästchen eintragen.



Die richtige Antwort muss sinngemäß lauten:

Die Speise gelangt

vom (1) **Mund**

über die (2) **Speiseröhre**

in den (3) **Magen**, von dort über den (4) **Zwölffingerdarm**

in den (5) **Dünndarm** und schließlich

in den (6) **Dickdarm**.

Diese Stichworte werden nun für die Aufgabe in anderer Reihenfolge gezeigt, also durcheinander gewürfelt, z.B. so:

Magen

Dickdarm

Zwölffingerdarm

Mundhöhle

Dünndarm

Speiseröhre

Jetzt entsteht daraus die Aufgabe:

Bringen Sie die Organe des Verdauungssystems in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen eintragen.

Magen

3

Lösungshinweise:

An dritter Stelle folgt der Magen, hier die 3, usw.

Dickdarm

Zwölffingerdarm

Mundhöhle

1

In den Mund kommt die Speise **zuerst**, darum hier die 1.

Dünndarm

Speiseröhre

2

Dann folgt die Speiseröhre, also eine 2.

Die Lösung der fertigen Aufgabe lautet dann: 3 - 6 - 4 - 1 - 5 - 2.

Hinweis:

Bei Aufgaben dieser Art gilt Teilbewertung. Das bedeutet, dass jede einzelne Lösungsziffer nur als Teil der ganzen Aufgabe bewertet wird. Hier ist also die richtige Lösung in einem Kästchen weniger wert als bei den anderen Aufgabenarten.

Von diesen vier Fragearten werden in diesem Buch alle verwendet. Der offenen Form (Beispiel 1) gilt der Vorzug. Warum? Weil man nach dieser Art am rationellsten lernt.

Warum dann auch die anderen Fragestellungen? Weil es durchaus Sachverhalte gibt, für die sich andere Fragestellungen gut eignen und weil diese Fragestellungen bei schriftlichen Prüfungen verwendet werden.

Oft finden Sie eine kurze Erläuterung bei der Fragestellung. Das erleichtert Ihnen den Durchblick. Dass jetzt „wir miteinander reden“, erkennen Sie an der kursiven Schrift und farbigen Unterlegung.

5. Situative Aufgabeneinheiten

Eigentlich sagt es schon der Name: Es sind Aufgabeneinheiten, also mehrere Aufgaben, die von der gleichen Situation ausgehen.

Ein Beispiel:

- 1 In Ihrem Hause findet eine Sonderveranstaltung statt und Sie sind zum Service eingeteilt. Folgendes Menü wird serviert:

Melonencocktail mit Portwein

Zwischenrippenstück

Kartoffelkroketten

Gedünsteter Fenchel

Karamelpudding

Während des Essens tauchen Fragen zum Menü auf, die Sie richtig beantworten sollen.

So sieht die Vorgabe aus. Zu dieser Situation werden nun mehrere Fragen gestellt. Weil wir uns im Platz beschränken müssen, nennen wir mögliche Fragen und die fachlichen Bereiche, denen die Fragen zuzuordnen sind. Im Prüfungssatz sind die einzelnen Fragen so gestellt, wie vorne das Beispiel 2 zeigt; es sind mehrere Aufgaben, jede in der Form von Mehrfachaufgaben.

Fragen

- Welche Bestandteile des Menüs sind besonders eiweißreich?
- Wie wurde der Fenchel zubereitet?
- Von welchem Tier stammt der Hauptgang des Menüs?
- Wie heißt der fremdsprachliche Fachausdruck für Zwischenrippenstück?
- Welche Fehler enthält das Menü? (Lösung siehe Fußnote)
- Welche Arbeit ist von der rechten Seite des Gastes auszuführen?

Fachliche Bereiche

- ➡ Ernährungslehre
- ➡ Garverfahren
- ➡ Speisenkunde
- ➡ Fachausdrücke
- ➡ Menükunde
- ➡ Servierkunde

0.3 Leistungsbewertung bei der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung hat einen praktischen und einen schriftlichen Teil. Beide Teile werden getrennt bewertet. Bestanden hat, wer in jedem Teil mindestens ausreichende Leistungen erzielt. „Ausreichend“ bedeutet mindestens 50 Punkte von 100 möglichen Punkten.

Die **schriftliche Prüfung** umfasst die Prüfungsbereiche

- Restaurantorganisation,
- Service,
- Wirtschafts- und Sozialkunde.

Für jeden Bereich gibt es einen Aufgabensatz. Es sind folglich drei Aufgabensätze zu bearbeiten.

Rechnen ist kein eigenes Prüfungsgebiet, es ist in die anderen Prüfungsbereiche integriert.

Jeder Bereich der schriftlichen Prüfung wird zunächst nach dem 100-Punkte-Schlüssel bewertet.

Dann zählt man die Ergebnisse der drei Prüfungsbereiche zusammen und erhält das Gesamtergebnis der schriftlichen Prüfung. Dieses Ergebnis wird durch 3 geteilt. Es kann im besten Fall wiederum 100 Punkte sein und wird in die Note für die schriftliche Prüfung umgewandelt. Die Notenskala befindet sich auf Seite 19. Man muss mindestens 50 Punkte erreichen, denn das ist gerade noch ausreichend, um die Prüfung zu bestehen.

Fach	Punkte	Faktor	Erg. 1	MEPr	Erg. 2	Div.	Erg. 3
Restaurantorganisation		× 2	=	+	=	: 3	=
Service		× 2	=	+	=	: 3	=
Wirtschafts- und Sozialkunde		× 2	=	+	=	: 3	=
Erg. schriftl. Prüfung	⇒	⇒	⇒	⇒	Summe Erg. 3 : 3		
Wenn keine mündliche Ergänzungsprüfung (MEPr) gilt: Erg. 3 = Punkte							

Und wenn es nicht gereicht hat?

Dann hilft vielleicht eine **mündliche Ergänzungsprüfung**. Diese ist möglich, wenn man in den drei Prüfungsbereichen einmal oder zweimal eine Fünf (mangelhaft) hat und die anderen Prüfungsbereiche nicht schlechter als Vier (ausreichend) bewertet sind.

Auf Antrag des Prüflings oder im Ermessen des Prüfungsausschusses wird diese mündliche Prüfung durchgeführt. Die Prüfung muss in einem mit Fünf bewerteten Fach durchgeführt werden und in diesem Fach müssen in der vorausgegangenen schriftlichen Prüfung mindestens 30 Punkte erreicht worden sein.

Die mündliche Prüfung dauert etwa 15 Minuten, der Prüfling muss sich für das Prüfungsgebiet entscheiden.

Die Punkte aus der mündlichen Prüfung werden zu den Punkten aus der schriftlichen Prüfung 1:2 gewichtet. Dann wird so gerechnet:

Fach	Punkte	Faktor	Erg. 1	MEPr	Erg. 2	Div.	Erg. 3
Restaurant-organisation	40	× 2	= 80	+ 85	= 165	: 3	= 55
Service	40	× 2	=	+	=	: 3	= 40
Wirtschafts- und Sozialkunde	66	× 2	=	+	=	: 3	= 66
Erg. schriftl. Prüfung	⇒	⇒	⇒	⇒	Summe Erg. 3 : 3		= 54

Eine mündliche Prüfung zur Verbesserung der Note, etwa um von einer Vier auf eine Drei zu kommen, ist nicht möglich.

Bewertungsskala zur Gehilfenprüfung

bestanden:

100 – 92 Punkte Note 1

091 – 81 Punkte Note 2

080 – 67 Punkte Note 3

066 – 50 Punkte Note 4

nicht bestanden:

049 – 30 Punkte Note 5

029 – 00 Punkte Note 6

1 Übergreifende Themen

Es gibt Dinge, die muss man immer beachten. Das sind Themen wie Arbeitssicherheit, Hygiene oder die richtige Ernährung. Im Ausbildungsplan steht bei diesen Bereichen: „Während der gesamten Ausbildungsdauer.“

Wir behandeln diese Bereiche darum im Voraus und erinnern bei wichtigen Stellen nochmals daran.

1.1 Sicherheit und Gesundheitsschutz

Unfallverhütung

1 Wer ist Träger der gesetzlichen Unfallversicherung?

- Die Berufsgenossenschaft

2 Welche Aufgaben erfüllt die Berufsgenossenschaft?

- Sie bietet allen Arbeitnehmern Versicherungsschutz bei Berufsunfällen und Berufskrankheiten.
- Sie informiert über berufsspezifische Unfallgefahren und deren Verhütung.

3 Welche Bedeutung haben folgende Zeichen?



linkes Zeichen:	rechtes Zeichen:
Gefahr Giftige Stoffe	Gefahr Entzündbare Stoffe
Achtung Umweltschädlich	Gefahr Hautätzend
Rauchen verboten	Feuer und offenes Licht verboten
Schutzhandschuhe benutzen	Augenschutz benutzen
Fluchtweg	Hinweis auf Erste Hilfe
Handfeuerlöscher	Warnung vor elektrischem Strom