

Tamara Koriath, Jens U. Schmidt (Hrsg.)

Aktualisierte Prüfungen für die Hotel- und Gastgewerbeberufe

Mit einem Leitfaden zum gastorientierten
Prüfungsgespräch



Tamara Koriath, Jens U. Schmidt (Hrsg.)

Aktualisierte Prüfungen für die Hotel- und Gastgewerbeberufe

Mit einem Leitfaden zum gastorientierten
Prüfungsgespräch

Berichte zur beruflichen Bildung

Schriftenreihe
des Bundesinstituts
für Berufsbildung
Bonn

Bundesinstitut
für Berufsbildung **BiBB**
► Forschen
► Beraten
► Zukunft gestalten

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7639-1127-1



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 3.0 Deutschland).

Weitere Informationen finden Sie im Internet auf unserer Creative-Commons-Infoseite www.bibb.de/cc-lizenz.

Vertriebsadresse:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG

Postfach 100633

33506 Bielefeld

Internet: www.wbv.de

E-Mail: service@wbv.de

Telefon: (05 21) 9 11 01-11

Telefax: (05 21) 9 11 01-19

Bestell-Nr.: 111.025

© 1999 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung, 53142 Bonn

Der Generalsekretär, Bonn

Internet: www.bibb.de

E-Mail: zentrale@bibb.de

Umschlag: Christiane Zay, Bielefeld

Satz: Hoch Drei, Berlin

Redaktionelle Bearbeitung: Natalia Geb

Druck und Verlag: W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld

Printed in Germany

4., unveränderter Nachdruck April 2009

ISBN 978-3-7639-1127-1



Mix

Produktgruppe aus vorbildlich bewirtschafteten
Wäldern und anderen kontrollierten Herkünften
www.fsc.org Zert.-Nr. B040-COC-026041
© 1996 Forest Stewardship Council

Inhalt

JENS U. SCHMIDT

Handlungsorientierte Prüfungen im Hotel- und Gastgewerbe 5

MICHAELA ROSENBERGER

Berufsbildungspolitische Ziele bei der Neuordnung
der Prüfungsanforderungen im Gastgewerbe..... 13

PETER KIERZEK

Die Zwischenprüfungen in den neuen
gastgewerblichen Ausbildungsberufen 23

TAMARA KORIOTH

Vor der Prüfung denselben Beruf wie hinterher?
Verbleibs- und Selbstrekrutierungsquoten im Gastgewerbe. 41

SUSANNE DROUX

Praktische Abschlussprüfungen in den gastgewerblichen
Ausbildungsberufen
Empfehlungen für das gastorientierte Prüfungsgespräch 47

Fachkraft im Gastgewerbe 53

Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau 68

Hotelfachmann/Hotelfachfrau 80

Koch/Köchin 90

Hotelkaufmann/Hotelkauffrau 100

Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie 101

Handlungsorientierte Prüfungen im Hotel- und Gastgewerbe

JENS U. SCHMIDT, BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG

„Guten Tag. Sie haben, wie ich sehe, bereits gespeist. Darf ich nachfragen, ob Sie sich hier wohl fühlen und ob Ihnen unsere Küche zusagt?“

„Guten Tag, das freut uns sehr, dass Sie zu uns kommen. Es hat so wunderbar geschmeckt, dass wir gerne ein paar von Ihren Geheimnissen erfahren hätten.“

„Was haben Sie denn gegessen?“

„Wir hatten ... Wie machen Sie es denn, dass das Fleisch so saftig bleibt?“

Dieser Dialog stammt nicht aus dem Tagebuch eines Gourmets, sondern ist im vorliegenden Band als Beispiel für den Beginn eines Prüfungsgesprächs für Köche zu finden. Wer das ermüdende, meist sehr praxisferne Frage- und Antwortspiel einer herkömmlichen mündlichen Prüfung kennt, wird die Idee eines simulierten Gesprächs mit einem Gast begrüßen, doch man könnte auch mit Skepsis reagieren.

Die simulierte Situation eines Gesprächs zwischen Koch bzw. Hotel- oder Restaurantfachleuten und einem Gast ermöglicht es, Fachkenntnisse eingebunden in berufliches Handeln zu erfassen und damit wichtige übergreifende Qualifikationen zu berücksichtigen. Bei letzterem stehen kommunikative und soziale Qualifikationen, vor allem Kundenorientierung, im Vordergrund. Ob eine Restaurantfachfrau adäquat auf Kundenwünsche eingehen kann, ersehe ich nicht aus der Antwort auf eine Wissensfrage. Erschließen könnte ich es aus einer längerfristigen Beobachtung der praktischen Arbeit, was aber – zumindest im Rahmen bisheriger Prüfungsstrukturen – nicht relevant für die Beurteilung in der Abschlussprüfung sein kann. Es ist daher nahe liegend, in der Prüfung berufliche Handlungen zu simulieren, um so Praxisnähe und Aussagekraft der Prüfung zu gewährleisten.

Es gibt aber auch durchaus berechtigte Bedenken gegen derartige Prüfungsformen. Wie schaffe ich Vergleichbarkeit, wenn ich nicht mehr die Möglichkeit habe, allen Prüflingen in etwa die gleichen Fragen zu stellen? Kann ich die Leistung wirklich noch halbwegs objektiv bewerten, wenn es nicht mehr nur um Fachkenntnisse geht, sondern gleichzeitig um so unklar definierte Fähigkeiten wie Kommunikationsfähigkeit oder soziale Kompetenz? Ist es für einen besonders eloquenten Prüfling nicht viel zu einfach, mangeln-

des Fachwissen hinter der Fassade seines sicheren Auftretens zu verbergen? Kann ich als Prüfer überhaupt gut genug die Rolle eines Gastes spielen?

Solche Bedenken sind durchaus ernst zu nehmen, denn eine augenscheinlich praxisnahe Prüfung, deren Ergebnisse weitgehend dem Zufall überlassen sind, muss als ebenso unbrauchbar angesehen werden wie eine hochgradig objektive Prüfung, mit der aber nicht diejenigen Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kenntnisse oder Aspekte beruflicher Handlungskompetenz erfaßt werden, die in der späteren Tätigkeit benötigt werden.

Neue Prüfungsformen in der beruflichen Bildung

Es ist also geboten, einerseits neue praxisnahe Prüfungsformen einzuführen, andererseits diese in Zusammenarbeit von Praxis und Wissenschaft so zu entwickeln, dass sie zentrale Gütekriterien, wie Objektivität, Ökonomie, Zuverlässigkeit und Validität oder Gültigkeit in ausreichendem Umfang erfüllen. Zur Zeit findet ein Umbruch im Prüfungswesen statt, der sich vor allem darin niederschlägt, dass in jeder neuen Ausbildungsverordnung neue Schlagworte für die einzusetzende Prüfungsmethodik auftauchen. So stößt man auf integrierte, ganzheitliche, projekt- oder betriebsaufgabenbezogene Prüfungen, komplexe Aufgaben sowie Kundenberatungsgespräche oder gastorientierte Gespräche, um nur einige der Schlagworte zu nennen (SCHMIDT, 1998). All diese Konzepte werden mit dem Ziel eingeführt, dass in Prüfungen nicht mehr primär punktuelle Wissensinhalte abgefragt werden sollen. Vielmehr sind Hinweise auf Aspekte beruflicher Handlungskompetenz gewünscht. Des Weiteren sollen sich die praktischen Prüfungsteile nicht primär auf manuelle Fertigkeiten beziehen, sondern größere Arbeitsabläufe repräsentieren.

Das klingt sehr viel einfacher, als es ist. Zunächst gibt es keine allgemein verbindliche und akzeptierte Definition von beruflicher Handlungskompetenz oder handlungsorientierten Prüfungen (SCHMIDT, 1997). Diese Begriffe sind jeweils berufsspezifisch mit Inhalt zu füllen und zu operationalisieren. Es gibt keine Methode, die es in jedem Beruf gestattet, berufliche Handlungskompetenz zu erfassen. Auch bedarf es genauer Evaluierungsstudien, um festzustellen, ob eine augenscheinlich brauchbare Methode tatsächlich das erfasst, was man von ihr erwartet.

Weiterhin ergibt sich aus einem Begriff für eine Prüfungsform nicht automatisch eine gut ausgearbeitete Prüfungsmethode. So wird die Einführung der integrierten Prüfungsform beim Beruf Technischer Zeichner/Technische Zeichnerin seit Jahren durch ein Forschungsprojekt des Bundesinstituts für Berufsbildung begleitet (REISSE, LIPPITZ & GEB, 1997), die neue Prüfungsstruktur der Versicherungskaufleute durch einen Wirtschaftsmodellversuch (BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG, 1997) und die neuen Prüfungen der Informations- und Telekommunikationsberufe durch ein Forschungsprojekt des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (ZVEI, 1999). Allerdings gibt es eine Vielzahl neu eingeführter Prüfungsformen, bei denen offenbar noch niemand bemerkt hat, dass dringender Handlungsbedarf dafür besteht, aus den Schlagworten in der Verordnung konkrete Arbeitshilfen für Prüfer und Prüflinge zu erarbeiten.

Das gastorientierte Gespräch

Im Rahmen des Vorhabens „Dokumentation über Weiterentwicklungen der in neuen Aus- und Fortbildungsordnungen enthaltenen Prüfungsregelungen“ des Bundesinstituts für Berufsbildung stießen wir bei den neu geordneten Berufen des Hotel- und Gastgewerbes auf den Begriff des „gastorientierten Gesprächs“. Eine Rückfrage beim Hotel- und Gaststättenverband ergab, dass man dort noch keine tiefer gehenden Überlegungen zur Umsetzung dieser Prüfungsform angestellt hat. Unsere Anregung führte dazu, dass sich Frau Droux vom Bayerischen Hotel- und Gaststättenverband bereit erklärt hat, im Auftrag des BIBB einen Leitfaden für das gastorientierte Gespräch zu erarbeiten, der in diesem Band veröffentlicht wird.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal dieses Leitfadens ist, dass er keine vollständige Neuentwicklung darstellt, sondern auf erprobten Konzepten basiert. Die inflationäre Einführung immer neuer Begriffe muss nicht unbedingt zu einer ebenso großen Anzahl unterschiedlicher Prüfungsmethoden führen. Der Leitfaden basiert auf dem in der Versicherungswirtschaft erarbeiteten Konzept für die Simulation eines Kundenberatungsgesprächs in der Prüfung (BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG, 1997). Der Begriff des gastorientierten Gesprächs legt zwar eine Gesprächssimulation nahe, die Verordnung schreibt dies aber nicht explizit vor. So wären auch andere Formen möglich, etwa ein Fachgespräch zwischen Prüfer und Prüfling über gastbezogene Dienstleistungen. Mit einem derartigen Konzept würden aber ganz andere Aspekte der

Qualifikation erfasst. Wenn der Prüfer bei der Simulation die Rolle eines Laien übernimmt, regt er berufspraktisches Verhalten an, das Rückschlüsse auf fachliche Kompetenzen zulässt, gleichzeitig aber auch auf bestimmte kommunikative und soziale Kompetenzen. Fungiert er dagegen als fachkundiger Gesprächspartner in einem Fachgespräch, kann er die genannten Schlüsselqualifikationen nicht berücksichtigen, sondern erfasst vertieft fachliches Wissen und Verständnis. Dies erscheint jedoch in diesem Prüfungsteil nicht notwendig, da derartige Aspekte durch die anderen Teile der Prüfung, vor allem durch die schriftlichen Aufgaben, abgedeckt werden.

Die aufwändige Entwicklung des Konzepts für das Kundenberatungsgespräch leistet also einen wichtigen Transfer für das Gastgewerbe und ebenso für andere Berufe, in denen Kundenberatungsgespräche in der Prüfung vorgesehen sind (Bankkaufleute, Sozialversicherungsfachangestellte). Eine weitere Entwicklung zeigt, dass sich sogar Elemente aus diesem Konzept übertragen lassen auf Durchführung und Bewertung von Präsentation und Fachgespräch in den neuen Informations- und Telekommunikationsberufen (BREUER, 1999). Der Wildwuchs neuer Begriffe kann somit – bei entsprechend sorgfältiger wissenschaftlicher Begleitung – zu einem überschaubaren Inventar elaborierter Prüfungsmethoden führen, das bei Neuordnungsverfahren genutzt werden kann.

Komplexe Prüfungsaufgaben

Der Begriff „gastorientiertes Gespräch“ ist sicher der spektakulärste neue Begriff innerhalb der neuen Prüfungsanforderungen. Allerdings gehen die Überlegungen zur handlungsorientierten Gestaltung der Prüfungen darüber hinaus. Rosenberger schildert in ihrem Beitrag die Überlegungen, die zur Neuordnung der Hotel- und Gastgewerbeberufe geführt haben und die Konsequenzen für die Abschlussprüfung.

Offen erscheint nach wie vor ein Begriff, der in den Prüfungen der Hotel- und Gastgewerbeberufe auftaucht wie auch in den Prüfungsanforderungen vieler anderer neuer oder neu geordneter Berufe, der Begriff der komplexen Aufgabe. Der Komplexitätsbegriff ist unter wissenschaftlicher Sichtweise sehr facettenreich, wird er beispielsweise im Sinne DÖRNERs (1976) verwendet. Für ihn ist dann ein Problem komplex, wenn es aus einer Vielzahl von Komponenten besteht, die vernetzt und gegebenenfalls intransparent sind. Solche Probleme stellen für den Berufsalltag in der Gastronomie sicher

eher die Ausnahme dar, zumindest während der Ausbildung und zu Beginn der Berufstätigkeit.

Was ist also mit komplex gemeint? Zurzeit scheint es eine für die berufliche Bildung nutzbare allgemein verbindliche Definition nicht zu geben. Von zentraler Bedeutung für die Autoren entsprechender Ausbildungsordnungen ist die Abgrenzung von herkömmlichen Prüfungen. Mit Sicherheit ist die Abfrage einzelner Wissens Elemente – und dies möglicherweise in Form von Multiple-Choice-Aufgaben – nicht als komplexe Aufgabe anzusehen. Betrachtet man die in diesem Band vorgelegten Aufgaben, so lassen sich positiv folgende Merkmale herausfiltern:

- Die Aufgaben sind als praxisnahe Arbeitsaufträge angelegt.
- Bestimmte Schlüsselqualifikationen sollen berücksichtigt werden.
- Die Planung von Arbeitsabläufen wird in die Aufgaben einbezogen.
- Differenzierte Vorgaben (Zutaten, Rahmenbedingungen, Kundenwünsche etc.) sind zu beachten.
- Die Aufgabe ist zumeist aus mehreren Teilaufträgen zusammengesetzt.
- Teilaufträge sind schriftlich, einzelne ggf. auch praktisch auszuführen.

Zwischenprüfung und schriftliche Prüfung

Die Neuordnung schreibt auch neue Vorgehensweisen und Schwerpunkte bei der Aufgabengestaltung in Zwischenprüfung und schriftlicher Abschlussprüfung vor. Dabei scheint es keine bundeseinheitliche Vorgehensweise bei der Prüfungsgestaltung zu geben, so dass hier einzelne IHKs unterschiedliche Lösungen vorlegen. Um hier aber einige Anregungen zu liefern, wird in diesem Band im Beitrag von Kierzek die Gestaltung und Durchführung der Zwischenprüfung im Bereich der IHK zu Berlin dargestellt.

Eine wesentliche Anforderung an die Zwischenprüfung und den schriftlichen Teil der Abschlussprüfungen ist, dass ein Bezug zu praxisbezogenen Fällen bestehen muss. Damit hofft man, handlungsorientierte Prüfungen gewährleisten zu können. Die bloße Forderung stellt aber keine Garantie dar. Um nicht nur Praxisnähe zu gewährleisten, sondern gleichzeitig Qualitätskriterien, wie Objektivität, Vergleichbarkeit, Zuverlässigkeit, Gültigkeit und Ökonomie, zu sichern, bedarf es eines Rückgriffs auf bewährte diagnostische Konzepte und der Unterstützung der Ausbildungspraxis durch die Wissenschaft.

Nach derzeitigem Stand unserer Recherchen wird es bei den schriftlichen Teilen der Abschlussprüfungen im Gastgewerbe zu keiner bundeseinheitlichen Prüfungsgestaltung kommen. Es gibt dafür durchaus nachvollziehbare Argumente, wie z. B. die regionalen Unterschiede im Bereich der Gastronomie. Sicher ist die Struktur der Restaurants in Berlin erheblich anders als an der Südlichen Weinstraße. So spielt nach Aussage unserer Experten in Berlin die „ethnische“ Küche (Spezialitätenrestaurants anderer Nationen) eine große Rolle, während man in südlichen Weinregionen besonderen Wert auf regionale Küche und in der Region angebaute Weine legt. Das Berufsprinzip in Deutschland ist aber auf Mobilität und Flexibilität ausgerichtet, und dies ist ein Aspekt, dem im Hotel- und Gaststättenwesen gerade eine besondere Bedeutung beigemessen wird. Warum soll die in einem italienischen Spezialitätenrestaurant in Berlin ausgebildete Restaurantfachfrau nicht auch einmal an der Südlichen Weinstraße arbeiten? Übertragen auf die Prüfungen, die ja in gewisser Hinsicht immer ein heimliches Curriculum darstellen, bedeutet dies, dass zwar im Detail regionale Unterschiede gerechtfertigt sind, bestimmte Rahmenbedingungen für die Gestaltung der Prüfungen aber gemeinschaftlich festzulegen wären, auch um gleiche Standards zu sichern. Vielleicht kann dieser Band dazu anregen, die Notwendigkeit solcher Abstimmungen zu unterstreichen und die wohl geplanten Gespräche zu fördern. Der Arbeitsbereich „Lernerfolgskontrollen, Prüfungen“ des Bundesinstituts für Berufsbildung bietet dafür seine Unterstützung gerne an.

Fazit

Schließlich ist auf einen weiteren Aspekt hinzuweisen, den Keriöth in diesem Band behandelt: der Verbleib von Auszubildenden in ihrem Beruf. Ein hoher Anteil der Ausgebildeten wechselt den Beruf kurz nach der Prüfung. Es ist vor diesem Hintergrund zu diskutieren, ob dieser Tatbestand bedacht werden muss, wenn man über die Gestaltung der Prüfung entscheidet. Sicherlich kann es nicht Ziel einer Prüfung sein, neben der Qualifikation für den Beruf auch die Eignung für geeignete alternative Betätigungsfelder zu prüfen. Immerhin liefert eine Prüfung, die neben fachlichem Wissen und Verständnis sowie fachbezogener Handlungskompetenz auch übergreifende kommunikative und soziale Qualifikationen abdeckt, durchaus relevante Informationen auch für Betriebe aus ganz anderen Branchen, bei denen sich z. B. ein Hotelfachmann um einen Arbeitsplatz bemühen könnte. Es wäre interessant

zu diskutieren, wie diese Nebenfunktion der neuen Prüfungsformen innerhalb des Fachverbands bewertet wird.

Insgesamt zeichnet sich die neue Struktur der Prüfungen im Gastronomiebereich noch etwas unscharf ab. Bekannt sind die mit der Neuordnung angestrebten Ziele. Durch diesen Band werden Anregungen insbesondere für das gastorientierte Gespräch, aber auch für die komplexen Aufgaben und die Zwischenprüfung vorgelegt. Das gastorientierte Gespräch, wie es in diesem Band erstmalig vorgestellt wird, soll im Rahmen der Abschlussprüfungen im Winter 1999/2000 parallel zur regulären Prüfung erprobt werden. Damit wird gleichzeitig eine Prüferschulung zur Vorbereitung auf die neuen Prüfungen im Sommer 2000 angeboten und durchgeführt. Hierzu haben die Industrie- und Handelskammern von Nürnberg sowie München und Oberbayern bereits ihre Zusage gegeben. Was noch fehlt, sind Anregungen für die Prüfungen der Systemgastronomen und für die Hotelkaufleute. Da sich diese Berufe in ihrer Struktur von den anderen Berufen recht deutlich unterscheiden, ist derzeit offen, ob sich die Prüfungen an in diesem Band vorgelegten Material orientieren sollten. Alternativ könnte man sich auf Materialien beziehen, die für andere kaufmännische Berufe entwickelt wurden. Zu verweisen wäre neben dem bereits genannten Praxishandbuch für die Versicherungswirtschaft auf einen Leitfaden für Bürokaufleute, der auch Hinweise auf die Gestaltung der praktischen Übungen enthält (BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG, 1999).

Die Arbeiten in diesem Band wurden auf einem vom Bundesinstitut für Berufsbildung im Mai 1999 veranstalteten Workshop vorgestellt und dort mit Fachexperten aus dem Hotel- und Gastgewerbe intensiv diskutiert. Die Beiträge wurden uns von den Referenten danach in erweiterter und überarbeiteter schriftlicher Form für diese Veröffentlichung zur Verfügung gestellt, wofür wir uns an dieser Stelle herzlich bedanken. Die Verantwortung für die Inhalte liegt bei den Autoren. Es ist sehr zu hoffen, dass die begonnene Diskussion fortgesetzt wird, um damit zu gewährleisten, dass die bei der Neuordnung angestrebten Ziele für die Prüfungen auch erreicht werden.

Literatur

BREUER, Klaus (1999). Bewertungsmatrix für Portfolio, Präsentation und Fachgespräch bei der betrieblichen Projektarbeit. Unveröff. Manuskript, Mainz.

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.) (1997). Handlungsorientierte Abschlussprüfung der Versicherungskaufleute. Ein Praxishandbuch für Unternehmen, Berufsschulen und Prüfer von Industrie- und Handelskammern. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.) (1999). KoPrA: Komplexe Prüfungsaufgaben für Bürokaufleute. Ein Leitfaden zur Erstellung von Prüfungsaufgaben für die Kammerprüfungen. Bielefeld: Bertelsmann

DÖRNER, D. (1976). Problemlösen als Informationsverarbeitung. Stuttgart: Kohlhammer.

REISSE, W., LIPPITZ, M. & GEB, N. (Hrsg.) (1997). Integrierte Prüfung. Grundlagen für eine neue Prüfungsform am Beispiel „Technisches Zeichnen / Konstruieren“. In: Berichte zur beruflichen Bildung (Bd. 215). Bielefeld: Bertelsmann.

SCHMIDT, J. U. (1997). Handlungsorientierte kaufmännische Prüfungen: Utopie oder bereits Realität? *Wirtschaft und Erziehung*, 49 (12), 399-403.

SCHMIDT, J. U. (1998). Neue Ausbildungsabschlussprüfungen: praxisnahe, handlungsorientiert, integriert, ganzheitlich!? *Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis*, 27 (3), 17-23.

ZVEI (1999). BMBF-Entwicklungsprojekt IT-Prüfungen (unveröffentlichter Zwischenbericht). Frankfurt/Main.

Berufsbildungspolitische Ziele bei der Neuordnung der Prüfungsanforderungen im Gastgewerbe

MICHAELA ROSENBERGER, GEWERKSCHAFT NAHRUNG – GENUSS – GASTSTÄTTEN

Ziele des Neuordnungsverfahrens

Der Titel dieses Beitrags müßte eigentlich „Berufsbildungspolitische Ziele bei der Neuordnung der Berufe des Gastgewerbes“ heißen, denn die Prüfungsanforderungen sind letztendlich das Ergebnis der Anforderungen an die Neuordnung. Aus diesem Grund werde ich in erster Linie auf die Ziele des Neuordnungsverfahrens im Gesamtkontext eingehen.

Es geht dabei um die folgenden Berufe:

- Koch/Köchin,
- Hotelkaufmann/-frau (alt: Kaufmannsgehilfen im Hotel- und Gaststätten-gewerbe),
- Restaurantfachmann/-frau,
- Hotelfachmann/-frau,
- Fachmann/-frau für Systemgastronomie,
- Fachkraft im Gastgewerbe (alt: Fachgehilfen im Hotel- und Gaststätten-gewerbe).

Im Vorfeld des durch das Bundesinstitut für Berufsbildung eingeleiteten Neuordnungsverfahrens haben sich auf beiden Seiten, also bei den Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretern, Arbeitsgruppen gebildet, um die notwendigen Überarbeitungen festzustellen. Dabei sind wir von folgender Ausgangssituation ausgegangen:

- Es gibt rund 70.000 Auszubildende im Gastgewerbe.
- In diesen Berufen ist die Abbruchquote am höchsten von allen Ausbildungsberufen.
- Nach der Ausbildung verlassen rund zwei Drittel die Branche.
- Die Berufsausbildung ist zum Teil überholt, neuere Techniken und Strukturen fehlen fast völlig.

Im Anschluss daran haben sich diese Arbeitsgruppen zusammengefunden, um aus diesen vorläufigen Ergebnissen einen ersten Konsens zu finden. Hier galt es erst einmal, strittige Punkte aus dem Weg zu räumen, was viel Zeit erfordert hat.

Wir, die Arbeitnehmerseite, wollten auf keinen Fall, dass weiterhin im Beruf der Fachgehilfen ausgebildet wird. Zum einen sprachen die geringen Ausbildungszahlen gegen diesen Beruf, zum anderen haben wir festgestellt, dass die Fachgehilfen oft nur unzureichend ausgebildet wurden, was in diesen Fällen auf die Ausbildungsstätten zurückzuführen ist.

Weiterhin waren wir der Auffassung, dass der Ausbildungsberuf des Kaufmannsgehilfen für das Hotel- und Gaststättengewerbe ebenfalls nicht mehr im Neuordnungsverfahren berücksichtigt werden sollte. Auch hier sprachen zum einen die geringen Ausbildungsverhältnisse dagegen, zum anderen stellen auch weiterhin nur wenige Betriebe Ausbildungsplätze für diesen Beruf zur Verfügung.

Der dritte strittige Punkt war der neue Beruf „Fachkraft für Systemgastronomie“. Hier wurde uns von der Arbeitgeberseite ein erster Entwurf vorgelegt, der für uns überhaupt nicht diskussionsfähig war, da er nach den dort formulierten Anforderungen eine reine Schmalspurausbildung darstellte.

Nun unterstützten allerdings auch wir das Neuordnungsverfahren, und so galt es, Kompromisse zu finden:

- Bei den Fachgehilfen einigten wir uns darauf, dass eine Durchlässigkeit ins dritte Ausbildungsjahr gewährleistet sein muss.
- Der Kaufmannsgehilfe war nicht wegzudiskutieren. Die Arbeitgeber erklärten uns die Notwendigkeit dieses Berufes für ihre Branche. Wir erklärten uns zu einer Beibehaltung des Berufes bereit, wenn er in das Gesamtgebilde der Berufe des Hotel- und Gaststättengewerbes einbezogen würde.
- Für den Fachmann Systemgastronomie erarbeiteten wir gemeinsam einen neuen Entwurf, der ebenfalls von der Durchlässigkeit aller Berufe dieser Branche geprägt war.

Das vorläufige Ergebnis, auf das beide Seiten sich dann geeinigt haben, sah dann so aus:

Abbildung 1: **Übersicht Berufsausbildung im Hotel- und Gaststättengewerbe**

1. Jahr	Gemeinsame Grundbildung für alle Berufe				
2. Jahr	Gemeinsame Fachbildung für alle Berufe (außer Koch)				Berufliche Fachbildung Köche
3. Jahr	Spezialisierung Hotelfachleute	Spezialisierung Restaurantfachleute	Spezialisierung Hotelkaufleute	Spezialisierung Fachleute f. Systemgastronomie	Spezialisierung Köche

Ich möchte betonen, dass zu diesem Zeitpunkt nichts weiter getan wurde, als Einigung darüber herzustellen, dass

- die Berufe grundsätzlich erhalten bleiben,
- die Berufe sich den neuen Anforderungen der Branche anpassen sollen,
- es einen neuen Ausbildungsberuf für die Systemgastronomie geben wird.

Eine Überarbeitung der Ausbildungsinhalte hat zu diesem Zeitpunkt noch nicht stattgefunden. Allerdings hatten wir zu diesem Zeitpunkt einen vorläufigen Eckwertekatalog ausgearbeitet, der Grundlage für die weitere Arbeit sein sollte und nach Abstimmung mit dem BIBB zur Weiterleitung an das Bundesministerium für Wirtschaft bestimmt war.

Die Arbeitsgruppen legten also ihr Ergebnis dem BIBB vor. Von dort wurden nun die Sozialpartner aufgefordert, ihre jeweiligen Sachverständigen zu benennen. So bildeten sich die entsprechenden Arbeitskreise, die fortan in gemeinsamen Sitzungen zusammentrafen.

Mittlerweile fand das Antragsgespräch statt. Der Eckwertekatalog wurde wie folgt verabschiedet:

- Berufsbezeichnungen
- Ausbildungsdauer (2 bzw. 3 Jahre)
- Berufsfeldzuordnungen
Berufsfeld XII Ernährung und Hauswirtschaft
keine Zuordnung für Hotelkaufmann
- Gliederung und Struktur der Ausbildungsgänge
Ausbildung ohne Spezialisierung (Monoberufe)
- Berufsbeschreibungen, Fertigkeiten und Kenntnisse
- zeitliche Gliederung
Jahresgliederung mit Zeitrichtwerten in Wochen

Im Januar 1997 kamen die Sachverständigen zur ersten Sitzung zusammen. In insgesamt sechs zwei- bis dreitägigen Sitzungen konnte die Arbeit im August 1997 beendet werden.

Die Ziele der Neuordnung sind folgendermaßen definierbar:

- Die Grundbildung soll breit angelegt sein.
- Neue Technologien sollen berücksichtigt werden.
- Fremdsprachen sollen einbezogen werden.
- Die Qualifikationen sollen zukunftssicher sein.

Für alle Berufe des Hotel- und Gastgewerbes wollten wir eine breite Grundqualifikation und eine offene Formulierung der Ausbildungsinhalte für technische und organisatorische Entwicklungen ermöglichen. Eine Schmalspurausbildung sollte verhindert werden.

Aus diesem Grund konnten wir erreichen, dass es (mit Ausnahme der Köche) für alle Berufe eine inhaltlich identische Grund- und Fachbildung gibt.

Die Ausbildung ist somit folgendermaßen gegliedert:

1. Ausbildungsjahr: identisch für alle Berufe
2. Ausbildungsjahr: identisch für alle Berufe außer Koch/Köchin
3. Ausbildungsjahr: Spezialisierung für die vier Berufe
 - Hotelfachmann/-frau
 - Restaurantfachmann/-frau
 - Hotelkaufmann/-frau
 - Fachmann/-frau für Systemgastronomie.

Ferner wollten wir für die Zukunft erreichen, dass die herkömmliche Ausbildungsmethode, also Vormachen, Nachmachen, Wiederholen einzelner Arbeitsschritte, abgelöst wird durch das Kennenlernen vollständiger Arbeitsprozesse und durch die Förderung sozialer Fertigkeiten, und die Auszubildenden sollen auch lernen, flexibel auf sich verändernde Bedingungen zu reagieren. Das heißt:

- Der Auszubildende wird, bevor er seine Arbeit beginnt, umfassend über die Aufgabe informiert.
- Daraufhin soll er eine Planung für diese Aufgabe durchführen.
- Er soll sich entscheiden, wie er die Aufgabe löst (auch unter Berücksichtigung der Ökonomie, der Ökologie, des Zeitfaktors).
- Er führt die Aufgabe durch.
- Schließlich wertet er das Ergebnis gemeinsam mit seinem Vorgesetzten aus.

Extrafunktionale Qualifikationen, wie beispielsweise Lernfähigkeit, Teamfähigkeit, prozeßorientiertes Denken und Handeln, eigenverantwortliches Arbeiten, Verantwortungsbewusstsein, Flexibilität, Kommunikations- und Kritikfähigkeit, sind unabdingbare Voraussetzungen für die Berufe und müssen während der Ausbildung gefördert und gestärkt werden. Dies kann über eine stärkere Projektorientierung erfolgen, muss aber immer im Zusammenhang mit spezifischen Fachkenntnissen vermittelt werden. Eine Trennung von Theorie und Praxis soll aufgehoben werden. Das bedeutet eine teilweise Umstellung der Berufsschulen. Teilweise deshalb, weil viele Berufsschulen schon vor dem Neuordnungsverfahren begonnen haben, die Theorie in Zusammenhang mit der Praxis zu vermitteln.

Ferner war uns wichtig, dass eine starke Ausrichtung auf die Gastgeberfunktion für alle Berufe stattfindet. Damit ist gemeint: weg von dem Klischee des „Dieners“ und hin zum kompetenten und selbstbewußten Gastgeber und Geschäftspartner.

Inhaltliche Veränderungen in den Gastgewerbeberufen

Schon im ersten Jahr, also während der Grundbildung, werden die ersten Schritte zur Werbung und Verkaufsförderung vermittelt. Weiter haben die Auszubildenden die ersten Kontakte zum Bereich der Büroorganisation. Wir haben den Bereich der Reklamationen sowie das Führen von Verkaufsgesprächen stärker als bisher berücksichtigt. Diese Kenntnisse werden im zweiten Ausbildungsjahr weiter vertieft.

Während der gesamten Ausbildung haben wir einen Schwerpunkt auf die betriebswirtschaftliche Orientierung gelegt. Allerdings wird ein Auszubildender nur dann betriebswirtschaftlich handeln können, wenn er in den Gesamtzusammenhang einbezogen wird. Wir haben versucht, die Berufe, wieder mit Ausnahme des Kochs, inhaltlich voneinander abzugrenzen, indem wir Schwerpunkte gelegt haben:

Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

Der Hotelkaufmann soll nach seiner Ausbildung im Bürobereich eingesetzt werden. Hotelkaufleute steuern sämtliche Prozesse zur Erreichung der Unternehmensziele. Ihr Aufgabengebiet ist die kaufmännische Steuerung und Kontrolle, insbesondere des Rechnungswesens, der Buchführung und der Personalwirtschaft. Sie koordinieren die betrieblichen Bereiche nach wirtschaftlichen Vorgaben.

Hotelkaufleute

- erstellen Rechnungen und führen Zahlungen aus,
- werten betriebliche Kennzahlen aus,
- errechnen Kosten und Erlöse,
- kalkulieren Verkaufspreise,
- kaufen benötigte Waren ein,
- machen die Personalplanung und bearbeiten Personalvorgänge,
- führen mit Außenstehenden die Korrespondenz,
- beraten die Gäste und führen Gastgespräche.

Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Hotelfachleute planen und organisieren die wesentlichen Arbeitsabläufe im Hotel und sind insbesondere in den Bereichen Empfang, Werbung und Verkaufsförderung und Wirtschaftsdienst tätig.

Hotelfachleute

- empfangen und beraten die Gäste,
- führen die Gästekorrespondenz,
- kalkulieren und erstellen Angebote,
- entwickeln Marketingmaßnahmen und führen sie durch,
- kontrollieren Ergebnisse von Marketingaktivitäten,
- erstellen bereichsbezogene Personaleinsatzpläne.

Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

Restaurantfachleute arbeiten im Service, führen selbständig eine Station und wirken bei der Ausrichtung von Veranstaltungen und Festlichkeiten mit.

Restaurantfachleute

- empfangen und beraten die Gäste,
- verkaufen Speisen und Getränke,
- präsentieren und servieren,
- planen Veranstaltungen und Festlichkeiten,
- wirken bei der Durchführung von Veranstaltungen und Festlichkeiten mit,
- organisieren Serviceabläufe optimal.

Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie

Fachleute für Systemgastronomie setzen ein standardisiertes, zentral gesteuertes Gastronomiekonzept in Betriebsstätten um.

Fachleute für Systemgastronomie

- betreuen und beraten die Gäste,
- präsentieren und verkaufen die Produkte,
- stellen die Einhaltung der Qualitätsstandards sicher,
- organisieren Arbeitsabläufe,
- planen den Personaleinsatz und bearbeiten Personalvorgänge,
- führen Kostenkontrollen durch,
- werten betriebliche Kennzahlen aus,
- führen Marketingmaßnahmen durch.

Fachkraft im Gastgewerbe

Die Fachkraft im Gastgewerbe ist schwerpunktmäßig in den Bereichen Restaurant, Bufett, Wirtschaftsdienst, Küche und Lager tätig und betreut Gäste.

Fachkräfte im Gastgewerbe

- stellen einfache Speisen her und richten sie an,
- servieren Speisen und Getränke,
- richten Gasträume her,
- lagern Waren und sichern die Bestände,
- führen Verwaltungsarbeiten durch,
- wirken bei Verkaufsaktionen mit

Koch/Köchin

Zum Schluss der Koch: Er stellt Speisen her, plant Menüfolgen und präsentiert Produkte.

Köche

- beherrschen arbeitstechnische und küchentechnische Verfahren,
- berücksichtigen physiologische, ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte,
- beherrschen die Zubereitung verschiedenster Speisen,
- beherrschen die Grundlagen der Kalkulation,
- erarbeiten mit anderen Abteilungen Menüvorschläge für Veranstaltungen,
- beraten Gäste bei der Gestaltung von Feiern und anderen Veranstaltungen.

Diese Abgrenzungen sind durch die neuen Ausbildungsordnungen im Gegensatz zu früher klar definiert. Auf der einen Seite haben wir nun Spezialisten der einzelnen Bereiche eines gastronomischen Betriebes, auf der anderen Seite ist – aufgrund der Durchlässigkeit – ein umfassendes Wissen über den Gesamtablauf vorhanden.

Veränderungen in den Prüfungsanforderungen

Obwohl wir keine völlig neuen Prüfungsstrukturen gewählt haben, sind die Prüfungen auf komplexe Handlungsorientierung ausgerichtet und fordern von den Auszubildenden den Nachweis, dass sie typische berufliche Situationen fachlich und kommunikativ bewältigen können. Der Auszubildende soll im praktischen Teil der Abschlussprüfung beweisen, dass er die fachliche Qualifikation in Verbindung mit den Schlüsselqualifikationen besitzt.

Für die Ausbildungsberufe Hotelfachmann/-frau und Restaurantfachmann/-frau haben wir die Prüfungen getrennt in einen dreistündigen komplexen Teil und in einen weiteren Teil „Zwei weitere Prüfungsaufgaben“, für den ebenfalls drei Stunden angesetzt sind (für Fachkräfte zwei Stunden).

Im komplexen Teil werden die Anforderungen aus dem Berufsbild geprüft. Das mag selbstverständlich erscheinen, wenn man nicht weiß, dass die Prüfungen sich bislang immer nach dem gleichen Schema abgespielt haben: Köche kochten ein 2- bis 4-Gänge-Menü, das von Hotelfachleuten, Restaurantfachleuten und Fachgehilfen geladenen Gästen und Prüfern serviert wurde.

Mit den neuen Prüfungsanforderungen von 1998 werden die komplexen Aufgaben eingeführt: etwa die Planung einer verkaufsfördernden Maßnahme, Planung des Service für eine Veranstaltung. Die Fachkraft darf sogar wählen zwischen Herstellen und Anrichten einfacher Speisen, Präsentieren und Servieren oder anlassbezogenem Herrichten eines Gastraumes. Durch diese Veränderungen wurde große Unruhe ausgelöst; die Durchführbarkeit der Prüfung wurde gar in Frage gestellt. Sicherlich bringen diese Neuerungen auch für die Prüfer in den Prüfungsausschüssen eine Umstellung mit sich. Doch ich bin sicher, dass sich dieses Problem nach einer kurzen Gewöhnungsphase erledigen wird.

Bei den Hotelkaufleuten und Fachleuten der Systemgastronomie haben wir uns für einen umfassenden schriftlichen Teil (fünf Stunden) und eine praktische Übung (45 Minuten) entschieden, um ein möglichst objektives Ergebnis zu erhalten.

Die Köche schlussendlich haben sechs Stunden Zeit, um ein dreigängiges Menü für sechs Personen zuzubereiten, zu präsentieren und ein gastroorientiertes Gespräch zu führen (alt: eine mindestens zweiteilige Menüfolge herstellen und anrichten). Dafür muss der Koch einen Arbeitsablauf erstellen. Wir Sachverständige haben dann überlegt, dass ein Koch nicht in die Küche gehen und willkürlich etwas kochen muss. Aus diesem Grund haben wir durchgesetzt, dass der Koch vier Wochen vor der Prüfung einen Warenkorb schriftlich mitgeteilt bekommt und auf dieser Grundlage einen Menüvorschlag erarbeitet, den er dem Prüfungsausschuss rechtzeitig vorzulegen hat.

Der schriftliche Prüfungsteil deckt im Wesentlichen die – vor allem neuen – vermittelten Kenntnisse ab, die oben aufgeführt sind. Diese Aufgaben sollen sich auf praxisbezogene Fälle beziehen.

Kritischer Ausblick

Zum Schluss bleibt zu erwähnen, dass die Ziele, die sich die Sachverständigen gesteckt haben, sicherlich nur dann zum Erfolg führen werden, wenn die Ausbildungsbetriebe bereit sind, ihre Auszubildenden nicht ausschließlich als Arbeitskräfte zu begreifen. Ausbildungsbetriebe sollten verstehen lernen, dass das sture Vermitteln von Fachkenntnissen nur dann dauerhaft etwas bringt, wenn die sogenannten Schlüsselqualifikationen dabei genügend berücksichtigt werden. Und um ehrlich zu sein, befürchte ich, dass dieses Verständnis noch einige Jahre auf sich warten lassen wird.

Die Zwischenprüfungen in den neuen gastgewerblichen Ausbildungsberufen

PETER KIERZEK, IHK ZU BERLIN

Vorbereitungen der ersten Prüfungen in der Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Dieser Beitrag behandelt den aktuellen Stand der Arbeiten zur Aufgabenerstellung und der Festlegung des organisatorischen Rahmens der Zwischenprüfungen. Die Entwicklungsarbeiten mit den Fachleuten in Arbeitskreisen und Prüfungsausschüssen sind noch nicht abgeschlossen. Die nachfolgenden Ausführungen nehmen daher nicht in Anspruch, in Bezug auf die Aufgabengestaltung den Endstand erreicht zu haben.

Vorgaben durch die Verordnungen

Die Verordnungen über die Berufsausbildung zum Koch/zur Köchin sowie im Gastgewerbe definieren die Inhalte und Prüfungsanforderungen in folgenden Berufen:

- Koch/Köchin
- Fachkraft im Gastgewerbe
- Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
- Hotelfachmann/Hotelfachfrau
- Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
- Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie

Die Zwischenprüfung soll nach dem ersten Ausbildungsjahr stattfinden und den Stand der Ausbildung feststellen.

Prüfungsrelevant sind die Ausbildungsinhalte des ersten Ausbildungsjahres. Dies sind die Fertigkeiten und Kenntnisse der betrieblichen Ausbildung sowie der im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan vermittelte Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Prüfungsaufgaben können sich auf folgende Handlungsfelder beziehen:

- Küchenbereich
- Servicebereich
- Büroorganisation und -kommunikation
- Warenwirtschaft
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf
- Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung
- Umweltschutz
- Hygiene
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

In höchstens 3 Stunden soll der Prüfungsteilnehmer eine praktische Aufgabe bearbeiten.

Die bisher vorgesehene Unterteilung in einen schriftlichen und praktischen Prüfungsteil entfällt. Die Aufgabengestaltung ist daher so flexibel zu gestalten, dass für die bei praktischen Prüfungen oft zahlreichen Termine unterschiedliche, aber gleichwertige Aufgabenstellungen eingesetzt werden können.

Nachzuweisen sind hierbei die Qualifikationen:

- Planen
- Durchführen
- Kontrollieren
- Präsentieren

Hierbei sind folgende Gesichtspunkte zu berücksichtigen:

- Hygiene
- Umweltschutz
- Wirtschaftlichkeit
- Gästeorientierung

Gerade der letztgenannte Punkt wird als eines der wesentlichen Ausbildungsziele der Ausbildungsberufe im Gastgewerbe angestrebt und ist daher auch bei allen Prüfungsabläufen zu berücksichtigen.

Als Gebiete für die Aufgabengestaltung kommen insbesondere in Betracht:

- Planen von Arbeitsschritten
- Anwenden von Arbeitstechniken
- Präsentieren von Produkten

Überlegungen zur Aufgabengestaltung

Die in den Ausbildungsordnungen aufgeführten Handlungsfelder benennen nicht den Betriebsteil, in dem sie vermittelt werden sollen. Den Ort der Vermittlung der Inhalte der genannten Handlungsfelder bestimmt der Betrieb nach seinen individuellen Gegebenheiten.

Durch diese offene Lernzielformulierung ist die Ausbildung in Unternehmen unterschiedlicher Größe und Struktur sowie unabhängig vom verfolgten gastronomischen Konzept möglich. Die beabsichtigte Flexibilität hat naturgemäß die Bildung unterschiedlicher Schwerpunkte zur Folge. Garantiert wird das Erreichen der beschriebenen Endqualifikationen bei freier Wahl der Vermittlungsmethoden.

Trotz identischer Definition der Ausbildungsinhalte im Ausbildungsplan für alle sechs Berufe sind die hierbei beschrifteten berufsspezifischen Ausbildungswege bei der Gestaltung der Zwischenprüfungsaufgaben zu berücksichtigen.

Die IHK zu Berlin hat den für die Abnahme der Zwischenprüfungen eingesetzten berufsbezogenen Prüfungsausschüssen zu Beginn der Diskussion über den organisatorischen Ablauf der Prüfungen eine einheitliche Aufgabe für alle Berufe vorgeschlagen.

Die in den Ausschüssen vertretenen fachkompetenten Berufspraktiker haben allerdings mit vielen Hinweisen auf sehr unterschiedliche berufstypische Verfahrensweisen in der Ausbildung bereits während des ersten Ausbildungsjahres auf einer zumindest berufsgruppenspezifischen Aufgabenstellung bestanden. Obwohl die Diskussion mit den einzelnen Prüfungsausschüssen noch nicht abgeschlossen ist, beabsichtigt die Kammer, drei Gruppierungen bei der Zwischenprüfung einzusetzen.

Gemeinsame Aufgaben werden für folgende Berufe vorgeschlagen:

- | | |
|-----------|--|
| Gruppe 1: | Fachkräfte im Gastgewerbe
Restaurantfachleute
Hotelfachleute |
| Gruppe 2: | Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie
Hotelkaufleute |
| Gruppe 3: | Köche |

Trotz der Gruppenbildung ist anzustreben, dass die Zwischenprüfung für alle Berufe „gleichartig“ sein wird.

Struktur der Aufgaben

Wie die nachfolgend vorgestellten Aufgabenentwürfe erkennen lassen, sind sowohl bei der Aufgabenformulierung als auch bei der Teilnahmebescheinigung die Gebiete Arbeitsplanung (Teil A), Arbeitsausführung und Kontrolle (Teil B) und Produktpräsentation (Teil C) einheitlich zur Strukturierung genutzt worden.

Die Teile A und B sind schriftlich bzw. schriftlich und praktisch zu bearbeiten. Teil C nimmt insbesondere Bezug auf den Umgang mit Gästen, Beratung und Betreuung sowie auf die Fähigkeit, verbal zu kommunizieren. Bestandteil des Prüfungsgesprächs ist vorrangig die Präsentation und Erläuterung des beschrittenen Lösungsweges zur Bearbeitung der gestellten Aufgabe. Der Prüfungsausschuss kann passend zur Aufgabenstellung jedoch zusätzliche Fachfragen stellen.

Hierdurch soll bereits nach dem ersten Ausbildungsjahr die Kommunikationsfähigkeit der Auszubildenden getestet und auf die in den Abschlussprüfungen zu führenden gastorientierten Gespräche bzw. mündlich-praktischen Prüfungsleistungen hingewiesen werden.

Die Bewertungsbögen werden sich allerdings in Abhängigkeit von der gestellten Aufgabe in der Feinbewertung innerhalb der Gebiete voneinander unterscheiden.

Auch Unterschiede bei der Aufteilung der angestrebten *Gesamtbearbeitungszeit von 120 Minuten* auf die Bewertungsbereiche (A bis C) der einzelnen Berufe werden akzeptiert.

Die Prüfungsleistungen werden vom Prüfungsausschuß bewertet und in die vorbereitete und mit den Daten des Auszubildenden und Ausbildungsbetriebes versehene Teilnehmerbescheinigung durch Ankreuzen der jeweiligen Notenspalte eingetragen.

Die Zeilen unterhalb der Einzelbewertungen können vom Prüfungsausschuss für individuelle Hinweise an den Ausbildungsbetrieb für die weitere Ausbildung genutzt werden. Denkbar sind hier Hinweise zur Qualität des geführten Berichtsheftes oder zu festgestellten gravierenden Ausbildungsschwächen.

Die Teilnahmebescheinigung wird in zweifacher Ausfertigung ausgestellt und vom Vorsitzenden des Prüfungsausschusses unterschrieben. Ein Exemplar erhält der Prüfungsteilnehmer am Tage der Prüfung mit dem Hinweis auf die Verpflichtung, diese Bescheinigung unverzüglich dem Ausbildungsbetrieb zur Kenntnisnahme vorzulegen.

Auf dem zweiten Formular quittiert der Prüfungsteilnehmer den Erhalt der Teilnahmebescheinigung. Dieses Exemplar wird der Kammer mit den bearbeiteten Prüfungsaufgaben durch den Prüfungsausschuss zugestellt.

Die Betriebe werden über dieses Verfahren informiert und haben somit die Möglichkeit, in Einzelfällen von der Kammer über das Ergebnis der Zwischenprüfung informiert zu werden, in denen auf denkbar vielfältige Weise das Prüfungsergebnis beim Azubi verloren ging.

Aufgabenmuster

Auf den folgenden Seiten sind Aufgaben für die drei Berufsgruppen dargestellt:

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

Koch/Köchin

Name: _____

Prüfungszeit: 120 Minuten

Teilnehmernr.: _____

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, tragen Sie bitte in das obere rechte Feld Ihren Namen und die Teilnehmernummer ein.
2. Lesen Sie die Aufgabenstellung sorgfältig.
3. Schreiben Sie nur mit Kugelschreiber.
4. Schreiben Sie deutlich, da Ihre Leistung bei unleserlicher Bearbeitung nicht bewertet werden kann.
5. Zugelassene Hilfsmittel: Taschenrechner

Zur Bearbeitung der Aufgaben blättern Sie bitte um!

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

Koch/Köchin

Name: _____

Prüfungsaufgabe:

Bereiten Sie die folgenden Speisen für jeweils zwei Personen zu.
Richten Sie die Speisen an und präsentieren Sie das Ergebnis:

Minestrone

Teil A : Arbeitsplanung

Bearbeitungszeit: 30 min

Erstellen Sie vorab einen Arbeitsablaufplan. Dieser Plan soll alle für die Herstellung der Speise notwendigen Zutaten (ohne Mengenangabe) und Arbeitsschritte enthalten.

Teil B : Arbeitsausführung und Kontrolle

Bearbeitungszeit: 60 min

Herstellen der Speise

Teil C : Produktpräsentation

Bearbeitungszeit: 30 min

Stellen Sie Ihr Gericht nach dem Anrichten dem Prüfungsausschuss vor und erklären Sie die Arbeitsschritte. Für die Herstellung der Minestrone wird frisches Gemüse verwendet. Nennen Sie Aspekte, die aus ernährungsphysiologischer Sicht besonders zu beachten sind.

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

Arbeitsablaufplan

Name:

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Teilnahmebescheinigung**Koch / Köchin****Zwischenprüfung Herbst 1999**

Auszubildender

Ausbildungsbetrieb

Der/die Auszubildende hat in der Zwischenprüfung nach § 42 BBiG folgende Ergebnisse erreicht:

Bewertete Positionen entsprechend den Prüfungsanforderungen	Bewertung				
	sehr gut	gut	befrie- digend	aus- reichend	nicht aus- reichend
Teil A: Arbeitsplanung					
Zutaten					
Arbeitsschritte					
Besondere Aspekte					
Teil B: Arbeitsausführung und Kontrolle					
Hygiene					
Arbeitsplatzorganisation					
Zubereitung					
Geschmack					
Umweltschutz					
Teil C: Produktpräsentation					
Sachkenntnis/Argumentation					
Anrichteweise					

Hinweise für die weitere Ausbildung:

.....

.....

**Diese Bescheinigung ist unverzüglich
dem Ausbildungsbetrieb vorzulegen.**

Datum

(Prüfungsausschussvorsitzender)

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

(Empfangsbestätigung des Auszubildenden)

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

**Fachmann/Fachfrau
für Systemgastronomie
Hotelkaufmann/-kauffrau**

Name: _____

Prüfungszeit: 120 Minuten

Teilnehmernr.: _____

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, tragen Sie bitte in das obere rechte Feld Ihren Namen und die Teilnehmernummer ein.
2. Lesen Sie die Aufgabenstellung sorgfältig.
3. Schreiben Sie nur mit Kugelschreiber.
4. Schreiben Sie deutlich, da Ihre Leistung bei unleserlicher Bearbeitung nicht bewertet werden kann.
5. Zugelassene Hilfsmittel: Taschenrechner

Zur Bearbeitung der Aufgaben blättern Sie bitte um!

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999**Fachmann/Fachfrau
für Systemgastronomie
Hotelkaufmann/-kauffrau**

Name: _____

Prüfungsaufgabe:

In Ihrem Unternehmen reklamiert ein Gast lautstark und aufgeregt, das nahezu vollständig verzehrte Essen sei versalzen. Außerdem schmecke die Cola nicht richtig. Bitte beschreiben Sie, wie Sie systematisch mit der Reklamation umgehen und den Gast zufrieden stellen.

Teil A : Arbeitsplanung

Bearbeitungszeit: 30 min

Beschreiben Sie den Ablauf einer Reklamationsbearbeitung unter Berücksichtigung folgender Fragen:

- Was tun Sie, um den Gast zu beruhigen?
 - Wie reagieren Sie auf dessen Vorwürfe?
 - Welche Rechte hat der Gast bei einer berechtigten Reklamation?
 - Was tun Sie, wenn Ihrer Meinung nach die Reklamation unberechtigt ist?
 - Wie erreichen Sie, dass zukünftig Reklamationen gleicher Art minimiert werden oder ausgeschlossen sind?
-
-
-
-

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Teilnahmebescheinigung

Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie Zwischenprüfung Herbst 1999
Hotelkaufmann/-kauffrau

Auszubildender

Ausbildungsbetrieb

Der/die Auszubildende hat in der Zwischenprüfung nach § 42 BBiG folgende Ergebnisse erreicht:

Bewertete Positionen entsprechend den Prüfungsanforderungen	Bewertung				
	sehr gut	gut	befrie- digend	aus- reichend	nicht aus- reichend
Teil A: Arbeitsplanung					
Gastorientierte Vorgehensweise					
Beachtung der rechtlichen Vorgaben					
Praktische Ausführung möglich					
Teil B: Arbeitsausführung und Kontrolle					
Anwenden von Arbeitstechniken					
Vorschläge in Berufspraxis übertragbar					
Wirtschaftlichkeit					
Berücksichtigen der Hygiene					
Teil C: Produktpräsentation					
Sachkenntnis					
Argumentation					
Kommunikationsfähigkeit					

Hinweise für die weitere Ausbildung:

.....

.....

**Diese Bescheinigung ist unverzüglich
dem Ausbildungsbetrieb vorzulegen.**

Datum _____

 (Prüfungsausschussvorsitzender)

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

 (Empfangsbestätigung des Auszubildenden)

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

**Fachkraft im Gastgewerbe
Restaurantfachmann/-frau
Hotelfachmann/-frau**

Name: _____

Prüfungszeit: 120 Minuten

Teilnehmernr.: _____

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, tragen Sie bitte in das obere rechte Feld Ihren Namen und die Teilnehmernummer ein.
2. Lesen Sie die Aufgabenstellung sorgfältig.
3. Schreiben Sie nur mit Kugelschreiber.
4. Schreiben Sie deutlich, da Ihre Leistung bei unleserlicher Bearbeitung nicht bewertet werden kann.
5. Zugelassene Hilfsmittel: Taschenrechner

Zur Bearbeitung der Aufgaben blättern Sie bitte um!

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Zwischenprüfung Herbst 1999

Fachkraft im Gastgewerbe
Restaurantfachmann/-frau
Hotelfachmann/-frau

Name: _____

Prüfungsaufgabe:

Stellen Sie bitte ein Frühstückstablett für den Zimmerservice zusammen. Grundlage ist ein kontinentales Frühstück für eine Person. Zusätzlich ist ein Bestandteil* nach Vorgabe des Prüfungsausschusses anzurichten.

* Zusätzliche Bestandteile:

- Grapefruit anrichten
- Spiegelei mit Speck
- Müsli
- Rührei mit Schinken
- Käseplatte
- Wurstplatte
- Obstsalat
- Frisch gepresste Säfte
- Joghurt mit Früchten
- Frühlingsquark
- Kaffee, Tee oder Cappuccino zubereiten

Teil A : Arbeitsplanung

Bearbeitungszeit: 30 min

Erstellen Sie vorab einen Arbeitsablaufplan. Dieser Plan soll alle für die Herstellung der Speise notwendigen Zutaten und Arbeitsschritte enthalten.

Teil B : Arbeitsausführung und Kontrolle

Bearbeitungszeit: 60 min

Stellen Sie das Frühstück zusammen und beantworten Sie die schriftlichen Fragen.**

** Es werden 10 Fragen (multiple choice) zu Warenkunde, Lagerhaltung, Getränkekunde, Umweltschutz sowie Aufgaben zur Nährwertberechnung anhand der Nährwerttabelle gestellt und/oder die Kontrolle einer Waren- oder Gastrechnung verlangt.

Teil C : Produktpräsentation

Bearbeitungszeit: 30 min

Stellen Sie Ihr Frühstück nach dem Anrichten dem Prüfungsausschuss vor und erklären Sie die Arbeitsschritte.

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Teilnahmebescheinigung

Fachkraft im Gastgewerbe
Restaurantfachmann/-frau
Hotelfachmann/-frau

Zwischenprüfung Herbst 1999

Auszubildender

Ausbildungsbetrieb

Der/die Auszubildende hat in der Zwischenprüfung nach § 42 BBiG folgende Ergebnisse erreicht:

Bewertete Positionen entsprechend den Prüfungsanforderungen	Bewertung				
	sehr gut	gut	befrie- digend	aus- reichend	nicht aus- reichend
Teil A: Arbeitsplanung					
Reihenfolge der Arbeitsschritte					
Rezeptur					
Umweltschutz					
Teil B: Arbeitsausführung und Kontrolle					
Vorbereitung des Arbeitsplatzes					
Überprüfung der Ausgangsprodukte					
Arbeitssicherheit					
Umgang mit/Einsatz von Arbeitsmitteln					
Beantwortung d. schriftlichen Aufgaben					
Teil C: Produktpräsentation					
Persönliches Erscheinungsbild					
Anrichteweise des Produktes					
Argumentation					

Hinweise für die weitere Ausbildung:

Datum

(Prüfungsausschussvorsitzender)

**Diese Bescheinigung ist unverzüglich
dem Ausbildungsbetrieb vorzulegen.**

Industrie- und Handelskammer zu Berlin

(Empfangsbestätigung des Auszubildenden)

Vor der Prüfung denselben Beruf wie hinterher? Verbleibs- und Selbstrekrutierungsquoten im Gastgewerbe

TAMARA KORIOTH, BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG

Einführung

Wenn wir uns mit Prüfungen beschäftigen, diese vielleicht sogar selbst durchführen, dann haben wir mehr oder weniger klare Vorstellungen davon, was z. B. ein guter Koch¹ wissen und können sollte:

In der Prüfung soll er seine fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen unter Beweis stellen und dafür benotet werden. Seine Zeugnisse sollen später Auskunft darüber geben, wie „gut“ er als Koch arbeiten können wird.² Dabei gehen wir häufig unausgesprochen davon aus, dass der ausgebildete Koch auch nach seiner Prüfung weiter als Koch arbeiten wird. Dem ist jedoch nicht so. Ganz grob läßt sich sagen: jeder dritte ausgebildete Koch arbeitet später als Verkäufer, Bürofachkraft oder Reinigungskraft etc. Nur die übrigen zwei Drittel der ausgebildeten Köche bleiben der Gastgewerbebranche erhalten.

Diese Zahlen resultieren aus einer in regelmäßigen Abständen durchgeführten gemeinsamen Erhebung des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) und des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg. Die letzten ausgewerteten Zahlen sind von 1991/93 (JANSEN & STOOSS, 1993)³.

Ausbildung als Köchin oder Koch – und danach?

Schaut man sich die Zahlen darüber, wieviele Köche der Gastgewerbebranche erhalten bleiben, also die Verbleibsquoten, an, so ergibt sich folgendes Bild:

-
- 1 Da zwei Drittel aller auszubildenden Köchinnen und Köche männlich sind, wird hier überwiegend die männliche Berufsbezeichnung verwandt.
 - 2 Zur Aussagekraft von Zeugnissen und Prüfungen siehe auch die Ergebnisse der Betriebsbefragungen im Referenz-Betriebs-System Nr. 12 des Bundesinstituts für Berufsbildung vom September 1998.
 - 3 Für die Unterstützung bei der statistischen Auswertung möchte ich mich bei meinem Kollegen Dick Moraal bedanken.

Abbildung 1 **Verbleibsquoten 1991/1992 (in Prozent) Ausbildung als Koch, danach tätig als:**

Koch		55,3%
Kellner, Gästebetreuer		8,8%
Verkäuferin, Bürofachkraft, Reinigungskraft, Kraftfahrzeugführer		35,9%

Von denen, die eine Ausbildung als Koch abgeschlossen haben, sind später noch 55,3 %, also gut jeder zweite, als Koch tätig. 8,8 % der ausgebildeten Köche arbeiten zwar nicht als Köche, sondern Kellner oder Gästebetreuer, verbleiben damit aber immerhin noch in der Gastgewerbebranche. Auf der anderen Seite arbeiten über ein Drittel (35,9 %) nach ihrer Ausbildung in völlig anderen Berufsfeldern: beispielsweise als Verkäufer, Bürofachkraft, Raumreiniger, Kraftfahrzeugführer etc.

Methodisches Vorgehen

Diese Ergebnisse resultieren aus der Erhebung von 1991/92. Sie ist die letzte Erhebung, deren Daten bereits auswertbar vorliegen. Neuere Zahlen aus der jüngsten Erhebung von 1997/98 werden gerade aufbereitet und können bei Bedarf auch auf die Verbleibsquoten hin ausgewertet und den 91/92er-Daten gegenübergestellt werden. Wesentliche Verschiebungen der Ergebnisse dürften jedoch nicht zu erwarten sein.

Für die Erhebung von 1991/92 wurden in den alten Bundesländern insgesamt rund 24.000 repräsentativ ausgewählte Erwerbstätige durch zwei Institute (Infratest-Sozialforschung und Marplan) je zur Hälfte befragt. In den neuen Bundesländern waren es rund 10.000 Erwerbspersonen, die durch Infratest Burke Berlin (IBB) und EMMAG (Empirisch-methodische Arbeitsgruppe am Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum Berlin-Brandenburg e.V.) ebenfalls je zur Hälfte befragt wurden. „Die Qualität der Stichproben wurde sowohl untereinander als auch anhand von Vergleichsdaten aus der amtlichen Statistik (Mikrozensus) geprüft“ (JANSEN & STOOSS, 1993, S.8). Für die Berufsgruppe der Köche konnten insgesamt 410 Personen befragt und diese Ergebnisse ausgewertet werden.

Beschäftigt als Köchin oder Koch – und vorher?

In Abbildung 1 haben wir anhand der Verbleibsquoten gesehen, wie viel Prozent der Köche nach ihrer Ausbildung weiterhin in ihrem erlernten Beruf arbeiten bzw. wie viele von ihnen später in anderen Berufen arbeiten. Wie sieht es aber mit der umgekehrten Fragestellung aus: Diejenigen, die als Köchin oder Koch beschäftigt sind – haben sie diesen Beruf gelernt? Haben sie überhaupt einen Beruf erlernt? Wenn ja, welchen Beruf haben sie vorher erlernt und ausgeübt?

Nach den Befragungen des BIBB/IAB von 1991/92 hat nicht einmal jede/r zweite eine abgeschlossene Ausbildung als Koch oder Köchin absolviert. Die Branche rekrutiert also weniger als die Hälfte der in ihr Beschäftigten durch eigene Ausbildung:

Abbildung 2 **Selbstrekrutierungsquoten 1991/92 (in Prozent);
beschäftigt als Koch, vorher eine Lehre absolviert als:**

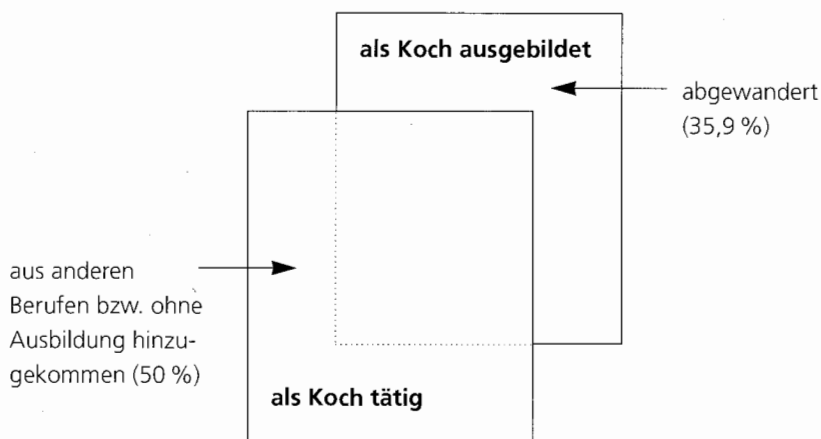
Köche		43,7 %
Bäcker, Fleischer		3,2 %
Kellner, Hauswirtschafterin		3,1 %
Verkäuferin, Gärtner Schneiderin, Chemiefacharbeiter		22,6 %
keine Lehre		27,4 %

Weniger als die Hälfte (43,7 %) aller Köche hat eine Ausbildung in diesem Beruf absolviert. Berücksichtigt man zusätzlich auch Köche mit Ausbildungen aus dem Nahrungsmittelbereich, wie Bäcker oder Fleischer (3,2 %) und Ausbildungen im übrigen Gastgewerbe (3,1 %), so verfügen 50 % aller tätigen Köchinnen und Köche über einen Berufsabschluss in ihrem momentan ausgeübten Beruf bzw. einem verwandten Beruf. Die andere Hälfte der Köche übt ihren Beruf mit einer völlig fremden Ausbildung, wie z. B. Verkäufer, Schneiderin, Tierzüchter oder Chemiefacharbeiter aus (22,6 %) oder besitzt überhaupt keine abgeschlossene Berufsausbildung (27,4 %).

Selbstrekrutierungs- und Verbleibsquoten von Köchen

Fasst man die beiden oben dargestellten Sachverhalte der Selbstrekrutierungs- und Verbleibsquoten von Köchen in einer Grafik zusammen, so ergibt sich folgendes Bild:

Abbildung 3 **Selbstrekrutierungs- und Verbleibsquoten von Köchen 1991/92**



Jeder 3. geprüfte Koch bleibt es nicht.

Jeder 2. Koch hat seinen Beruf nicht zertifiziert gelernt.

Es wird deutlich: Von den berufstätigen Köchen hat nur knapp jeder zweite Koch auch einen durch eine bestandene Prüfung zertifizierten Abschluss für seinen Beruf. Oder anders herum gesagt: Die Gastgewerbebranche rekrutiert nur die Hälfte ihrer Köche durch eigene Ausbildung, sei es als Koch (43,7 %) oder als Kellner bzw. Hauswirtschaftlerin (3,1 %). Die übrigen Köche werden in anderen Branchen ausgebildet oder haben überhaupt keine Berufsausbildung.

Von den Köchen, die im Gastgewerbe ausgebildet wurden und ihre Berufsausbildung mit einer bestandenen Prüfung abgeschlossen haben, bleiben

allerdings auch nicht alle der Gastgewerbebranche erhalten. Immerhin jeder dritte Koch wandert in einen anderen Beruf ab. Aber eben auch „nur“ jeder Dritte.

Sind dies nun besonders auffällige Zahlen, die eine Besonderheit für die Berufsgruppe der Köche darstellen? Weichen diese Zahlen signifikant von anderen Berufsgruppen ab oder sind auch dort vergleichbare Verhältnisse vorzufinden?

Berufsübergreifende Mobilität im Allgemeinen

Nach Angaben der Kultusministerkonferenz (1998) arbeiten durchschnittlich weniger als die Hälfte (etwa 45 %) aller Absolventen des dualen Systems im Anschluss an die Ausbildung in ihrem erlernten Beruf. Das heißt, die Köche liegen mit 43,7 % Selbstrekrutierungsquote (im engeren Sinne, d.h. ohne übrige Gastgewerbeberufe) und 55,3 % Verbleibsquote durchaus im allgemeinen Mittel der Mobilitätswerte.

Gegen eine solche Mobilität ist auch nichts einzuwenden. Gerade die Breite der deutschen Ausbildungsinhalte in unseren ca. 370 Ausbildungsberufen ermöglicht die Mobilität nicht nur zwischen verschiedenen Betrieben und Regionen, sondern auch zwischen unterschiedlichen Berufen. Zur Lösung von Arbeitsmarktproblemen kann allerdings auch die Mobilität von Berufs- und/oder Betriebswechslern allein nicht als Allheilmittel beitragen. Im Gegenteil, diese Berufs- und/oder Betriebswechsler sind durchschnittlich sogar stärker von Arbeitslosigkeit betroffen als die entsprechende Vergleichsgruppe (BENDER, HAAS & KLOSE, 1999). Hierbei dürfen jedoch Ursache und Wirkung nicht verwechselt werden.

Schlussfolgerungen für die Prüfungsanforderungen

Welche Konsequenzen sind nun hinsichtlich der Prüfungsanforderungen aus der für bundesrepublikanische Verhältnisse durchschnittlich hohen beruflichen Mobilität der Köche zu ziehen? Auf jeden Fall sollte man im Hinblick auf die zukünftigen beruflichen Einsatzgebiete der Köche im Hinterkopf behalten, dass immerhin jeder Dritte von ihnen später als Verkäufer oder Bürofachkraft etc. arbeiten wird. Das heißt, dass überfachliche Fähigkeiten, wie

beispielsweise die kommunikativen Fähigkeiten, auch für diese Gruppe der Prüflinge später wichtig sein werden. Unbestritten bleibt jedoch, dass ein Koch mit seiner bestandenen Prüfung nachweisen soll, dass er in erster Linie „gut kochen“ kann, also seine fachliche Qualifikation bewertet wird. Neu ist bei den Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung von 1998 jedoch, dass nun auch beim Koch Wert darauf gelegt wird, dass er vernünftig mit seinen Kollegen, Vorgesetzten und Kunden kommunizieren kann. Dies hat mit dem gastorientierten Prüfungsgespräch (s. Leitfaden von Frau Droux in diesem Band) in der Abschlussprüfung der Köche seinen Niederschlag gefunden und ist damit auch relevant für die vorausgehende Ausbildung.

Literatur

BENDER, Stefan; HAAS, Anette; KLOSE, Christoph (1999). Mobilität allein kann Arbeitsmarktp Probleme nicht lösen. IAB-Kurzbericht Nr. 2 vom 22.3.1999, Nürnberg.

JANSEN, Rolf; STOOS, Friedemann (Hrsg.) (1993). Qualifikation und Erwerbs-situation im geeinten Deutschland. BIBB/IAB-Erhebung 1991/92, Berlin; Bonn.

KULTUSMINISTER-KONFERENZ (1998). Überlegungen der KMK zur Weiterentwicklung der Berufsbildung, Anlage 3, vom 23.10.1998.

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (1998). Aussagekraft von Prüfungen. Referenz-Betriebs-System Nr. 12. Bonn.

**Praktische Abschlussprüfungen
in den gastgewerblichen Ausbildungsberufen
Empfehlungen für das gastorientierte Prüfungsgespräch
Aufbau, Durchführung und Bewertung**

SUSANNE DROUX, BAYERISCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND e.V. (BHG)

Einleitung

Die Neuordnung für die gastgewerblichen Berufe

- Fachkraft im Gastgewerbe
- Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
- Hotelfachmann/Hotelfachfrau
- Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
- Fachmann für Systemgastronomie/Fachfrau für Systemgastronomie

trat am 1. August 1998 in Kraft. Die Neuordnung des Berufs Koch/Köchin trat am 13. Februar 1998 in Kraft. Die ersten Abschlussprüfungen werden im Sommer 2000 durchgeführt werden.

Zielsetzung der Ausbildungsordnungen ist es, jungen Menschen in unterschiedlichen Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit zu bieten, neben berufsspezifischen Qualifikationen die für diese Branche entscheidenden Schlüsselqualifikationen, wie gastorientiertes Handeln, Team- und Kommunikationsfähigkeit, zu erwerben.

Ein neuer, zukunftsorientierter Ausbildungsschwerpunkt der gastgewerblichen Berufe bildet der Bereich Beratung, Verkauf und gastorientiertes Handeln auf der Basis moderner Kommunikationsmethoden.

„Gastorientiertes Handeln“ ist das oberste Lernziel. Die Gastgeberfunktion zieht sich wie ein roter Faden durch die gesamte Ausbildungszeit. Die Auszubildenden lernen Gästerwartungen und -bedürfnisse erkennen, um sie gastorientiert gemäß betrieblicher Zielsetzungen zu erfüllen. Dem gastorientierten Handeln wird mit dem Handlungsfeld „Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf“ in jedem Lehrjahr, bei allen Berufen, eine besondere Bedeutung zugemessen.

Dieser Zielsetzung trägt das gastorientierte Gespräch in der praktischen Prüfung Rechnung. So kann der Auszubildende die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse im Umgang mit dem Gast im Rahmen einer komplexen Prüfungsaufgabe unter Beweis stellen. Zusätzlich sind zwei weitere Prüfungsaufgaben in der praktischen Prüfung zu bearbeiten.

Die komplexe Prüfungsaufgabe ist bei den Berufen Fachkraft im Gastgewerbe, Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau und Hotelfachmann/Hotelfachfrau Ausgang für das gastorientierte Gespräch. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen, je nach Beruf, höchstens 15 bzw. 20 Minuten auf das Gespräch entfallen. Die Köche sollen in der praktischen Prüfung unter Beweis stellen, dass sie Gäste beraten können. Innerhalb der praktischen Prüfung entfallen höchstens 15 Minuten auf das gastorientierte Gespräch.

Hotelkaufmann/Hotelkauffrau sowie Fachmann für Systemgastronomie/Fachfrau für Systemgastronomie machen als praktische Prüfung eine praktische Übung. Dabei ist eine praxisbezogene Aufgabe zu lösen, die Ausgang für das Prüfungsgespräch mit maximal 30 Minuten ist.

Diese Differenzierung des gastorientierten Gespräches bzw. Prüfungsgespräches im Verordnungstext „Berufsausbildung im Gastgewerbe“ gilt es in den folgenden Beispielen zu berücksichtigen.

Zielsetzung und Aufbau des gastorientierten Gespräches

Die wachsende Bedeutung des gastorientierten Gespräches in allen Bereichen des Hotel- und Gaststättengewerbes ist unumstritten. In vielfältigen Beratungs- und Verkaufssituationen haben Mitarbeiter, die eine sichere Gesprächsführung beherrschen, Wettbewerbsvorteile.

Wesentlich ist, dass das gastorientierte Gespräch nicht, wie häufig in der Praxis, eher intuitiv verläuft, sondern anhand eines klaren Gesprächsaufbaus durchgeführt wird. Hierzu soll keine starre Gesprächsführung vorgegeben werden, sondern vielmehr eine Methodentechnik als konkrete Hilfestellung.

Somit unterscheidet sich das gastorientierte Gespräch deutlich von der herkömmlichen mündlichen Prüfung, in der allein Fachwissen abgefragt wurde. Planungskompetenz (Methodenkompetenz) und kommunikative Fähigkeiten (Sozialkompetenz) werden bei dieser Art der Durchführung ebenso geprüft wie die Fähigkeit, gastgewerbliche Fachkenntnisse (Fachkompetenz) in das gastorientierte Gespräch einzubringen und diese anzuwenden.

Dabei werden die Prüfungsausschussmitglieder in einer praxisnahen Situation die Rolle der Gäste einnehmen. Als Ausgangsbasis dient die vom Prüfling erarbeitete komplexe Prüfungsaufgabe. Es ist gewünscht, dass der Prüfling das Gespräch aktiv gestaltet, wobei er nachstehende Gesprächsphasen berücksichtigt und deutlich erkennen läßt.

Phase 1: Gesprächseinleitung – Begrüßung

Begrüßung, Nachfrage z. B. über das Befinden des Gastes, Verlauf der Anreise, Kenntnis des Gastes über das Unternehmen/Hotel/Gaststätte, Freude über Wiedersehen etc.

Phase 2: Gästeerwartungen und -bedürfnisse

Gästeerwartungen und -bedürfnisse werden durch aktives Zuhören und durch Nachfragen im Hinblick auf gewünschte Speisen, Speisefolge, Getränke, Anlaß und Art des Essens bzw. der Veranstaltung, der Übernachtung sowie Tag, Uhrzeit, Personenzahl etc. ermittelt.

W-Fragen (Wann, Wieviele, Wie, Wo, Warum)

Phase 3: Angebotsunterbreitung und Lösungsvorschläge

Gemäß der Gästeerwartungen und -bedürfnisse und dem Angebot des Unternehmens bzw. der Vorgabe durch die komplexe Prüfungsaufgabe wird ein Angebot dem Gast unterbreitet, das ggf. unter dem Aspekt der Gästenutzen-Argumentation formuliert wird.

Phase 4: Zusammenfassung und Gesprächsabschluss

Das mit dem Gast geführte Gespräch wird im Ergebnis nochmals zur beiderseitigen Sicherheit wiederholt, und ein Kaufabschluss wird möglicherweise bestätigt. In der Verabschiedungsphase wird dem Gast eine Service-Zusage geleistet.

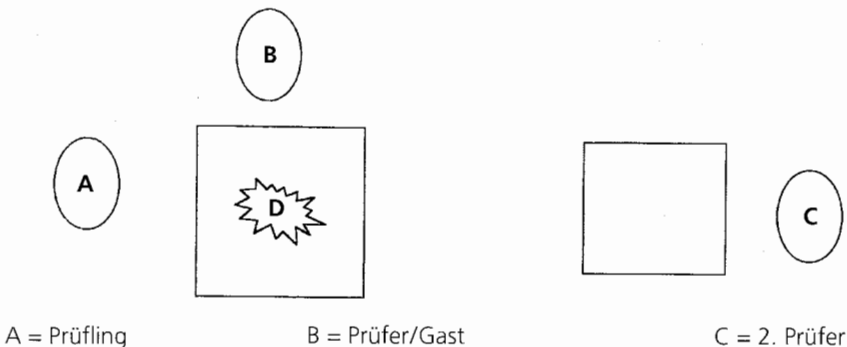
Das in Phase 3 angesprochene Angebot des Unternehmens wird durch die vom Prüfling erarbeiteten Vorgaben in der komplexen Prüfungsaufgabe ersetzt. Der Prüfungsausschuss bereitet Fragestellungen vor, anhand derer die Überlegungen und Motive für die Lösungsansätze des Angebotes des Prüflings fachlich beleuchtet werden. Nachstehende Beispiele erläutern die praktische Umsetzbarkeit.

Praktische Hinweise zum Ablauf „Gastorientiertes Gespräch“

Für die Durchführung des gastorientierten Gespräches könnte ein Raum mit einem Tisch gewählt werden, der die Sitzordnung einer praxisnahen Gast-Beratungssituation zuläßt. Selbstverständlich sind auch alternative Gesprächsorte denkbar.

Der Prüfling könnte dem Prüfer/Gast gegenüber sitzen, die anderen bzw. der zweite Prüfer/Protokollführer wären als stille Zuhörer an einem zweiten Tisch – etwas abseits platziert – jedoch so, dass zwischen allen Beteiligten Blickkontakt möglich ist.

Abbildung 1 **Beispiel für eine Anordnung der Sitzmöglichkeiten**



Aufgabe des Prüfers ist es, bereits zu Beginn des Gespräches eine positive Atmosphäre herzustellen, indem er sich namentlich vorstellt. Dies kann zusätzlich durch aufmunternde Worte, Körpersprache, Gesten, Gesichtsausdruck verstärkt werden. Zudem könnte der Tisch (D) mit einer Tischdecke und einem Blumengesteck eingedeckt sein.

Der Prüfer/Gast erläutert dem Prüfling nochmals kurz, dass jetzt ein gastorientiertes Gespräch stattfindet. Der Prüfer/Gast erklärt eingangs, dass er

- a) ein Stammgast des Hauses ist,
- b) zum ersten Mal in diesem Restaurant/Hotel ist,
- c) erst wenige Male Gast des Hauses war oder
- d) durch eine Empfehlung künftig Gast werden will.

Besonders in Phase 1 „Begrüßung“ und Phase 4 „Zusammenfassung und Gesprächsabschluss“ sollte der Prüfling diese Hinweise aufgreifen. Dabei kann

der Prüfling erlebte Situationen des täglichen Berufsalltags kreativ einbringen, auf die der Prüfer eingeht.

Ob in der Prüfungssituation ein Musterhotel bzw. Musterrestaurant simuliert wird, oder ob der konkrete Betrieb des Auszubildenden als Grundlage dienen soll, sollte bereits bei den Prüfungsaufgaben mit einem Hinweis geklärt werden. Grundsätzlich könnte man dies auch dem Prüfling freistellen. Die Entscheidung über die Handhabung obliegt den Prüfungsausschüssen.

Nach den Eingangs-Erläuterungen des Prüfers beginnt das eigentliche gastorientierte Gespräch. Musterbeispiele für den weiteren Gesprächsverlauf sind in den folgenden Kapiteln für die einzelnen Berufe aufgeführt.

Die Zeitkontrolle obliegt dem Prüfer/Gast. Falls notwendig, gibt er dem Prüfling einen gut gemeinten Hinweis, in Form von „Ich danke Ihnen für die Informationen, ich werde mir das in Ruhe überlegen“, oder „Ich denke, Sie haben mich umfassend informiert“, um ein Ende des Gespräches zu signalisieren.

Bewertung des gastorientierten Gespräches

Grundsätzlich sind beim gastorientierten Gespräch die Faktoren

- Gesprächsführung
- Gastorientierung und
- Fachkompetenz

zu bewerten. Hierfür ist es notwendig, dass der Bewertung konkrete Kriterien zu Grunde liegen.

Gesprächsführung

Beim Bewertungskriterium „Gesprächsführung“ geht es weniger darum, das Gespräch hinsichtlich sachlicher Richtigkeit zu bewerten, sondern vorrangig ist der Bereich der Sozialkompetenz zu beurteilen. Unter diesen Bereich fallen Erscheinungsbild, Blickkontakt, Ausdrucksweise und Struktur des Gespräches. Beim Gesprächsaufbau ist auch zu bewerten, ob im Gesprächsablauf eine Gesprächseinleitung (Phase 1), eine Ermittlung der Gästeerwartungen (Phase 2), eine Unterbreitung des Angebotes (Phase 3) und ein Gesprächsabschluss (Phase 4) beinhaltet sind. Inwieweit im Verlauf eines gastorientierten Gespräches besonders die Phasen 2 und 3 (Gästeerwartungen und -bedürfnisse – Gästefragen; Angebotsunterbreitung – Lösungsvorschläge) ineinander übergehen, ist situationsbedingt. Dennoch kann ein Prüfer durchaus erkennen und bewerten, ob das Gespräch eine klare Struktur aufweist.

Gastorientierung

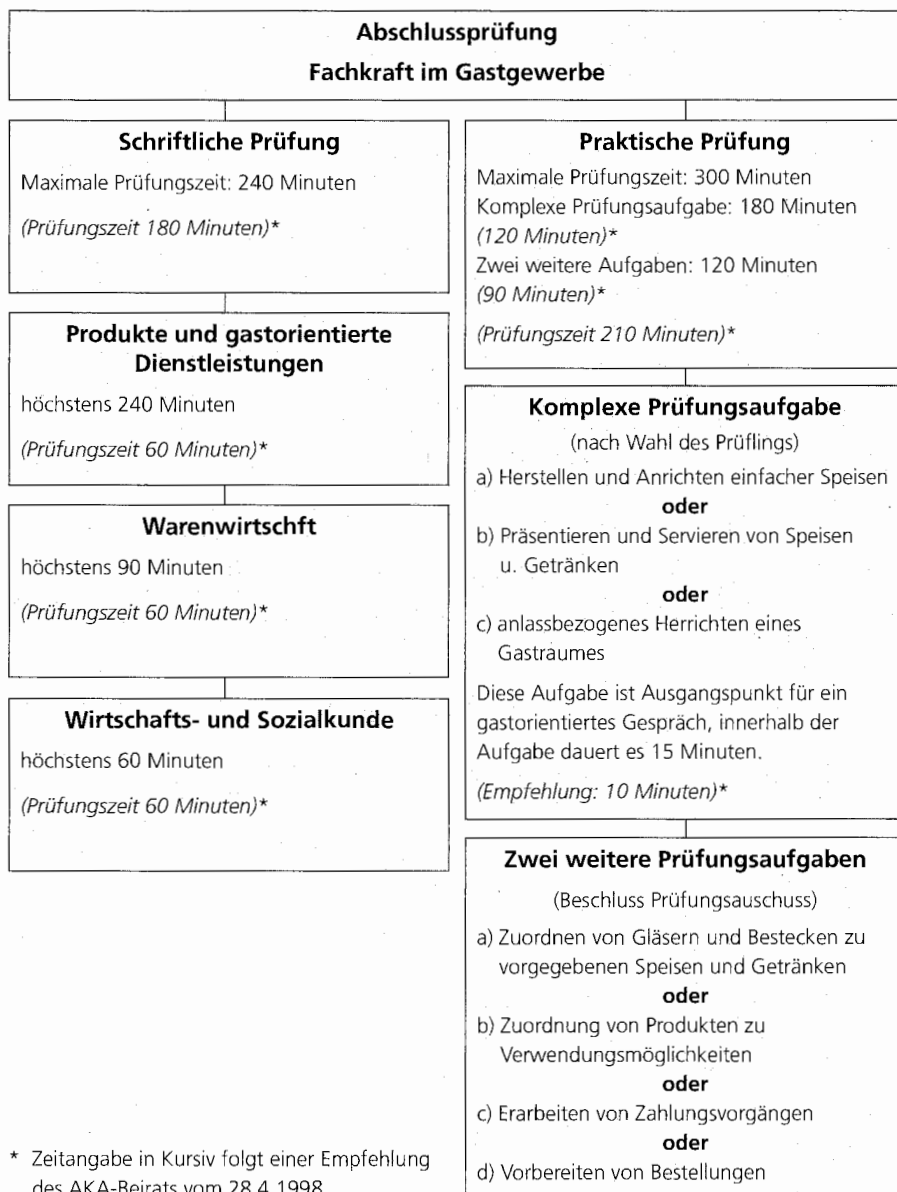
Beim Bewertungskriterium „Gastorientierung“ wird die Fähigkeit des Prüflings beurteilt, auf Gästeerwartungen und die vorgegebene Situation einzugehen. Diese Fähigkeit wird in jeder Phase berücksichtigt. Optimalerweise bezieht sich der Prüfling in Phase 1 (Begrüßung) auf den vom Prüfer vorgegeben Hinweis „Stammgast, neuer Gast“ etc. Bei der Ermittlung der Gästeerwartungen (Phase 2) soll der Prüfling zeigen, dass er in der Lage ist, aufmerksam und konzentriert zuzuhören und den Gast durch zielgerichtete Fragen zu ermuntern, seine Wünsche auszudrücken. Besonders bei der Angebotsunterbreitung (Phase 3) kann der Prüfling seine Gastorientierung unter Beweis stellen. Beim Gesprächsabschluss (Phase 4) wird, wie bei der Begrüßung, die sinnvolle Bezugnahme auf die vorgegebene Situation bewertet.

Fachkompetenz

Beim Bewertungskriterium „Fachkompetenz“ wird das fachliche Wissen des Prüflings zu den Fragen des Prüfers/Gastes beurteilt. Bei dieser Bewertung dürfen mögliche Folgefehler aus der Vorarbeit der komplexen Prüfungsaufgabe nicht nochmals negativ gewertet werden. Beispiel: Hat der Prüfling eine fehlerhafte Menüfolge vorgegeben, kann dies im gastorientierten Gespräch nicht erneut negativ gewichtet werden. Im Gespräch ist es durchaus möglich, dass der Prüfling die von ihm zuvor fehlerhaft angegebenen Gerichte, Menüfolge oder Getränke korrekt erklären kann, was sich dann in einer positiven Bewertung im Bereich Fachkompetenz niederschlägt.

Praktische Abschlussprüfung Fachkraft im Gastgewerbe

Struktur der Abschlussprüfung



Aufbau der praktischen Prüfung

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste beraten, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden (*120 Minuten*)¹ eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens zwei Stunden (*90 Minuten*) zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten.

Aufbau der komplexen Prüfungsaufgabe

Der Inhalt der Ausbildungsordnung für die Fachkraft im Gastgewerbe ist unter Nutzung der Flexibilitätsklausel und unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen sowie, orientiert an der Durchstiegsmöglichkeit in ein drittes Lehrjahr, an den Schwerpunkten Küchenbereich, Servicebereich und Wirtschaftsdienst auszurichten. Daher hat die Fachkraft im Gastgewerbe eine Wahlmöglichkeit für einen dieser Schwerpunkte:

- Herstellen und Anrichten einfacher Speisen
- Präsentieren und Servieren von Speisen und Getränken
- Anlaßbezogenes Herrichten eines Gastraumes

bei der komplexen Prüfungsaufgabe, die Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch ist. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 15 Minuten (*10 Minuten*) auf das Gespräch entfallen.

Praktische Beispiele der komplexen Prüfungsaufgaben

1. Herstellen und Anrichten einfacher Speisen

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit 120 Minuten

Stellen Sie aus jeder der zwei Hauptkomponenten unter Einbeziehung der unten aufgeführten Lebensmittel ein Gericht her.

Die Gerichte sollen als selbständige Gerichte auf einer Speisekarte angeboten werden können. Schreiben Sie die Bezeichnungen auf, unter denen Sie die Gerichte auf die Speisekarte setzen werden.

Erstellen Sie die Rezepturen für die von Ihnen gewählten Gerichte für jeweils vier Personen. Erstellen Sie dann einen Arbeitsplan, bei dem Sie die Stichworte Rezeptur, Wirtschaftlichkeit, Arbeitsvorbereitung, Sicherheit, Hygiene sowie die Bereiche berücksichtigen, mit denen Sie im Betrieb zusammenarbeiten.

¹ In Klammern sind jeweils die empfohlenen Prüfungszeiten des AKA-Beirats vom 28.4.1998 angegeben.

Folgende Lebensmittel müssen verarbeitet werden	Folgende Lebensmittel können verarbeitet werden
1. Hauptkomponente: Matjeshering 2. Hauptkomponente: Schnittkäse Hartkäse Frischkäse Weichkäse	Gekochte Eier Sauerrahm Süßrahm Äpfel Cornichons Rote Bete Kräuter Gewürze Blattsalate Radieserl Weintrauben Salzgebäck Salzkartoffeln

Lösungsvorschlag des Prüflings

Wie in den vorstehenden Beispielen aufgeführt, könnte eine Lösung des Prüflings wie folgt lauten:

Gericht der 1. Hauptkomponente:
Matjes nach Hausfrauenart (Matjes-Salat, Matjes-Cocktail)

Gericht der 2. Hauptkomponente:
Garnierte Käseplatte

Obige Gerichte mit Rezeptur und Ablaufplanung trägt der Prüfling auf dem vorgegebenen Formular ein (hier nicht aufgeführt).

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Die oben aufgeführte Lösungs-Vorlage ist Ausgangspunkt für das gastorientierte Gespräch und dient dem Prüfling als ‚Angebot‘. Der Prüfungsausschuss hat Fragestellungen vorbereitet, die der ‚Gast‘ dem Prüfling stellt.

- Was können Sie mir heute empfehlen?
- Welche Getränke würden Sie mir zu den Gerichten empfehlen?
- Welche Beilagen servieren Sie zu diesen Gerichten?
- Wie sind die Gerichte angerichtet?
- Erläutern Sie, warum es sich hierbei um ein saisontypisches Gericht handelt.

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Bei diesem Gespräch geht der Gast/Prüfer mit seinen Wünschen auf die vom Prüfling vorgegebenen Gerichte ein und ermöglicht es dem Prüfling damit, seine Gerichte zu erläutern. Da hier eine Fachkraft im Gastgewerbe geprüft wird, sollten keine Konfliktsituationen gestellt werden, z. B. indem man Speisewünsche äußert, die nicht als Antwort die vorgegebenen Gerichte zulassen würden. Die Fachkraft im Gastgewerbe hat hier zwar den Schwerpunkt Küche gewählt, es ist jedoch bei ihr nicht von einem Fachwissen wie z. B. beim Koch/Köchin auszugehen. Auch kann eine Fachkraft mit Schwerpunkt Küche nicht die Beratungskompetenz eines/-r Restaurantfachmanns/Restaurantfachfrau aufweisen. Vielmehr soll der Prüfling zeigen, dass er in den vorgegebenen 15 Minuten (*10 Minuten*) ein einfaches Gastgespräch mit Gesprächsaufbau führen und das fachliche Wissen in einer Gastberatung umsetzen kann.

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Beratung Matjes“

Prüfer/Gast ist Stammgast des Restaurants

Phase 1: Gesprächseinleitung – Kontaktherstellung

Prüfling: Herzlich willkommen, Herr Berger. Ich freue mich, dass Sie heute wieder Gast in unserem Restaurant sind.

Gast: Guten Tag. Vielen Dank für die nette Begrüßung.

Phase 2: Gästeerwartungen und -bedürfnisse

Prüfling: Möchten Sie ein Gericht von der Speisekarte wählen oder darf ich Ihnen etwas von unserer Tageskarte empfehlen? Wir haben diese Woche Matjes-Spezialitäten.

Gast: Ich glaube, ich brauche die Speisekarte nicht. Ich habe heute Mittag warm gegessen, ich hätte heute Abend lieber ein leichtes, kaltes Gericht. Was haben Sie denn anzubieten?

Phase 3: Angebotsunterbreitung

Prüfling: Ich könnte Ihnen Matjes nach Hausfrauenart empfehlen. Das sind frische Matjesfilets mit Essiggurken, Zwiebeln, Apfel und Sauerrahm. Dazu servieren wir Salzkartoffeln.

Gast: Könnten Sie mir noch eine Frage beantworten? Ich habe mich schon oft gefragt, was ist eigentlich genau ein Matjes?

Prüfling: Ein Matjes ist ein junger, noch nicht geschlechtsreifer Hering.

Gast: Wie wird bei Ihnen der Matjes nach Hausfrauenart serviert?

Prüfling: Wir servieren den Matjes nach Hausfrauenart in einem Tongefäß und die warmen Salzkartoffeln separat.

Gast: Was könnten Sie mir als Getränk dazu empfehlen?

Prüfling: Sehr gut paßt zu Matjes ein kühles Bier. Wir haben Brauerei-Bier oder auch einen leichten Weißwein. Falls Sie lieber ein alkoholfreies Getränk wünschen, kann ich Ihnen selbstverständlich auch Mineralwasser oder Säfte anbieten.

Gast: Gut, ich denke, ich nehme Matjes nach Hausfrauenart und ein Bier, nicht zu kalt.

Phase 4: Gesprächsabschluss

Prüfling: Sehr gerne, also einmal Matjes nach Hausfrauenart mit Salzkartoffeln und ein Bier, nicht zu kalt. Ich bringe Ihnen das Bier sofort. Vielen Dank!

Gast: Vielen Dank!

2. Präsentieren und Servieren von Speisen und Getränken

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit 120 Minuten

Stellen Sie unter Einbeziehung der unten aufgeführten Lebensmittel ein 3-Gang-Menü nach den Regeln der modernen Menüfolge zusammen.

Wählen Sie aus den aufgeführten Getränken eine Aperitif, einen geeigneten Wein und einen geeigneten Digestif aus.

Folgende Lebensmittel stehen zur Auswahl für das Menü	Folgende Produkte stehen als korrespondierende Getränke zur Auswahl
Salzkartoffeln, Lyonerkartoffeln, Gemüsereis, pommes frites, Macairekartoffeln, Folienkartoffeln, Karotten, Blumenkohl, Blattspinat mit Knoblauch, Bohnen, Sauerkraut, Pfifferlinge, Semmelknödel, hausgemachte Nudeln, Forelle nach Müllerin Art Schweineschnitzel nach Wiener Art Truthahngeschnetzeltes in Currysauce Kalbsgulasch Rinderrouladen in Rotweinsauce Hechtklößchen in Hummersauce Rehmedaillons in Wildrahmsauce Apfelbeignets, Fürst Pückler Eisbombe, Pfirsich Melba, Birnensorbet, Apfelstrudel mit Vanillesauce, gemischtes Eis mit Sahne Spargelcremsuppe Rinderkraftbrühe mit Pfannkuchenstreifen Minestrone mit Parmesankäse	Würzburger Stein, Riesling Q.b.A. Zeller schwarze Katz, Riesling, Kabinett, trocken Underberg, Campari Soda, Sherry Fino, Grand Marnier, Himbeergeist, Cognac Remy Martin, Mariacron Rüdesheimer Rosengarten Weißburgunder, Spätlese Ahrweiler Forstberg Spätburgunder, Kabinett, trocken Kleinbottwarer Oberer Berg Trollinger, Kabinett, trocken Bischoffinger Enselberg Spätburgunder Weißherbst, Kabinett

*Lösungsvorschlag des Prüflings***3-Gang-Menü**

Rinderkraftbrühe mit Pfannkuchenstreifen
Forelle nach Müllerin Art, Salzkartoffeln
Pfirsich Melba

Korrespondierende Getränke

Aperitif: Sherry Fino
Würzburger Stein, Riesling Q.b.A.

Digestif: Cognac Remy Martin

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Obiges Menü mit korrespondierenden Getränken trägt der Prüfling auf einem Formular ein. Diese Lösungsvorlage ist Ausgangspunkt für das gastorientierte Gespräch. Der Prüfungsausschuss hat mindestens vier Fragen vorbereitet, die der „Gast“ dem Prüfling stellt.

Mögliche Fragestellungen zum Lösungsvorschlag des Prüflings

- Zu welcher Getränke-Gruppe gehört der Sherry Fino?
- Wie wird die Forelle nach Müllerin Art zubereitet ?
- Wie wird die Forelle nach Müllerin Art serviert? Welche Anrichteweise ist vorgesehen?
- Welchen Wein können Sie mir empfehlen? Von welchem Anbaugebiet kommt dieser Wein?

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Bei diesem Gespräch geht der Gast/Prüfer mit seinen Wünschen auf das vom Prüfling vorgegebene Menü ein und ermöglicht es dem Prüfling damit, die Speisenfolge und die korrespondierenden Getränke zu empfehlen. Da hier eine Fachkraft im Gastgewerbe geprüft wird, sollten hier keine Konfliktsituationen gestellt werden, z.B. indem man Speisewünsche äußert, die nicht als Antwort das vorgegebene Menü zulassen. Die Fachkraft im Gastgewerbe hat zwar den Schwerpunkt Service gewählt, es ist jedoch bei ihr nicht von einem Fachwissen wie z.B. beim/bei der Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau auszugehen. Vielmehr soll der Prüfling im Wesentlichen zeigen, dass er in den vorgegebenen 15 Minuten (*10 Minuten*) ein einfaches Gastgespräch mit Gesprächsaufbau führen und das fachliche Wissen in einer Gastberatung umsetzen kann.

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Beratung Forelle Müllerin“

Prüfer/Gast war schon längere Zeit nicht mehr da, da er im Urlaub war.

Phase 1: Gesprächseinleitung – Kontaktherstellung

Prüfling: Herzlich willkommen, Frau Fischer. Schön, Sie wiederzusehen. Wie war der Urlaub, haben Sie sich gut erholt?

Gast: Grüß Gott. Vielen Dank für die Nachfrage. Der Urlaub war wunderschön, aber nach zwei Wochen freue ich mich wieder auf die gute heimische Küche.

Phase 2: Gästeerwartungen und -bedürfnisse

Prüfling: Möchten Sie von der Speisekarte wählen oder darf ich Ihnen heute unser Tagesmenü empfehlen?

Gast: Das kommt ganz darauf an. Einerseits würde ich gerne das Menü essen, aber andererseits habe ich schon lange keinen Fisch mehr gegessen. Deshalb würde ich gerne heute kein Fleisch essen.

Phase 3: Angebotsunterbreitung

Prüfling: Das paßt sehr gut, als Hauptgericht des Menüs empfiehlt unser Küchenchef heute frische Forelle nach Müllerin Art, als Suppe eine leichte Rinderbrühe mit Pfannkuchenstreifen und als Dessert Pfirsich Melba.

Gast: Forelle nach Müllerin Art – ist die gebraten?

Prüfling: Die Forelle nach Müllerin Art ist meliert, das heißt in Mehl gewendet und in Butter gebraten. Bei der Müllerin Art wird die Müllerinbutter dazu gereicht, das ist eine Zitronen-Petersilienbutter mit etwas Worchester-Soße.

Gast: Wie servieren Sie die Forelle nach Müllerin Art?

Prüfling: Die Forelle wird als Ganzes auf einer Platte angerichtet, die Beilage, Salzkartoffeln, servieren wir separat.

Gast: Sehr gut. Und das Dessert Pfirsich Melba, können Sie mir das bitte auch noch erklären?

Prüfling: Selbstverständlich. Pfirsich Melba ist Vanilleeis mit einer Pfirsichhälfte und kalter Himbeersöße.

Gast: Das klingt hervorragend. Was könnte ich dazu trinken?

Prüfling: Als Aperitif vielleicht einen trockenen Sherry Fino. Und zu der Rinderkraftbrühe und der Forelle nach Müllerin Art empfehle ich Ihnen einen Würzburger Stein.

Dies ist ein Riesling Q. b. A., also ein Qualitätswein aus einem bestimmten Anbaugebiet, den wir auch offen ausschenken. Als Digestif zur Abrundung wäre vielleicht ein Cognac Remy Martin geeignet.

Gast: Ich glaube, ich verlasse mich heute ganz auf Ihre Empfehlung. Ich nehme das Menü mit der Forelle, ich nehme aber keinen Sherry, sondern erst einmal ein Mineralwasser. Zum Essen trinke ich ein Viertel Würzburger Stein. Vielleicht möchte ich später einen Digestif, aber das würde ich gerne erst später entscheiden.

Phase 4: Gesprächsabschluss (vorläufig, da im Serviceablauf)

Prüfling: Sehr schön, ich darf nochmals wiederholen. Also ein Mineralwasser, einmal das Menü und dazu ein Viertel Würzburger Stein. Wegen des Cognacs frage ich Sie später nochmals.

Soll ich das Fenster zumachen, ist Ihnen kühl?

Gast: Nein, die frische Luft ist gerade recht.

Prüfling: Gut, dann bringe ich Ihnen gleich das Mineralwasser.

3. Anlassbezogenes Herrichten eines Gastraumes

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit 120 Minuten

Sie haben ein Abreisezimmer, das gereinigt werden muss. Richten Sie dieses Zimmer für den nächsten Gast her. Beschreiben Sie die Zusammenstellung des Zimmermädchenwagens in Bezug auf Reinigungsmittel, Reinigungsgegenstände, Wäschestücke und Informationsmaterial. Führen Sie auf, welche Reinigungsgeräte Sie benutzen.

Beschreiben Sie die sinnvolle Bestückung des Etagenwagens (Zimmermädchenwagens), indem Sie die folgende Checkliste ausfüllen (hier nicht aufgeführt).

Lösungsvorschlag des Prüflings

Die unten aufgeführte Checkliste ist eine Musterlösung

Checkliste Etagenwagen

• Briefpapier, Briefumschläge	☐
• Prospekte	☐
• Fernsehprogramm, Videoprogramm	☐
• ‚Do-not-disturb-Karte‘	☐
• Frühstücksbestellkarte	☐
• Beschwerdekarte	☐
• Gästefragekarte	☐
• Monatsprogramm des Fremdenverkehrsamtes	☐
• Broschüre ‚Unser Hotel – wo finde ich was?‘	☐
• Seife	☐
• Shampoo	☐
• Badehaube	☐
• Putzmittel	☐
• Streichhölzer	☐
• Nähset	☐
• Kosmetiktücher	☐
• Toilettenpapier	☐
• Hygienebeutel	☐
• Schrubber	☐
• Aufnehmer	☐
• Putzlumpen	☐
• Staubtuch	☐
• Plastikeimer	☐
• Handfeger, Schaufel	☐
• Besen	☐
• Bürste	☐
• Schwamm	☐
• Betttücher, Bettlaken, Kopfkissenbezüge	☐
• Handtücher	☐
• Badetücher	☐
• Badematten	☐
• Müllbeutel blau	☐
• Wäschebeutel für Schmutzwäsche	☐
• Flaschenöffner	☐
• Zahnputzgläser	☐
• Plastikhandschuhe	☐
•	☐
•	☐

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Bei diesen Fragestellungen ist zu unterscheiden, um welche Art von Gastraum es sich handelt. In nachstehendem Beispiel gehen wir von einem Hotelzimmer aus. Vorstehende, vom Prüfling erstellte Checkliste „Etagenwagen, ist die Vorgabe zum gastorientierten Gespräch. Der Prüfungsausschuss hat mindestens vier Fragen vorbereitet, die der „Gast“ dem Prüfling stellt.

Fragestellungen zu „Anlassbezogenes Herrichten eines Gastraumes“

- Welche Reinigungs- und Pflegemittel benutzen Sie? Kann man Reinigungs- und Pflegemittel in bestimmte Gruppen einteilen?
- Gibt es Reinigungs- und Pflegemittel, deren Einsatz ökologisch unbedenklich ist?
- Bei der intensiven Reinigung und Pflege wirken speziell auf die entsprechenden Materialien ausgerichtete Mittel. Welche gehören dazu?
- Mit welchen Reinigungsmitteln säubern Sie einen Spiegel?
- Mit welchen Maschinen reinigen Sie den Gastraum?
- Welches Informationsmaterial liegt auf den Zimmern aus? (Stadtplan, Veranstaltungshinweise)

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Da bei der Prüfungsaufgabe „Anlassbezogenes Herrichten eines Gastraumes“ ein normales Gastberatungs- und Verkaufsgespräch keinen sachlichen Zusammenhang hat, könnte hier eine Art Informationsgespräch nachempfunden werden. Möglicherweise will der Gast Hotelzimmer für eine Gruppe mieten und sich informieren, wie gereinigt wird und welches Informationsmaterial bereits standardmäßig vorgesehen ist. Geht man bei einem Gastraum von einem Restaurant/einer Gaststube aus, könnte der Gast eine kleine Feier im Gastraum planen und daher wissen wollen, welche Tischdecken, Blumen und Dekoration üblicherweise vorgesehen sind.

Der Gast geht mit seinen Fragen auf die vom Prüfling vorgegebene Checkliste ein und ermöglicht es dem Prüfling damit, auf seine Fragen und Wünsche zu antworten. Zwar wird in diesem gastorientierten Gespräch von dem üblichen Schema „Gästeerwartungen und -bedürfnisse“ und „Angebotsunterbreitung“ abgewichen, doch können auch hier die Phasen 1 und 4 durchaus situationsbedingt nachempfunden werden.

Die Fachkraft im Gastgewerbe hat hier zwar den Schwerpunkt Wirtschaftsdienst gewählt, es ist jedoch bei ihr nicht von einem Fachwissen wie

z. B. beim Hotelfachmann/bei der Hotelfachfrau auszugehen. Es ist im Einzelfall abzuwägen, ob nachstehendes Gesprächsbeispiel möglicherweise das Fachwissen einer Fachkraft mit Schwerpunkt Wirtschaftsdienst sogar noch überschreitet. Vielmehr soll der Prüfling im Wesentlichen zeigen, dass er in den vorgegebenen 15 Minuten (*10 Minuten*) ein einfaches Gastgespräch mit Gesprächsaufbau führen und das fachliche Wissen in einer Gastberatung umsetzen kann.

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Beratung Reinigungsmittel“

Fachkraft im Gastgewerbe begegnet Gast auf dem Hotelflur.

Gast schaut umher und macht den Eindruck, er suche etwas.

Phase 1: Gesprächseinleitung – Begrüßung

Prüfling: Guten Tag. Kann ich Ihnen behilflich sein?

Gast: Guten Tag. Das ist sehr freundlich von Ihnen. Ich bin hier Hotelgast und fühle mich sehr wohl. Nächste Woche kommt ein Kollege von mir zum ersten Mal auch als Gast in Ihr Hotel. Ich habe ihm Ihr Hotel empfohlen. Er war noch nie in dieser Stadt. Da dieser Kollege Allergiker (sehr umweltbewusst) ist, hätte ich zu der Reinigung der Zimmer ein paar Fragen. Darf ich Ihnen diese Fragen stellen?

Phase 2: Gästeerwartungen und -bedürfnisse – Gästefragen

Prüfling: Selbstverständlich, gerne. Ich habe gerade das Zimmer gereinigt und kann Ihnen hoffentlich Ihre Fragen beantworten.

Gast: Könnten Sie mir verraten, mit welchen Reinigungsmitteln Sie die Zimmer säubern?

Prüfling: Wir benutzen biologisch abbaubare Reinigungsmittel. Für die Zimmerreinigung und das Badezimmer habe ich Badzimmerrein, Fliesenrein, Armaturen- und Kachelrein, WC-Reiniger und Desinfektionsreiniger benutzt.

Gast: Das klingt ja eigentlich recht einfach. Sonst benötigen Sie keine anderen Reinigungs- und Pflegemittel, um das Hotel so sauber zu halten?

Prüfling: Das kommt ganz darauf an. Grundsätzlich unterscheidet man Allzweckreiniger, Alkoholreiniger, Neutralreiniger, Wischpflegemittel, Pflegeemulsionen, Reiniger für Metall, Sanitärbereiche oder für die Fenster.

Gast: Sie kennen sich aber gut aus. Alle diese Reinigungs- und Pflegemittel sind bei ihrer Anwendung ökologisch unbedenklich?

Prüfling: Nein, es gibt leider keine umweltverträglichen Reinigungs- und Pflegemittel, aber es gibt welche, die die Umwelt weniger stark belasten. Diese Mittel verwenden wir in unserem Haus.

Gast: Das ist interessant. Ihre Teppichböden sind so sauber, obwohl sie doch durch die vielen Gäste sehr strapaziert werden. Wie machen Sie das nur? Haben Sie dafür besondere Maschinen?

Prüfling: Wir reinigen unsere Teppiche in gewissen Abständen mit einem Shampooierer, das heißt, wir führen eine Nassreinigung durch. Ansonsten haben wir leistungsstarke Klopfsaugsauger, mit denen wir bei jeder Zimmerreinigung das Zimmer saugen.

Phase 3: Angebotsunterbreitung – Lösungsvorschläge

Gast: Jetzt habe ich noch eine letzte Frage. Da mein Kollege noch nie in dieser Stadt war, würde ich ihm gerne einen Stadtplan bei Ankunft auf das Zimmer legen lassen. Ich habe jetzt nicht nachgesehen, ob üblicherweise Stadtpläne auf den Zimmern der Gäste liegen. Welche Informationen sehen Sie für Ihre Gäste vor?

Prüfling: Wir legen für unsere Gäste kostenlos die Broschüre „Rund um das Hotel“ über unser Haus und die monatlichen Veranstaltungshinweise der Stadt auf allen Zimmern aus. In den Monatshinweisen ist ein kleiner Stadtplan enthalten. Falls Sie jedoch gerne einen größeren Stadtplan wünschen, kann ich mich gerne darum kümmern, dass ein Stadtplan bei Ankunft für Ihren Geschäftsfreund auf dem Zimmer bereitliegt.

Wir könnten Ihrem Geschäftsfreund aber auch gerne eine Anfahrtsbeschreibung und einen Stadtplan gleich mit der Zimmerbestätigung zuschicken, so kann er sich bereits bei Anreise besser zurechtfinden.

Gast: Vielen Dank für Ihr Angebot. Das ist ein guter Tipp. Sobald ich genau weiß, an welchem Tag mein Kollege anreist, werde ich bei der Zimmerreservierung bitten, ihm gleich eine Anfahrtsbeschreibung und einen Stadtplan zuzusenden.

Phase 4: Gesprächsabschluss

Prüfling: Das ist eine gute Lösung. Kann ich Ihnen sonst noch behilflich sein?

Gast: Nein, vielen Dank. Sie haben mir sehr geholfen. Alle meine Fragen sind bestens beantwortet.

Prüfling: Gern geschehen. Wir freuen uns, wenn Ihr Geschäftspartner bei uns wohnt. Schönen Tag noch, auf Wiedersehen.

Bewertungsbogen Gastorientiertes Gespräch – Fachkraft im Gastgewerbe –

Prüfungsteilnehmer Prüfungsnummer

Bewertungskriterien

Anmerkungen

Punkte
10 7 5 0
++ + - --

I. Gastorientierte Gesprächsführung

- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt (Phase 1) _____
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen (Phase 2) _____
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote (Phase 3) _____
- fasst Wünsche zusammen (Phase 4) _____
- drückt sich klar und verständlich aus _____
- führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss) _____

☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐

(Bei der Bewertung der o.g. Kriterien werden gleichzeitig Aspekte wie Körpersprache und Erscheinungsbild mit berücksichtigt.)

erreichte Punkte
(max. 60)

II. Fachkompetenz

Frage _____
 Frage _____
 Frage _____
 Frage _____

☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐

* Hier ist ein Stichwort für jede Frage, wie z. B. Wein, Digestif, zur Erinnerung einzutragen.)

erreichte Punkte
(max. 40)

III. Kritikpunkte, was hat grundsätzlich gefehlt?

(Hier sind bei schlechter Bewertung Stichpunkte der Mangelleistung einzutragen.)

I. Gastorientierte Gesprächsführung	_____	
II. Fachkompetenz	+	_____
Gesamtpunktzahl	=	_____ x 0,2
Ergebnis (max. 20 Punkte)	=	_____

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Bewertungsabstufungen Gastorientierte Gesprächsführung

- **baut angenehme Atmosphäre auf**

(Phase 1)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Begrüßt und behandelt offen und freundlich, hat Blickkontakt |
| 7 Pkte. | Begrüßt und behandelt recht freundlich, hat Blickkontakt |
| 5 Pkte. | Begrüßt und behandelt ohne großes Engagement, kaum Blickkontakt |
| 0 Pkte. | Begrüßt und behandelt lustlos und abweisend, keinen Blickkontakt |

- **hört konzentriert zu, stellt situationsgerechte Fragen zu Gästewünschen**

(Phase 2)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Ist dem Gast zugewandt, erfragt und erfasst dessen Wünsche auf angemessene Weise |
| 7 Pkte. | Hört zu, stellt Fragen |
| 5 Pkte. | Stellt kaum Fragen |
| 0 Pkte. | Stellt, wenn überhaupt, unangemessene Fragen |

- **geht auf Gästerwartungen ein, macht Angebote**

(Phase 3)

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Macht angemessene Angebote zu den Gästerwartungen, bietet Alternativen an |
| 7 Pkte. | Macht Angebote mehr oder weniger abgestimmt auf Gästerwartungen |
| 5 Pkte. | Reagiert kaum auf Gästerwartungen |
| 0 Pkte. | Reagiert nicht auf Gästerwartungen |

- **fasst Wünsche zusammen**

(Phase 4)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | fasst die geäußerten Gästerwartungen zusammen |
| 7 Pkte. | Benennt noch einmal Teile der geäußerten Gästerwartungen |
| 5 Pkte. | Benennt nur einen der geäußerten Gästewünsche |
| 0 Pkte. | Benennt keinen der geäußerten Gästewünsche |

- **drückt sich klar und verständlich aus**

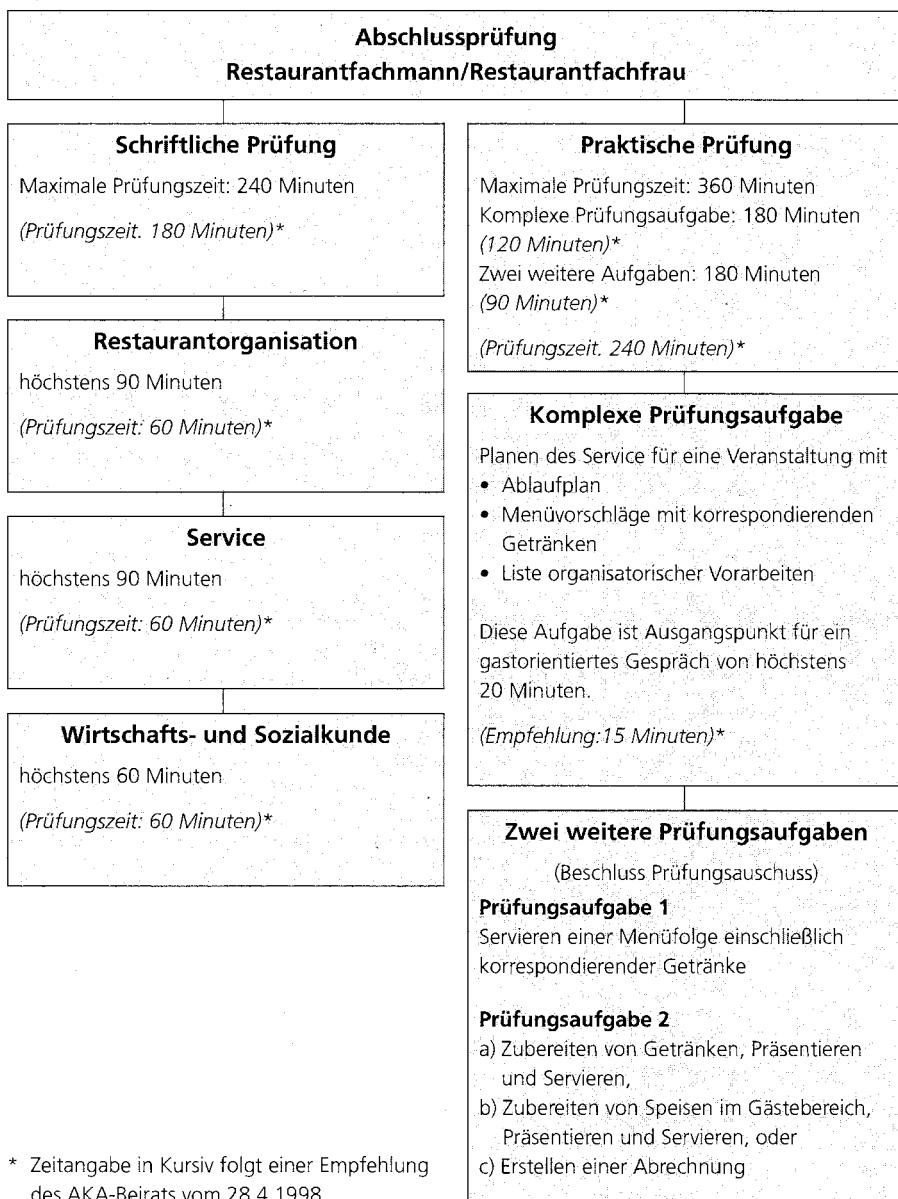
- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Spricht klar und verständlich, auf den Gast abgestimmt |
| 7 Pkte. | Spricht recht klar, auf den Gast abgestimmt |
| 5 Pkte. | Drückt sich wortkarg oder umständlich aus |
| 0 Pkte. | Spricht lustlos und unhöflich |

- **führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)**

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Deckt alle Phasen des Gespräches ab |
| 7 Pkte. | Deckt möglichst viele der Gesprächsphasen angemessen ab |
| 5 Pkte. | Spricht recht unstrukturiert |
| 0 Pkte. | Spricht ohne Struktur, berücksichtigt keine Gesprächsphasen |

Praktische Abschlussprüfung Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

Struktur der Abschlussprüfung



Aufbau der praktischen Prüfung

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste beraten, den Service planen und durchführen, Maschinen wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden (120 Minuten) eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden (120 Minuten) zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten.

Aufbau der komplexen Prüfungsaufgabe mit gastorientiertem Gespräch

Der Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau hat in 180 Minuten (120 Minuten) folgende Aufgaben auszuführen:

Planen des Service für eine Veranstaltung

- Ablaufplan erstellen
- Menüvorschläge erarbeiten
- Korrespondierende Getränke vorschlagen
- Liste organisatorischer Vorarbeiten erstellen
- Gastorientiertes Gespräch.

In einem gastorientierten Gespräch soll der Prüfling in höchstens 20 Minuten (15 Minuten) zeigen, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann.

Praktische Beispiele der komplexen Prüfungsaufgaben:

1. Planen des Service für eine Veranstaltung: Ablaufplan

Arbeitsauftrag Teil 1

Prüfungszeit für alle Teile: 120 Minuten

Ein Stammgast Huber plant eine Feier anlässlich seines 50. Geburtstages mit etwa 40 Freunden in einem separaten Raum Ihres Hauses. Im telefonischen Vorgespräch hat er bereits den Raum für einen Donnerstag im Mai reserviert. Auch hat er mitgeteilt, dass er ein eher leichtes Frühlingsmenü mit 4 Gängen und korrespondierenden Getränken (Aperitif, zwei Weine und Kaffee) wünscht. Die Gäste sollen an 8er bzw. 10er Tischen sitzen. Er möchte gegen 19.00 Uhr beginnen.

Erstellen Sie einen Ablaufplan für obige Veranstaltung, indem Sie ein Formblatt für eine Festlichkeit entwerfen, das für alle Bankettvereinbarungen geeignet ist. Dieses Formblatt soll als Gerüst dienen, um im gastorientierten Gespräch alle Vereinbarungen mit dem Gast festzuhalten.

Achten Sie auf einen sinnvollen Aufbau und eine übersichtliche Gliederung!

*Lösungsvorschlag des Prüflings***Ablaufplan – Formblattentwurf**

Wochentag, Datum der Veranstaltung:		Raum:	
Veranstalter, Adresse:			
Telefon:		Fax:	
bestellt durch:			
Art der Veranstaltung:		Essen:	
Teilnehmerzahl:		Cocktail:	
Gedeckpreis:		Aperitif:	
Tischreden: Anzahl		Dauer:	
Getränkfolge		Menüs	
Tischkarten:		Menükarten:	
Tischform:		Dekoration:	
Raumdekoration:		Leuchter:	
Tischplan:		Datum:	
Kaltes Buffet Uhrzeit:			
Kaffee:			
Musik:			
Sonstiges:			
Verteiler:		Küche:	
Restaurant:		Bankettbüro:	
Angenommen am:		von:	
gesehen:			

2. Planen des Service für eine Veranstaltung – Menüvorschläge mit korrespondierenden Getränken

Arbeitsauftrag Teil 2

Erstellen Sie aus beiliegender Speisenliste und Getränkekarte zwei 4-Gang-Menüs mit korrespondierenden Getränken. Achten Sie dabei auf die Menüregeln, die Schreibweise, die Zusammensetzung und Gestaltung der Menükarte (Listen hier nicht wiedergeben).

Lösungsvorschlag des Prüflings

Menüvorschläge

Korrespondierende Getränke

Aperitif: Kir Royal
1997er Volkacher Ratsherr, Silvaner,
Qualitätswein b. A., Franken

1996 er Waldulmer Pfarrberg
Portugieser, Kabinett Qualitätswein
mit Prädikat, Baden

Menüvorschlag 1

Spargelcocktail

Sauerampferkremsuppe

Poularde gebraten, junge Gemüse
Streichholzkartoffeln

Rhabarber-Erdbeer-Grütze mit Vanillesoße
Kaffee

Korrespondierende Getränke

Aperitif: Campari Soda
1996er Casteller Bausch, Müller-Thurgau,
Qualitätswein b. A., Fürstliches
Castell'sches Domainenamt, Franken

1995er Stettener Heuchelberg,
Kerner, Qualitätswein b. A., Württemberg

Menüvorschlag 2

Frühlingsalat mit Zanderterrine

Kraftbrühe mit Kräuternockerln
Ochsenbrust mit Gemüse umlegt,
neue Kartoffeln

Quark-Yoghurt-Terrine mit frischen
Früchten
Kaffee

3. Planen des Service für eine Veranstaltung – Liste organisatorischer Vorarbeiten

Arbeitsauftrag Teil 3

Erstellen Sie für die Geburtstagsfeier von Herrn Huber eine Liste der notwendigen organisatorischen Vorarbeiten.

Lösungsvorschlag des Prüflings

Der Inhalt dieser Liste ist in unserem Beispiel nicht maßgeblich.

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Die oben aufgeführten Lösungs-Vorlagen sind Ausgangspunkt für das gastorientierte Gespräch und dienen dem Prüfling als ‚Angebot‘ bzw. Hilfestellung.

Fragestellungen zu „Planen des Service für eine Veranstaltung“

- Fragen zur Cocktaillauswahl.
- Welches Menü könnten Sie mir empfehlen? Fragen zur Auswahl, Aufbau und der Servierweise der empfohlenen Menüs.
- Fragen zur Auswahl und zu Rebsorten der Weine. Sie haben hier einen Müller Thurgau vorgeschlagen. Warum empfehlen Sie gerade diesen Wein?
- Fragen zu möglichen Dekorationsvorschlägen. Gast ist Präsident des hiesigen Fußballvereines, dessen Vereinsfarben grün und gelb sind.
- Fragen zu dem zeitlichen Ablauf des Abends. Wieviel Zeit veranschlagen Sie für den Empfang der Gäste und die einzelnen Gänge? Zwischen welchen Gängen würden Sie Tischreden empfehlen?

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Im gastorientierten Gespräch geht es darum, anhand des Formulars ‚Bankettvereinbarung‘ und der Menüvorschläge mit korrespondierenden Getränken eine ‚Bankettabsprache‘ mit dem Gast vorzunehmen. Dabei geht der Gast/Prüfer auf die vom Prüfling genannten Vorschläge ein und ermöglicht es ihm somit, auf Fragen und Wünsche des Prüfers zu antworten.

Da besonders für die Gesprächseröffnungs- und Verabschiedungsphase (Phasen 1+ 4) für alle Prüflinge durch die Angabe im Ablaufplan eine identische Vorgabe gegeben ist, wäre es denkbar, hier zu variieren. Der Prüfer/Gast könnte dem Prüfling bei der Begrüßung mitteilen, dass Herr Huber heute persönlich nicht kommen konnte, er jedoch als sein Kollege oder sie jedoch als seine Assistentin die Absprache durchführen würde. Der Prüfling hat somit Gelegenheit, seine Fähigkeit, sich flexibel auf Situationen einzustellen, zu zeigen.

Der Prüfling soll in den vorgegebenen 20 Minuten (*15 Minuten*) vorrangig zeigen, dass er ein gastorientiertes Gespräch mit Gesprächsaufbau führen, auf Kundenwünsche kreativ eingehen und sein fachliches Wissen in einer Gastberatung umsetzen kann. Im Bereich fachliche Kompetenz kann der Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau sein/ihr Fachwissen in der Speisen-, Menü- und Getränkekunde in das Gespräch einbringen.

Bei dem vorgegebenen gastorientierten Gespräch, einer Bankett-Besprechung, können aufgrund der vielfältigen Absprachesituationen Phase 2 und 3 (Gästeerwartungen und Bedürfnisse – Gästefragen; Angebotsunterbreitung – Lösungsvorschläge) nicht streng voneinander getrennt werden und ineinander übergehen. Bei der Bewertung kann dennoch beurteilt werden, ob Gästeerwartungen erkannt wurden und inwieweit der Prüfling auf diese eingeht.

Nachstehendes Beispiel überschreitet möglicherweise die zeitliche Vorgabe von 20 Minuten (*15 Minuten*), der Prüfer/Gast kann jedoch jederzeit das Gespräch begrenzen. Zum Beispiel könnte dies mit dem Hinweis geschehen, er wolle den Punkt Dekorationen noch mit Herrn Huber abklären und sich nochmals telefonisch melden.

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Bankett-Besprechung Geburtstagsfeier“

Stammgast Herr Huber kommt nicht persönlich. Sein langjähriger Geschäftspartner/Firmenmitinhaber, Herr Schreiber, ebenfalls Stammgast des Hauses, wird die Absprache im Namen von Herrn Huber durchführen.

Phase 1: Gesprächseinleitung – Begrüßung

Prüfling: Guten Tag, Herr Schreiber.

Gast: Guten Tag Frau/Herr Weber. Ich komme heute an Stelle von Herrn Huber, um die Absprache zu führen. Herr Huber läßt sich entschuldigen.

Prüfling: Ich hoffe, es ist nichts Ernstes?

Gast: Nein, Herr Huber ist noch in einer Besprechung, die länger dauert als vorgesehen.

Prüfling: Da bin ich aber beruhigt.

Phase 2/3: Gästeerwartungen und -bedürfnisse – Gästefragen/Angebotsunterbreitung – Lösungsvorschläge

Prüfling: Gut, wollen wir gleich an die Arbeit gehen. Herr Huber hat den Bankettraum Seeblick bereits gebucht. Möchten Sie den Raum nochmals besichtigen?

Gast: Nein, ich kenne den Raum bestens. Das ist nicht nötig.

Prüfling: Wenn Sie einverstanden sind, könnten wir einige Fragen, die ich bezüglich Ihrer Wünsche und Vorstellungen zum Geburtstagsessen noch habe, besprechen.

Gast: Gerne, fangen Sie an.

Prüfling: Als Veranstaltungstag hatte Herr Huber den Donnerstag, den 22. Mai d.J. angegeben, ab 19.00 Uhr. Der Raum Seeblick wird für Sie ab 18.15 Uhr bereitstehen. Die Gäste sind für 19.00 Uhr eingeladen, wie Herr Huber sagte, und es werden etwa 40 Personen sein. Wann werden Sie die genaue Personenzahl wissen?

Gast: Ich denke, drei Tage vorher. Ich notiere mir, dass wir Ihnen Montag die exakte Personenzahl nennen.

Prüfling: Nun kommen wir zu dem Aperitif, dem Menü und den Getränken. Was hätten Sie sich als Aperitif denn vorgestellt?

Gast: Vielleicht etwas Frisches, das dennoch elegant wirkt. Es soll nicht das Übliche sein.

Prüfling: Zum Frühling und zu diesem Anlass würde gut ein Kir Royal passen. Das ist ein Glas Champagner mit einem Schuß Creme de Cassis, also Johannisbeerlikör. Wir servieren Kir Royal in Champagnergläsern.

Gast: Ja, das ist genau das Richtige. Also, den Aperitif würden wir, so hat mir Herr Huber gesagt, bei schönem Wetter auf der Terrasse vor dem Raum Seeblick einnehmen, ansonsten im Wintergarten vor dem Raum.

Prüfling: Ja, das haben wir notiert. Nun kommen wir zum Menü. Ich habe Ihnen bereits zwei Vorschläge für ein Frühlings-Menü vorbereitet, wobei selbstverständlich auch andere Menüs ganz nach Ihren Vorstellungen möglich sind.

Gast: Darf ich die Vorschläge einmal sehen?

Prüfling: Gerne. Also wir hätten einmal ein Menü mit Hauptgang ‚Gebratene Putenbrust‘, beim 2. Menüvorschlag habe ich als Hauptgang ‚Ochsenbrust‘, gewählt, da dies doch das Lieblingsgericht von Herrn Huber ist. Die Ochsenbrust ist zusammen mit dem Gemüse gekocht worden und wird beim Servieren mit diesem Gemüse umlegt. Dazu servieren wir eine feine Meerrettich-Soße und neue Kartoffeln.

Gast: Das ist eine hervorragende Idee. Also, wenn wir Ochsenbrust als Hauptgang nehmen würden, was schlagen Sie für die anderen Gänge vor?

Prüfling: Als kalte Vorspeise paßt gut ein Frühlingssalat, dazu Zanderterrine mit einer frischen Dill-Senf-Soße. Als Suppe danach wäre vielleicht eine leichte Kraftbrühe mit Kräuternockerln zu empfehlen. Dann die Ochsenbrust als Hauptgang.

Gast: Gut, erst der Salat, dann die Kraftbrühe, danach die Ochsenbrust. Das klingt gut. Als Dessert hätten wir gerne diesmal kein Lebkucheneis, wie bei der Weihnachtsfeier, sondern eher ein Dessert mit Früchten, einfach zum Frühling passend.

Prüfling: Ein leichtes, frisches Dessert wäre eine Quark-Joghurt-Terrine mit frischen Früchten oder auch Rhabarber-Erdbeer-Grütze mit Vanillesoße, eine echte Spezialität unseres Küchenchefs.

Gast: Dann nehmen wird die Rhabarber-Erdbeer-Grütze. Geht das überhaupt, ein Dessert aus einem anderen Menü zu wählen?

Prüfling: Selbstverständlich, das ist kein Problem, zumal es auch in der Menüfolge gut zusammen passt.

Nun kommen wir zu den Weinen.

Gast: Also, soviel ich weiß, mag Herr Huber gerne deutsche und nicht allzu schwere Weine.

Prüfling: Gut, da haben wir einige Möglichkeiten. Ich hätte zu der Ochsenbrust mit Gemüse umlegt einen Weißwein, einen 1995er Kerner, das ist ein kräftiger Weißwein aus Württemberg. Die Kernertraube ist eine Kreuzung aus Trollinger mal Riesling, das sind fruchtige, elegante Weine.

Zu dem Salat und der Kraftbrühe würde ein 1996er Casteller Bausch, ein trockener Müller Thurgau, ein Qualitätswein aus Franken, hervorragend passen. Der Wein kommt aus dem Weingut des Fürstlichen Castell'sches Domainenamt. Den Müller Thurgau hat ein Professor Dr. H. Müller, ein Schweizer aus dem Kanton Thurgau, 1982 gezüchtet.

Gast: Sie kennen sich hervorragend aus. Doch sind beide Weine wirklich trocken und wieso nehmen Sie zum Ochsenfleisch einen Weißwein? Ich dachte, Rindfleisch ist ein dunkles Fleisch, da nimmt man doch einen roten Wein dazu?

Prüfling: Beide Weine sind trockene Weine. Da die Ochsenbrust gekocht ist und mit einer weißen Soße serviert wird, ist es durchaus möglich, auch hier einen kräftigen Weißwein zu servieren.

Gast: Dann würden wir diese beiden Weine nehmen und Mineralwasser dazu anbieten. Nach dem Dessert bitte ich, allen Gästen Kaffee zu reichen. Eine Digestif-Auswahl wollen wir dieses Mal nicht. Die Preise besprechen Sie bitte telefonisch mit Herrn Huber. Dann hätten wir es wohl.

Prüfling: Noch nicht ganz. Ich habe noch ein paar Fragen an Sie. Wünschen Sie Tischkärtchen?

Gast: Nein.

Prüfling: Hätten Sie gerne Menükarten?

Gast: Ja, bitte die Menükarten mit dem Goldrand mit Eindruck 'Zum 50. Geburtstag von Georg Huber'. Gut, dass Sie diesen Punkt erwähnen. Wie könnten wir die Tische eindecken und dekorieren? Wie Sie wissen, ist Herr Huber Präsident vom Fußballverein. Die Vereinsfarben sind gelb und grün. Was könnte man denn da machen?

Prüfling: Man könnte für die Blumengestecke auf den Tischen gelbe Blumen wählen, vielleicht kann die Floristin auch kleine Fußbälle dazwischenstecken. Als Tafelwäsche könnten wir nicht weiße, sondern unsere hellgelben Tischdecken nehmen, dazu die hellgelben Stoffservietten, in die wir grüne Papierservietten hineinfalten würden. Bei einem gefalteten Fächer sieht das wunderschön aus.

Dazu würden gelbe Kerzen gut passen, wir können mit Grünzeug die Kerze mit einer Art Wachstropfenfänger dekorieren und um das Gedeck des Geburtstagskindes ebenfalls eine Art Kranz aus Grünzeug legen.

Gast: Das sind hervorragende Vorschläge. Ich glaube, das machen wir genau so. Nun habe ich noch ein kleines Problem. Was machen wir, wenn plötzlich einige Gäste dem Geburtstagskind eine Rede halten wollen?

Prüfling: Das ist ein wichtiger Punkt. Es wäre schade, wenn die Kellner das Essen gerade auftragen wollen und ein Gast fängt an zu reden, so dass das Essen wird kalt.

Gast: Wie wird das üblicherweise gehandhabt?

Prüfling: Üblicherweise wird die Begrüßung nach dem Weinservice vor dem ersten Gang vorgenommen, und wenn weitere Reden geplant sind, können diese frei nach den jeweiligen Gängen gehalten werden. Ich würde Sie aber bitten, uns rechtzeitig den Zeitpunkt und die ungefähre Länge der Reden mitzuteilen, damit wir unsern weiteren Service entsprechend planen.

Gast: Gut, dann wird der Gastgeber begrüßen, und ich werde, direkt nach dem Salat, etwa 8 Minuten sprechen. Nach dem Hauptgang sprechen wir den Service des Desserts zeitlich ab.

Prüfling: Gerne. Ist Musik von Ihnen gewünscht?

Gast: Nein.

Phase 4: Gesprächsabschluss

Prüfling: Ich denke, wir haben die wesentlichen Punkte besprochen. Ich werde Ihnen unser Gespräch in einer schriftlichen Bankettvereinbarung nochmals zusammenfassen, Ihnen zusenden, mit der Bitte, diese uns unterschrieben zurück zu senden. Falls noch Punkte zu besprechen sind, sind wir jederzeit für Sie da.

Das Hotel Seehof und ich werden alles tun, damit die Geburtstagsfeier von Herrn Huber ein wunderschöner und unvergesslicher Abend wird. Bitte grüßen Sie Herrn Huber recht herzlich.

Gast: Auch Ihnen vielen Dank und auf Wiedersehen.

Prüfling: Auf Wiedersehen.

Bewertungsbogen Gastorientiertes Gespräch – Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau –

Prüfungsteilnehmer Prüfungsnummer

Bewertungskriterien	Anmerkungen	Punkte			
		10	7	5	0
		++	+	-	--
I. Gastorientierte Gesprächsführung					
• baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt (Phase 1)	_____	☐	☐	☐	☐
• hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen (Phase 2)	_____	☐	☐	☐	☐
• geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote (Phase 3)	_____	☐	☐	☐	☐
• fasst Wünsche zusammen (Phase 4)	_____	☐	☐	☐	☐
• drückt sich klar und verständlich aus	_____	☐	☐	☐	☐
• führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)	_____	☐	☐	☐	☐

(Bei der Bewertung der o.g. Kriterien werden gleichzeitig Aspekte wie Körpersprache und Erscheinungsbild mit berücksichtigt.)

erreichte Punkte
(max. 60)

II. Fachkompetenz

Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐

* Hier ist ein Stichwort für jede Frage, wie z. B. Wein, Digestif, zur Erinnerung einzutragen.)

erreichte Punkte
(max. 40)

III. Kritikpunkte, was hat grundsätzlich gefehlt?

(Hier sind bei schlechter Bewertung Stichpunkte der Mangelleistung einzutragen.)

I. Gastorientierte Gesprächsführung	_____
II. Fachkompetenz	+ _____
Gesamtpunktzahl	= _____ x 0,2
Ergebnis (max. 20 Punkte)	= _____

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Bewertungsabstufungen Gastorientierte Gesprächsführung

- **baut angenehme Atmosphäre auf**

(Phase 1)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Begrüßt und behandelt offen und freundlich, hat Blickkontakt |
| 7 Pkte. | Begrüßt und behandelt recht freundlich, hat Blickkontakt |
| 5 Pkte. | Begrüßt und behandelt ohne großes Engagement, kaum Blickkontakt |
| 0 Pkte. | Begrüßt und behandelt lustlos und abweisend, keinen Blickkontakt |

- **hört konzentriert zu, stellt situationsgerechte Fragen zu Gästewünschen**

(Phase 2)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Ist dem Gast zugewandt, erfragt und erfasst dessen Wünsche auf angemessene Weise |
| 7 Pkte. | Hört zu, stellt Fragen |
| 5 Pkte. | Stellt kaum Fragen |
| 0 Pkte. | Stellt, wenn überhaupt, unangemessene Fragen |

- **geht auf Gästerwartungen ein, macht Angebote**

(Phase 3)

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Macht angemessene Angebote zu den Gästerwartungen, bietet Alternativen an |
| 7 Pkte. | Macht Angebote mehr oder weniger abgestimmt auf Gästerwartungen |
| 5 Pkte. | Reagiert kaum auf Gästerwartungen |
| 0 Pkte. | Reagiert nicht auf Gästerwartungen |

- **fasst Wünsche zusammen**

(Phase 4)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | fasst die geäußerten Gästerwartungen zusammen |
| 7 Pkte. | Benennt noch einmal Teile der geäußerten Gästerwartungen |
| 5 Pkte. | Benennt nur einen der geäußerten Gästewünsche |
| 0 Pkte. | Benennt keinen der geäußerten Gästewünsche |

- **drückt sich klar und verständlich aus**

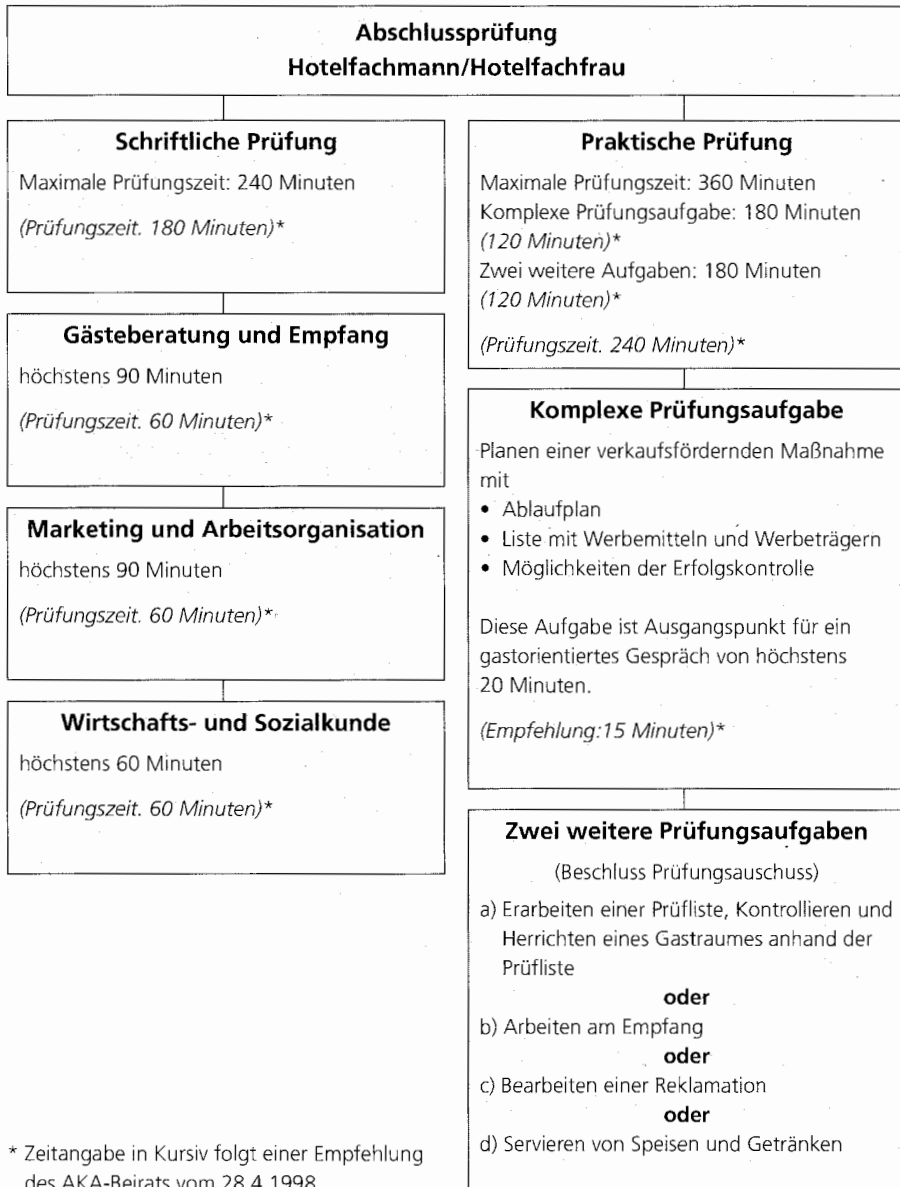
- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Spricht klar und verständlich, auf den Gast abgestimmt |
| 7 Pkte. | Spricht recht klar, auf den Gast abgestimmt |
| 5 Pkte. | Drückt sich wortkarg oder umständlich aus |
| 0 Pkte. | Spricht lustlos und unhöflich |

- **führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)**

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Deckt alle Phasen des Gespräches ab |
| 7 Pkte. | Deckt möglichst viele der Gesprächsphasen angemessen ab |
| 5 Pkte. | Spricht recht unstrukturiert |
| 0 Pkte. | Spricht ohne Struktur, berücksichtigt keine Gesprächsphasen |

Praktische Abschlussprüfung Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Struktur der Abschlussprüfung



* Zeitangabe in Kursiv folgt einer Empfehlung des AKA-Beirats vom 28.4.1998

Aufbau der praktischen Prüfung

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste empfangen und beraten, Aufgaben der Verkaufsförderung bearbeiten sowie Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden (*120 Minuten*) eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden (*120 Minuten*) zwei weitere Prüfungsaufgaben durchführen.

Aufbau der komplexen Prüfungsaufgabe mit gastorientiertem Gespräch

Hierzu sind ein Ablaufplan, eine Liste mit Werbemitteln und Werbeträgern zu erstellen sowie Möglichkeiten der Erfolgskontrolle aufzuzeigen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten (*15 Minuten*) auf das Gespräch entfallen.

Praktisches Beispiel der komplexen Prüfungsaufgabe:

Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit: 120 Minuten

Ihr Hotel wird nach einer Teilrenovierung wieder eröffnet. 2 Etagen, also 40 Zimmer des 100-Zimmer-Hotels, wurden im Landhausstil renoviert und die Hotelhalle neu gestaltet. Auch das Restaurant wurde neu tapeziert, Vorhänge und Stühle frisch bezogen. Zwei neue Tagungsräume für je 20 Personen wurden angebaut.

Entwickeln Sie zu diesem Anlass eine Idee für eine verkaufsfördernde Maßnahme.

1. Mit welcher guten Idee könnten Sie Gäste zu einem Besuch motivieren?
Entwickeln Sie eine verkaufsfördernde Maßnahme und beschreiben Sie diese.
2. Bitte empfehlen Sie zwei konkrete Maßnahmen des Einsatzes von Werbeträgern und Werbemitteln und beschreiben Sie mit je fünf Stichworten, welche Informationen Sie dadurch transportieren wollen.
3. Erstellen Sie eine Checkliste mit mindestens 20 Stichpunkten, anhand der Sie, zeitlich geordnet, die verkaufsfördernde Maßnahme planen. Dabei berücksichtigen Sie den Einsatz der Werbemittel/Werbeträger.
4. Entwickeln Sie eine Erfolgskontrolle vor, während und nach der verkaufsfördernden Maßnahme und beschreiben Sie dazu fünf Vorgehensweisen.

*Lösungsvorschläge des Prüflings***Idee „Verkaufsfördernde Maßnahme“****Tag der offenen Tür für Firmen, die Tagungen durchführen**

Da das Hotel 40 renovierte Zimmer und 2 neue Tagungsräume für insgesamt 40 Gäste sowie ein neu dekoriertes Restaurant bietet, wollen wir Firmen ansprechen, die Tagungen und Mitarbeiterseminare durchführen. Dazu haben wir alle Firmen im Umkreis, die bereits das Hotel buchen, in der bestehenden Gästekartei markiert. In einer Telefonaktion haben wir bestehende und neue Firmenadressen kontaktiert, abgeklärt, ob diese Tagungen buchen, und die Namen der Geschäftsführer und Ansprechpartner für unsere Kartei aktualisiert.

Diese Tagungsansprechpartner sollen zu einem Tag der offenen Tür eingeladen werden.

Termin: Samstag von 11.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Begrüßungscocktail 11.00 Uhr

Beim ‚Tag der offenen Tür‘ ist geplant:

- Gäste können das Hotel besichtigen.
- Gäste können an Ständen in der neuen Hotelhalle und im Restaurant von einer ‚Schmankerl-Gasse‘ Gerichte von der Restaurantspeisekarte in kleinen Portionen probieren.
- Da die Gäste eine Hausführung in kleineren Gruppen erhalten, besteht im Restaurant die Möglichkeit, in der Zwischenzeit zu sitzen und zu speisen.
- Als weiteren Anreiz können die Gäste an einer persönlichen Typberatung teilnehmen. Diese findet in drei der neuen Hotelzimmer in 10-Minuten-Abständen statt, so dass pro Stunde 18 Gäste kostenlos beraten werden.

Alle Tagungs-Ansprechpartner des Hauses sind anwesend, lernen die Gäste kennen und können beraten.

Werbemittel/Werbeträger

Einladungskarte:

Es wird eine Einladungskarte erstellt, die folgende Informationen beinhaltet:

- Hotelname und Adresse, Telefonnummer
- Datum und Anlass „Tag der offenen Tür“
- Programmpunkte:
 - Cocktailempfang
 - Schmankerlgasse
 - Hotelbesichtigung
 - Typberatung
- In einer freistehenden Zeile wird der Name des Gastes handschriftlich eingetragen.
- Eine Rückantwortkarte liegt anbei, mit der die Gäste bis zu einem bestimmten Datum zusagen bzw. absagen können.

Anzeige in einer Fachzeitung für Tagungswesen:

In einer Fachzeitung für Tagungswesen wird eine Anzeige geschaltet, die folgende Informationen beinhaltet:

- Hotelname und Adresse, Telefonnummer
- Kurze Beschreibung des Hotels – Tagungshotel im Zentrum von ...
- Konkretes Angebot: Tagungspauschale DM 149,- pro Person pro Tag inklusive Übernachtung, Frühstück, Tagung mit Getränken, 1 Essen
- Gültigkeitstermine des Angebotes
- Eventuell mit Coupon zur Prospektanfrage

Ablaufplan Verkaufsfördernde Maßnahme

1. Überprüfen des Termins, damit kein Großereignis an diesem Tag in der Region stattfindet
2. Termin eventuell mit Ehrengast (Bürgermeister etc.) abklären
3. Räume und Zimmer tagsüber blocken für den Termin ‚Tag der offenen Tür‘
4. Buchen der 3 Typberater
5. Erstellung der Einladungskarte
6. Eventuell Erstellen des neuen Prospektes
7. Erstellen der Gästeliste – 60 Personen
8. Druck und Versand der Einladungskarte
9. Anzeige in Auftrag geben
10. Information an alle Mitarbeiter des Hotels für eventuelle Rückfragen von Gästen

11. Speisefolge erstellen
12. Getränke festlegen
13. Internen Veranstaltungsplan mit Service und Küche erstellen
14. Dekoration – Blumenschmuck
15. Mitarbeiter-Schulung für Hausführung und Begrüßung
16. Mitarbeiterkleidung/Uniformen festlegen
17. Presse einladen
18. Presseinformation erstellen
19. bei Journalisten telefonisch nachfragen, ob Pressevertreter kommen
20. Plan erstellen, welcher Mitarbeiter wann die Hausführung übernimmt – Pausen festlegen
21. Ablaufbesprechung mit Abteilungsleiter eine Woche vorher
22. Ablaufbesprechung abteilungsweise eine Woche vorher und am Festtag um 9.00 Uhr

Erfolgskontrolle der verkaufsfördernden Maßnahme

- Wie hoch ist der Rücklauf der Einladungskarten? Anhand einer Liste werden Zu- und Absagen kontrolliert und ggf. wird telefonisch „nachgehakt“.
- Mitarbeiter begrüßen Gäste am Eingang und fragen diese nach Namen und Firma zur Kontrolle anhand einer Gästeliste.
- Während des ‚Tages der offenen Tür‘ unterhält sich der Hoteldirektor mit den Gästen, fragt gezielt nach deren Meinung zu Hotel und Tagungsräumen.
- Alle Mitarbeiter, die eine Hausführung leiten, notieren Resonanz und Bemerkungen der Gäste, um diese in einer Manöverkritik-Sitzung später zu besprechen.
- Alle Gäste, die als Gast zum ‚Tag der offenen Tür‘ kamen, erhalten nach der Veranstaltung einen Dankeschön-Brief mit einigen Fragen zum Hotel „Wir bitten Sie um Ihre Meinung“.
- Alle Gäste, die nicht kommen konnten, erhalten ebenfalls einen Brief mit der Ankündigung eines Telefonanrufes/Verkaufsbesuches in der nächsten Woche/dem nächsten Monat etc.
- Sechs Monate nach dem ‚Tag der offenen Tür‘ wird überprüft, welche Firmen zwischenzeitlich gebucht haben.

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Die oben aufgeführten Lösungs-Vorlagen sind Ausgangspunkt für das gastorientierte Gespräch und dienen dem Prüfling als ‚Angebot‘ bzw. Hilfestellung.

- Wann und wofür eignet sich eine Anzeige in der Zeitung?
- Informieren Sie Ihre Gäste regelmäßig mit einem Mailing? Wie oft und zu welchem Anlass versenden Sie Mailings?
- Welche Sonder-Arrangements bieten Sie im Hotel an?
- Über welche Tagungstechnik verfügen die neuen Tagungsräume?
- Welche Ausstattung haben die neuen Zimmer?
- Welche Möglichkeit bieten Sie an, bei einer Gruppenanreise den Check-in zu organisieren?

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Tag der offenen Tür“

Gast Herr Freundlich ist Verkaufsleiter einer Firma in Norddeutschland und kommt am Hotel vorbei. Er ist nicht eingeladen und will sich nur einen kurzen Eindruck verschaffen. Prüfling steht am Begrüßungstisch in der Hotelhalle.

Phase 1: Gesprächseinleitung – Begrüßung

Prüfling: Guten Tag. Herzlich willkommen zum Tag der offenen Tür!

Darf ich Sie nach Ihrem Namen fragen?

Gast: Guten Tag. Mein Name ist Freundlich. Ich komme eigentlich nicht zum Tag der offenen Tür. Ich wollte mich nur kurz informieren, da ich nächsten Monat eine kleine Tagung in dieser Stadt durchführen möchte. Hier ist meine Visitenkarte.

Prüfling: Guten Tag, Herr Freundlich. Ich heiße Hansen. Wir haben unser Hotel erst kürzlich renoviert und präsentieren es heute unseren Gästen. Gerne könnten Sie an einer Hausführung teilnehmen.

Gast: Vielen Dank, leider habe ich nur ein paar Minuten Zeit. Aber ich hätte einige Fragen.

Phase 2: Gästerwartungen und -bedürfnisse – Gästefragen**Phase 3: Angebotsunterbreitung – Lösungsvorschläge**

Prüfling: Selbstverständlich, welche Informationen benötigen Sie?

Gast: Welche Tagungsräume haben Sie und wie sind diese ausgestattet?

Prüfling: Unsere beiden Tagungsräume sind für je 20 Personen geeignet, verfügen über Tageslicht, können jedoch verdunkelt werden. Wir haben Flip-Charts, Overhead-Projektoren und je eine Leinwand pro Raum. Sie können auch ein Rednerpult haben, falls Sie das wünschen.

Gast: Könnten Sie auch eine Videokamera und ein Videogerät zur Verfügung stellen?

Prüfling: Wir haben zwar diese Geräte nicht im Hotel, können diese jedoch jederzeit für Sie anmieten.

Gast: Und die Hotelzimmer, wie sind diese ausgestattet?

Prüfling: Wir haben gerade einen Teil unserer Zimmer renoviert. Die Zimmer sind gemütlich im Landhausstil eingerichtet, haben alle Bäder, Minibar, Fernseher, Video und Telefon.

Gast: Meine kleine Gruppe von 10 Personen kommt gemeinsam an. Ich möchte jedoch nicht, dass wir bei dem Check-in warten müssen.

Prüfling: Wir bereiten bei Gruppen den Check-in bereits vor. Wenn Sie uns vorab eine Liste mit allen Teilnehmern, Adressen und Zahlungsmodalitäten geben, benötigen wir nur noch die Unterschrift der Gäste. Die Schlüssel und die Gästerausweise werden so vorbereitet, dass keine Wartezeiten anfallen.

Gast: Dieses Hotel macht einen sehr guten Eindruck.

Prüfling: Darf ich Ihnen nicht doch das Hotel kurz zeigen?

Gast: Nein, vielen Dank. Ich habe leider nicht so viel Zeit. Aber ich würde gerne regelmäßig wissen, welche Aktivitäten Ihr Haus durchführt. Versenden Sie Gäste-Mailings, wenn ja, wie oft und zu welchem Anlass im Jahr?

Prüfling: Wir führen Gäste-Mailings etwa sechsmal im Jahr durch. Wir gratulieren unseren Stammgästen zum Geburtstag, wir versenden Weihnachtspost und informieren zu Ostern, im Sommer, im Herbst und wenn es sonst noch etwas Neues gibt. Wie jetzt durch die Beendigung der Renovierung.

Gast: Bieten Sie Wochenendarrangements oder dergleichen an?

Prüfling: Wir bieten eine Tagungspauschale ab 10 Personen an. In dieser Pauschale ist eine Übernachtung, das Frühstück, die Tagung mit je 2 Tagungsgetränken und 1 Essen für DM 149,- pro Person pro Tag enthalten. Dieses Angebot könnten Sie bei Ihrer nächsten Tagung nutzen.

Phase 4: Gesprächsabschluss

Gast: Haben Sie darüber Unterlagen?

Prüfling: Gerne, hier haben Sie einen Hotelprospekt und einen Flyer über die Tagungspauschale mit Preis. Falls Sie Ihre Tagung in unserem Hause durchführen möchten, könnten wir Sie in der nächsten Woche im Büro anrufen, um gemeinsam die Termine für Ihre Tagung zu überprüfen.

Gast: Gerne, ich bin ab Dienstag wieder in meinem Büro erreichbar.

Prüfling: Wir werden Sie anrufen. Vielen Dank für Ihr Interesse. Gerne zeigen wir Ihnen beim nächsten Mal das Hotel. Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende.

Gast: Vielen Dank für Ihre Mühe. Bis zum nächsten Mal. Noch viel Erfolg für Ihren „Tag der offenen Tür“!

Bewertungsbogen Gastorientiertes Gespräch – Hotelfachmann/Hotelfachfrau –

Prüfungsteilnehmer Prüfungsnummer

Bewertungskriterien	Anmerkungen	Punkte			
		10	7	5	0
		++	+	-	--
I. Gastorientierte Gesprächsführung					
• baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt (Phase 1)	_____	☐	☐	☐	☐
• hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen (Phase 2)	_____	☐	☐	☐	☐
• geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote (Phase 3)	_____	☐	☐	☐	☐
• fasst Wünsche zusammen (Phase 4)	_____	☐	☐	☐	☐
• drückt sich klar und verständlich aus	_____	☐	☐	☐	☐
• führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)	_____	☐	☐	☐	☐

(Bei der Bewertung der o.g. Kriterien werden gleichzeitig Aspekte wie Körpersprache und Erscheinungsbild mit berücksichtigt.)

erreichte Punkte
(max. 60)

II. Fachkompetenz

Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐

* Hier ist ein Stichwort für jede Frage, wie z.B. Wein, Digestif, zur Erinnerung einzutragen.)

erreichte Punkte
(max. 40)

III. Kritikpunkte, was hat grundsätzlich gefehlt?

(Hier sind bei schlechter Bewertung Stichpunkte der Mangelleistung einzutragen.)

I. Gastorientierte Gesprächsführung	_____	
II. Fachkompetenz	+	_____
Gesamtpunktzahl	=	_____ x 0,2
Ergebnis (max. 20 Punkte)	=	_____

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Bewertungsabstufungen Gastorientierte Gesprächsführung

- **baut angenehme Atmosphäre auf**

(Phase 1)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Begrüßt und behandelt offen und freundlich, hat Blickkontakt |
| 7 Pkte. | Begrüßt und behandelt recht freundlich, hat Blickkontakt |
| 5 Pkte. | Begrüßt und behandelt ohne großes Engagement, kaum Blickkontakt |
| 0 Pkte. | Begrüßt und behandelt lustlos und abweisend, keinen Blickkontakt |

- **hört konzentriert zu, stellt situationsgerechte Fragen zu Gästewünschen**

(Phase 2)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Ist dem Gast zugewandt, erfragt und erfasst dessen Wünsche auf angemessene Weise |
| 7 Pkte. | Hört zu, stellt Fragen |
| 5 Pkte. | Stellt kaum Fragen |
| 0 Pkte. | Stellt, wenn überhaupt, unangemessene Fragen |

- **geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote**

(Phase 3)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Macht angemessene Angebote zu den Gästeerwartungen, bietet Alternativen an |
| 7 Pkte. | Macht Angebote mehr oder weniger abgestimmt auf Gästeerwartungen |
| 5 Pkte. | Reagiert kaum auf Gästeerwartungen |
| 0 Pkte. | Reagiert nicht auf Gästeerwartungen |

- **fasst Wünsche zusammen**

(Phase 4)

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Fasst die geäußerten Gästeerwartungen zusammen |
| 7 Pkte. | Benennt noch einmal Teile der geäußerten Gästeerwartungen |
| 5 Pkte. | Benennt nur einen der geäußerten Gästewünsche |
| 0 Pkte. | Benennt keinen der geäußerten Gästewünsche |

- **drückt sich klar und verständlich aus**

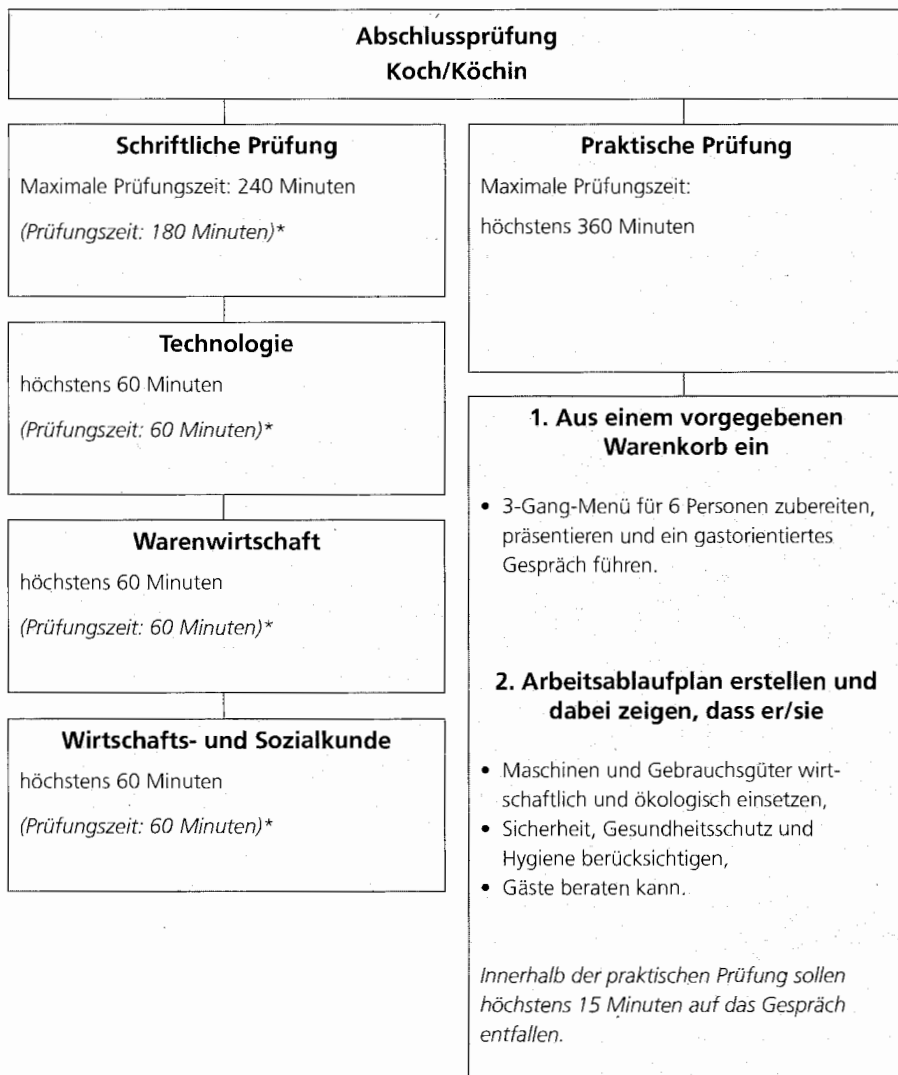
- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Spricht klar und verständlich, auf den Gast abgestimmt |
| 7 Pkte. | Spricht recht klar, auf den Gast abgestimmt |
| 5 Pkte. | Drückt sich wortkarg oder umständlich aus |
| 0 Pkte. | Spricht lustlos und unhöflich |

- **führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)**

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Deckt alle Phasen des Gespräches ab |
| 7 Pkte. | Deckt möglichst viele der Gesprächsphasen angemessen ab |
| 5 Pkte. | Spricht recht unstrukturiert |
| 0 Pkte. | Spricht ohne Struktur, berücksichtigt keine Gesprächsphasen |

Praktische Abschlussprüfung Koch/Köchin

Struktur der Abschlussprüfung



* Zeitangabe in Kursiv folgt einer Empfehlung des AKA-Beirats vom 28.4.1998

Aufbau der praktischen Prüfung

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling in insgesamt sechs Stunden nach einem vorgegebenen Warenkorb ein dreigängiges Menü für sechs Personen zubereiten und präsentieren sowie ein gastorientiertes Gespräch führen. Er soll dabei einen Arbeitsablaufplan erstellen und zeigen, dass er Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen und Gäste beraten kann. Der Prüfling hat auf Grund des Warenkorbes, der ihm vier Wochen vor der praktischen Prüfung bekanntgegeben wird, einen Menüvorschlag zu erstellen und rechtzeitig einzureichen. Innerhalb der praktischen Prüfung sollen höchstens 15 Minuten auf das Gespräch fallen.

Aufbau des gastorientierten Gespräches

Das gastorientierte Gespräch beim Koch soll innerhalb der praktischen Prüfung erfolgen, was situationsbedingt in der Praxis insofern nicht unproblematisch ist, als zeitliche Unterbrechungen während des Produktionsprozesses den Arbeitsablauf beeinträchtigen können. Eventuell daraus resultierende Fehlleistungen könnten prüfungsrechtliche Folgen nach sich ziehen. Ein Koch, der gerade eine Speise zubereitet, muss den Garungsprozess verfolgen. Daher wird wohl das gastorientierte Gespräch im direkten Zusammenhang mit der Zubereitung des Menüs stehen, jedoch möglicherweise erst nach der eigentlichen Produktion erfolgen. Diesen durchaus nachvollziehbaren Überlegungen wird bei folgendem Beispiel Rechnung getragen.

Beim gastorientierten Gespräch beim Koch wird die Argumentation für die Verkaufsfähigkeit seines Menüs im Vordergrund stehen. Das Gespräch wird einen informativen, gastorientierten Charakter haben, bei dem den einzelnen Gesprächsphasen weniger Gewicht als bei den Berufen Fachkraft im Gastgewerbe/Restaurantfachmann/Hotelfachmann zugemessen werden sollte. Die Kenntnisse und Fertigkeiten eines Koches liegen vorrangig im handwerklichen Bereich, wobei der Gastorientierung eine große, jedoch nicht allumfassende Bedeutung zufällt.

3-Gang-Menü

In der Prüfung wird immer nur ein Warenkorb vorgegeben.

Zur Veranschaulichung sind hier zwei Beispiele für einen solchen Warenkorb angeführt.

Arbeitsauftrag

Für die Zubereitung eines 3-Gang-Menüs – Vorspeise, Hauptgang, Dessert – für 6 Personen stehen Ihnen die nachfolgend aufgeführten Lebensmittel zur Verfügung.

Sie haben die Aufgabe, aus diesem Warenkorb das geforderte Menü nach den Regeln der Menükunde zu gestalten, einen Arbeitsablaufplan zu erstellen und die Zubereitung vorzunehmen.

Die mit * gekennzeichneten Produkte müssen verarbeitet werden.

Falls Sie noch etwas nicht Aufgeführtes verwenden möchten, fragen Sie bitte, ob vorhanden.

Musterwarenkorb I

Vorspeise

500 g Matjesfilet*
 300 g Äpfel
 200 g Tomaten
 3 Zitronen
 300 g Zwiebeln
 200 g Essiggurken
 3 Eier
 0,5 l Öl
 0,4 l Sauerrahm
 200 g Creme fraiche
 Salatauswahl für Garnitur
 Frische Kräuter

Dessert

600 g Joghurt oder Quark*
 3 Eier
 150 g Zucker
 250 g Mehl
 2 Zitronen
 200 g Himbeeren (TK)
 100 g Waldbeeren (TK)
 3 Orangen
 6 Blatt Gelatine
 40 g Öl
 0,5 l Sahne
 Vanilleschote
 0,2 l Sahne zum Garnieren

Hauptgericht:

1200 g Schweinefilet ohne Spitze
 200 g Kalbsfarce
 100 g Kochschinken
 2 Schweinenetze
 300 g Schweineknochen
 0,7 l Brauner Fond
 200 g Wurzelgemüse/Mirepoix
 200 g Champignons
 80 g Zwiebel
 150 g Zuckerschoten
 400 g Karotten
 2 Zucchini
 1200 g Kartoffeln
 250 g Mehl
 4 Eier
 40 g Tomatenmark
 60 g Öl
 100 g Butter
 0,2 l Sahne

Ergänzungsmaterial:

Eier
 Mehl
 Zucker
 Weißwein
 Rotwein
 Cognac
 Speiseöl
 Olivenöl
 Salatauswahl für Garnitur
 Zwiebeln
 Butter
 Zitronen
 eingelegter Pfeffer
 Trockengewürze
 frische Kräuter
 Sahne
 Creme fraiche
 Creme double
 Minzblätter
 Sauerkirschen
 Walnüsse
 Pistazien
 Kiwi
 Weintrauben, rot/weiß
 Kuvertüre, weiß/hell/dunkel

Arbeitsauftrag

Für die Zubereitung eines 3-Gang-Menüs – Vorspeise, Hauptgang, Dessert – für 6 Personen stehen Ihnen die nachfolgend aufgeführten Lebensmittel zur Verfügung.

Sie haben die Aufgabe, aus diesem Warenkorb das geforderte Menü nach den Regeln der Menükunde zu gestalten, einen Arbeitsablaufplan zu erstellen und die Zubereitung vorzunehmen.

Die mit * gekennzeichneten Produkte müssen verarbeitet werden.

Musterwarenkorb II**Suppe**

800 g Rinderknochen*
 400 g Suppenfleisch*
 150 g Zwiebel, ungeschält
 100 g Karotten
 100 g Lauch
 80 g Sellerie
 50 g Petersilienwurzeln
 200 g Rinderleber, fein geschrotet
 100 g Rindermark
 60 g Kochschinken
 100 g Mehl
 100 g Grieß
 12 Toastbrotsscheiben
 50 g Butter
 4 Eier
 Frische Kräuter

Hauptgericht

1500 g Kalbsschulter,
 o. Kn. (dickes Stück) *
 400 g Kalbsknochen
 0,5 l Braune Brühe
 300 g Wurzelgemüse, Mirepoix
 200 g Zwiebeln
 1000 g Brokkoli
 500 g Karotten
 1200 g Kartoffeln, m. Sch.
 250 g Mehl
 500 g Reis
 60 g Tomatenmark
 1 Ananas
 2 Bananen

Dessert

4 Mangos
 800 g Äpfel
 800 g Birnen
 800 g Zwetschgen oder Pflaumen (TK)
 300 g Weintrauben, rot/weiß
 4 Orangen
 4 Kiwis
 2 Zitronen
 300 g Himbeeren (TK)
 200 g Waldbeeren (TK)
 400 g Mehl
 30 g Hefe
 100 g Butter
 0,5 l Milch
 1 Vanilleschote
 5 Eier
 Blattgelatine
 0,4 l Sahne
 0,4 l Weißwein

Ergänzungsmaterial

Eier
 Zucker, Mehl
 Weißwein
 Zwiebeln, Schalotten
 Speiseöl, Olivenöl
 Zitronen
 Trockengewürze, Frische Kräuter
 Frischer Dill, Salatauswahl für Garnitur
 Cocktailtomaten
 Cornichons, Maiskölbchen
 Sahne, Meerrettich
 Tomaten
 Sherry, Butter, Mandeln gehobelt

100 g Kokosflocken
80 g Öl
200 g Creme double
0,2 l Sahne
2 Eier
100 g Butter
Frische Kräuter

Milch, Gelatine, Puderzucker
Kuvertüre weiß/hell/dunkel
Grand Marnier, Cointreau
Minzblätter
Creme fraiche, Creme double
Walnüsse, Pistazien
Sauerkirschen

Menüvorschlag

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit: 30 Minuten

Stellen Sie aus den Materialien des Warenkorbes ein 3-Gang-Menü zusammen. Verwenden Sie auf jeden Fall die gekennzeichneten Pflichtkomponenten. Bringen Sie das Menü in die Form, in welcher es auf Ihrer Menükarte beim Prüfungssessen erscheinen soll (ohne Getränke, ohne Preis).

Arbeitsablaufplan

Arbeitsauftrag

Prüfungszeit: 15 Minuten

Beschreiben Sie stichpunktartig den Arbeitsablauf bei der Zubereitung Ihres 3-Gang-Menüs. Berücksichtigen Sie dabei Vor-, Zu- und Nachbereitung, Präsentation und Ausgabe. Welche Maschinen und Gebrauchsgüter setzen Sie wirtschaftlich und ökologisch ein? Wie berücksichtigen Sie die Sicherheit, den Gesundheitsschutz und die Hygiene bei der Arbeit?

Die einzelnen Gänge werden im Abstand von ca. 15 bis 20 Minuten abgerufen. Servicebeginn ist um 12.30 Uhr. Eine Portion ist für den Prüfungsausschuss vorgesehen, eine Portion für den Prüfling und vier Portionen für die Gäste.

1. Gang:

2. Gang:

3. Gang:

Fragestellungen zum gastorientierten Gespräch

Das vom Prüfling erstellte und zubereitete 3-Gang-Menü ist Basis für das gastorientierte Gespräch. Der Prüfungsausschuss bereitet Fragestellungen vor, die es dem Prüfling ermöglichen, seine Überlegungen darzulegen, die zur Auswahl des Menüs führten. Bei diesem gastorientierten Gespräch wird der Koch-Prüfling in einer praxisnahen Situation erläutern, welche Rezepturen und Materialien er verwendet hat, ob es sich um ein saisonales, regionales Gericht handelt und warum er der Meinung ist, dass gerade dieses Gericht seine Gäste begeistern wird. Da die Gespräche vielfältige, auf das zubereitete Menü abgestimmte Informationen beinhalten werden, wurde bei dem Beispiel „Arbeitsablaufplan“ nur ein grobes Gerüst dargestellt. Auch wird an dieser Stelle auf das Beispiel „Gastorientiertes Gespräch – Fachkraft im Gastgewerbe, Schwerpunkt Küche ‚Herstellen und Anrichten einfacher Speisen‘ (Beratung Matjes)“ verwiesen.

Mögliche Fragestellungen zu Musterwarenkorb und Menüvorschlag

- Inwiefern ist das Menü aus dem Warenkorb saisonal ausgerichtet?
- Inwiefern ist das Menü regional ausgerichtet?
- Welche anderen Gerichte könnten Sie aus dem Warenkorb noch zubereiten?
- Warum haben Sie sich für dieses Menü entschieden?
- Welche Preisvorstellung haben Sie bei diesem Menü?
- Warum haben Sie das Gericht nach dieser Rezeptur gekocht?
- Welche und warum haben Sie gerade diese Gewürze verwendet?
- Wieso haben Sie gerade diese Dekoration für das Dessert gewählt?

Ablauf des gastorientierten Gespräches

Gastorientiertes Gespräch: Beispiel „Zubereitung Fleisch“

Gäste verbringen ihren Urlaub in der Gegend, haben ein regionales Gericht von der Tageskarte gewählt und sind begeistert. Sie freuen sich, dass der Koch an den Tisch kommt, und wollen die Gelegenheit nutzen, einige Fragen an den Fachmann zu stellen.

Phase 1 Gesprächseinleitung

Prüfling: Guten Tag. Sie haben, wie ich sehe, bereits gespeist. Darf ich nachfragen, ob Sie sich hier wohl fühlen und ob Ihnen unsere Küche zusagt?

Gast: Guten Tag, das freut uns aber, dass Sie zu uns kommen. Es hat so wunderbar geschmeckt, dass wir gerne ein paar von Ihren Geheimnissen erfahren hätten.

Phase 2 Informationsphase

Prüfling: Was haben Sie denn gegessen?

Gast: Wir hatten ... Wie machen Sie es denn, dass das Fleisch so saftig bleibt?

Prüfling: Das Fleisch bleibt so saftig, weil ich es ...

Gast: Dürfen wir Sie nach dem Rezept fragen?

Prüfling: Gerne, wichtig bei diesem Gericht ist, dass ...

Gast: Haben Sie besondere Gewürze verwendet, es hatte einen besonderen Geschmack?

Prüfling: Das Geheimnis sind wohl die Lorbeerblätter und ...

Gast: Wir bleiben noch eine Woche in dieser Gegend. Diese Kalbsschulter war so zart, dass wir gerne beim nächsten Mal noch ein anderes Gericht von demselben Fleisch probieren möchten. Was könnten Sie uns da anbieten?

Phase 3 Angebotsunterbreitung

Prüfling: Man kann aus der Kalbsschulter zum Beispiel auch hervorragend ein ... zubereiten.

Phase 4 Gesprächsabschluss

Prüfling: Ich freue mich, dass Ihnen unsere regionale Küche so zusagt. Für mich ist die Meinung unserer Gäste wichtig, da wir immer wieder Spezialitäten auf der Karte haben wollen, die von unseren Gästen besonders geschätzt werden.

Bewertungsbogen Gastorientiertes Gespräch – Koch/Köchin –

Prüfungsteilnehmer Prüfungsnummer

Bewertungskriterien	Anmerkungen	Punkte			
		10	7	5	0
		++	+	-	--
I. Gastorientierte Gesprächsführung					
• baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt (Phase 1)	_____	☐	☐	☐	☐
• hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen (Phase 2)	_____	☐	☐	☐	☐
• geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote (Phase 3)	_____	☐	☐	☐	☐
• fasst Wünsche zusammen (Phase 4)	_____	☐	☐	☐	☐
• drückt sich klar und verständlich aus	_____	☐	☐	☐	☐
• führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)	_____	☐	☐	☐	☐

(Bei der Bewertung der o.g. Kriterien werden gleichzeitig Aspekte wie Körpersprache und Erscheinungsbild mit berücksichtigt.)

erreichte Punkte
(max. 60)

II. Fachkompetenz

Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐
Frage _____	☐	☐	☐	☐

* Hier ist ein Stichwort für jede Frage, wie z. B. Wein, Digestif, zur Erinnerung einzutragen.)

erreichte Punkte
(max. 40)

III. Kritikpunkte, was hat grundsätzlich gefehlt?

(Hier sind bei schlechter Bewertung Stichpunkte der Mangelleistung einzutragen.)

I. Gastorientierte Gesprächsführung	_____	
II. Fachkompetenz	+	_____
Gesamtpunktzahl	=	_____ x 0,1
Ergebnis (max. 20 Punkte)	=	_____

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Bewertungsabstufungen Gastorientierte Gesprächsführung

- **baut angenehme Atmosphäre auf**

(Phase 1)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Begrüßt und behandelt offen und freundlich, hat Blickkontakt |
| 7 Pkte. | Begrüßt und behandelt recht freundlich, hat Blickkontakt |
| 5 Pkte. | Begrüßt und behandelt ohne großes Engagement, kaum Blickkontakt |
| 0 Pkte. | Begrüßt und behandelt lustlos und abweisend, keinen Blickkontakt |

- **hört konzentriert zu, stellt situationsgerechte Fragen zu Gästewünschen**

(Phase 2)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Ist dem Gast zugewandt, erfragt und erfasst dessen Wünsche auf angemessene Weise |
| 7 Pkte. | Hört zu, stellt Fragen |
| 5 Pkte. | Stellt kaum Fragen |
| 0 Pkte. | Stellt, wenn überhaupt, unangemessene Fragen |

- **geht auf Gästeeerwartungen ein, macht Angebote**

(Phase 3)

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Macht angemessene Angebote zu den Gästeeerwartungen, bietet Alternativen an |
| 7 Pkte. | Macht Angebote mehr oder weniger abgestimmt auf Gästeeerwartungen |
| 5 Pkte. | Reagiert kaum auf Gästeeerwartungen |
| 0 Pkte. | Reagiert nicht auf Gästeeerwartungen |

- **fasst Wünsche zusammen**

(Phase 4)

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Fasst die geäußerten Gästeeerwartungen zusammen |
| 7 Pkte. | Benennt noch einmal Teile der geäußerten Gästeeerwartungen |
| 5 Pkte. | Benennt nur einen der geäußerten Gästewünsche |
| 0 Pkte. | Benennt keinen der geäußerten Gästewünsche |

- **drückt sich klar und verständlich aus**

- | | |
|----------|--|
| 10 Pkte. | Spricht klar und verständlich, auf den Gast abgestimmt |
| 7 Pkte. | Spricht recht klar, auf den Gast abgestimmt |
| 5 Pkte. | Drückt sich wortkarg oder umständlich aus |
| 0 Pkte. | Spricht lustlos und unhöflich |

- **führt ein strukturiertes Gespräch (Begrüßung, Gästeeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss)**

- | | |
|----------|---|
| 10 Pkte. | Deckt alle Phasen des Gespräches ab |
| 7 Pkte. | Deckt möglichst viele der Gesprächsphasen angemessen ab |
| 5 Pkte. | Spricht recht unstrukturiert |
| 0 Pkte. | Spricht ohne Struktur, berücksichtigt keine Gesprächsphasen |

Praktische Abschlussprüfung Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

Aufbau der praktischen Übungen

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten.

Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Einkauf
- b) Personal
- c) Kommunikation

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein.

Der Prüfling soll dabei zeigen, dass er die betrieblichen und wirtschaftlichen Zusammenhänge verstehen und Problemstellungen erarbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern.

Ablauf des Prüfungsgespräches

Laut Verordnung zur Berufsausbildung für den Hotelkaufmann und die Hotelkauffrau ist eine praktische Übung zu bearbeiten, die Ausgangspunkt für ein Prüfungsgespräch ist.

Die Aufgaben kommen aus den Gebieten Einkauf, Personal und Kommunikation (Bürokommunikation und -organisation). Es ist ausdrücklich nicht ein gastorientiertes Gespräch, sondern ein Prüfungsgespräch vorgesehen. Dennoch wäre gerade bei einer Aufgabe aus dem Bereich Kommunikation ein gastorientiertes Gespräch denkbar.

Hierbei könnte eine Vorgehensweise analog den Beispielen für den Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau oder für den Hotelfachmann/die Hotelfachfrau gewählt werden.

Praktische Abschlussprüfung Fachmann für Systemgastronomie/
Fachfrau für Systemgastronomie

Aufbau der praktischen Übungen

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten.

Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Umgang mit den Gästen
- b) Umgang mit Mitarbeitern
- c) Produkte, Produktpräsentationen

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein.

Der Prüfling soll dabei zeigen, dass er Produkte anbieten, Personalfragen bearbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern.

Ablauf des Prüfungsgespräches

Laut Verordnung zur Berufsausbildung für den Fachmann für Systemgastronomie/Fachfrau für Systemgastronomie ist, vergleichbar dem Hotelkaufmann/der Hotelkauffrau, eine praktische Übung zu bearbeiten, die Ausgangspunkt für ein Prüfungsgespräch ist.

Es ist auch hier ausdrücklich nicht ein gastorientiertes Gespräch, sondern ein Prüfungsgespräch vorgesehen. Bei der Aufgabe „Umgang mit den Gästen“ wäre die Anlehnung an ein gastorientiertes Gespräch naheliegend. Auch hier sei auf die Beispiele für den Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau oder für den Hotelfachmann/die Hotelfachfrau verwiesen.

Mitwirkende

An der Ausarbeitung der Empfehlungen für das gastorientierte Gespräch bei den praktischen Abschlussprüfungen in den gastgewerblichen Berufen wirkten beratend mit:

Andreas Auer, Berufsschule München

Peter Braune, IHK Frankfurt

Thomas Kessler, Berufsschule Viechtach

Franz Kutzenberger, Franz-Oberthür-Schule, Würzburg

Fritz Mayer, Heilig-Geist-Stiftsschenke, Passau

Gudrun Ulbricht-Trautwein, Berufsschule Bad Wörishofen