

job READY

2023-1-IS01-KA220-VET-000158090

ASSESSMENT
Unterlagen und Methoden

This Project has been funded with support from the European Commission.

This publication only reflects the views of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which be made of the information contained therein.



Co-funded by
the European Union



Modul 5 – Gastronomiebetrieb

Modulbewertung – Dauer 1 Stunde:

Dieses Modul soll die Kenntnisse und Fähigkeiten der Teilnehmenden im Bereich des Speisen- und Getränkeservices verbessern. Es konzentriert sich auf die wesentlichen Praktiken, die für einen effizienten und qualitativ hochwertigen Service in der Gastronomie erforderlich sind, und behandelt Themen wie Lebensmittelsicherheit, Servicetechniken, Kundeninteraktion und Getränkehandhabung.

Überblick:

Die Beurteilung besteht aus praktischen Aktivitäten und einem Multiple-Choice-Quiz. Planen Sie für den gesamten Beurteilungsprozess etwa 1 Stunde ein.

Behandelte Themen:

- Abschnitt 1: Küche
- Abschnitt 2: Bar
- Abschnitt 3: Restaurant

Anweisungen zur Beurteilung:

Praktische Aktivitäten: Beteiligen Sie die Teilnehmenden an praktischen Aktivitäten wie dem Eindecken eines Esstischs, dem Üben von Servicetechniken und Rollenspielen im Umgang mit Kunden. Bewerten Sie ihre Fähigkeit, Grundsätze der Lebensmittelsicherheit anzuwenden, Serviceaufgaben auszuführen und professionell mit Kunden zu interagieren.

Multiple-Choice-Quiz: Stellen Sie sicher, dass die Fragen im Quizsystem nach dem Zufallsprinzip angeordnet werden.

Nach der Beurteilung:

Überprüfen Sie die Quizergebnisse und besprechen Sie alle falschen Antworten, um Missverständnisse zu klären. Geben Sie Feedback zu praktischen Aktivitäten und konzentrieren Sie sich dabei auf die Verbesserung von Servicetechniken und Fähigkeiten zur Kundeninteraktion.

Beurteilungsmethoden: Wissen abfragen (Quiz), Fähigkeiten aufzeigen (Schreibübung), praktische Umsetzung (Beobachtungen am Arbeitsplatz)

Lernergebnisse	Ziele	Vorgeschlagene Bewertung	Dauer
LE/Z5.1 Identifizieren Sie die Rollen des Personals in einer professionellen Küche	5.1.1a Die wichtigsten Rollen und Verantwortlichkeiten des Küchenpersonals	Wissenstest („Quiz“)	5 Minuten
	5.1.1b Die Rolle und Verantwortung des Küchenchefs/der Küchenchefin, des Souschefs/der Souchefin und der Köche/Köchinnen	X	X
	5.1.1c Die Rolle und Verantwortlichkeiten des Disponenten/der Disponentin, des Konditors/der Konditorin, der Hilfsköche/ Hilfsköchinnen und des Küchenhilfspersonals		
LE/Z5.1.2. Erklären und zeigen Sie den effektiven Einsatz von Küchengeräten	5.1.2a Erfahren Sie mehr über die sichere Navigation in einer professionellen Küchenumgebung	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.1.2b Sicherer Umgang mit Küchengeräten n		
	5.1.2c Sichere Betriebstemperaturen von Kühlschränken und sicherer Umgang mit Öfen		
	5.1.2d Sicherer Betrieb von Küchenmaschinen und Grills		
LE/Z5.1.3 Erklären Sie das Konzept der Lebensmittelsicherheit und -hygiene und zeigen Sie sichere Techniken zur Lebensmittelzubereitung	5.1.3a Das Konzept der Lebensmittelsicherheit und Hygiene	Wissenstest („Quiz“) und Übungen	3 Minuten
	5.1.3b Arten von Allergenen		
	5.1.3c Maßnahmen zur Vermeidung von Kreuzkontaminationen		
	5.1.3d Steakgericht zubereiten	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.1.3e Caesar Salat zubereiten		
	5.1.4a Das Konzept von Gesundheit und Sicherheit in einer Küche	Wissenstext („Quiz“)	5 Minuten

LE/Z5.1.4 Erklären Sie das Konzept Gesundheit und Sicherheit sowie relevante Praktiken	5.1.4b Inspektions- und Reinigungsverfahren für Küchen	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
LE/Z5.2.1 Erklären Sie die Rolle des Barkeepers/der Barkeeperin und die Verwendung der Barausstattung	5.2.1a Die Rolle und Verantwortung des Barkeepers/der Barkeeperin	X	X
	5.2.1b Verwendung von Bar-Equipment: Shaker, Messbecher, Barlöffel	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.2.1c Verwendung von Barzubehör: Sieb, Stößel, Garniertablett	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
LE/Z5.2.2 Kompetenz bei der Zubereitung von Getränken zeigen	5.2.2a Zubereitung eines Mojito-Cocktails		
	5.2.2b Zubereitung eines Cosmopolitan-Cocktails		
	5.2.2c Zubereitung eines alkoholfreien Pina Colada Mocktails		
	5.2.2d Zubereitung eines Arnold Palmer Mocktails		
LE/Z5.2.3 Beschreiben Sie die Verantwortlichkeiten und Pflichten des Barkeepers/der Barkeeperin	5.2.3a Verantwortungsvoller Umgang mit Alkohol	Wissenstext („Quiz“)	5 Minuten
	5.2.3b Die Umstände, unter denen der Barkeeper/die Barkeeperin das gesetzliche Recht hat, den Service zu verweigern		
	5.2.3c Praktiken im Umgang mit Bargeld	X	X
	5.2.3d Kassensysteme		
LE/Z5.2.4 Erklären Sie die Praxis des Bestandsmanagements	5.2.4a Lagerung von Stangenmaterialien und Geräten	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.2.4b Bestandsüberwachung und Lagerhaltung	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.2.4c Recycling		
LE/Z5.3.1 Erklären Sie die Rolle des Kellners/der Kellnerin	5.3.1a Die Rolle und Verantwortung des Kellners/der Kellnerin	X	X

LE/Z5.3.2 Erklären Sie das Konzept des exzellenten Kundenservices	5.3.2a Tischdekoration und Präsentation	(Beobachtungen am Arbeitsplatz)	X
	5.3.2b Annahme von Reservierungen	X	X
LE/Z5.3.3 Erklären Sie die Etikette beim Servieren von Wein	5.3.3a Professionelles Servieren von Wein mit der entsprechenden Etikette	X	X
LE/Z5.3.4 Wichtige Menüaspekte und suggestive Verkaufstechniken erklären	5.3.4a Menüaspekte, die ein/e Kellner_in kennen und den Gästen mitteilen sollte	X	X
	5.3.4b Häufige Allergene im Restaurantmenü	Wissenstext („Quiz“)	10 Minuten
	5.3.4c Suggestive Verkaufstechniken (Werbeaktionen, Sonderangebote)		
Total			60 Minuten

Leistungsbewertung – Wissensquiz:

LE5.1 Küche

LE/Z5.1.2 Erklären und zeigen Sie den effektiven Einsatz von Küchengeräten

QUIZ: Lesen Sie die folgenden Fragen/Aussagen und kreise Sie die richtige Antwort mit einem Stift ein.

1. Der/Die Sous-Chef_in ist für den Abwasch verantwortlich, nachdem der/die Chefkoch/Chefköchin die Gerichte gekocht hat

- a) RICHTIG
- b) FALSCH

2. Ein/e Küchendisponent/in ist die zweite Führungskraft in einer Küche und für die Qualitätskontrolle der Gerichte verantwortlich, bevor diese die Küche verlassen.

- a) RICHTIG
- b) FALSCH

3. Der/Die Chefkoch/Chefköchin und der/die Sous-Chef_in sind für die Zusammenstellung der Speisekarte eines Restaurants verantwortlich.

- a) RICHTIG
- b) FALSCH

LE/Z5.1.3 Erklären Sie das Konzept der Lebensmittelsicherheit und -hygiene und zeigen Sie sichere Techniken zur Lebensmittelzubereitung

QUIZ und Schreiben: Führen Sie die folgenden Quizze und Übungen durch:

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

1. Der Begriff „Kreuzkontamination“ bezieht sich auf ...

- a) ...die Praxis, verschiedene Fleischsorten im selben Gericht zu servieren, was bei empfindlichen Kunden zu allergischen Reaktionen führen kann.
- b) ... ein ernstes Risiko, das entsteht, wenn schädliche Mikroorganismen wie Bakterien, Viren oder Parasiten von einem Lebensmittel oder einer Oberfläche auf eine andere übertragen werden.
- c) ... Hühnchen mit demselben Messer schneiden, mit dem wir Gemüse geschnitten haben.

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

2. Welche der folgenden ist KEINE Quelle für Kreuzkontamination?

- a) Schmutziges Geschirr
- b) Körperhygiene
- c) Qualität und Lagerung von Rohfleisch
- d) Verpackung und Lagerung
- e) Kundenhygiene

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

3. Wenn jemand in Ihrem Restaurant/Ihrer Bar eine allergische Reaktion zeigt, müssen Sie den Notdienst anrufen. Die europäische Notrufnummer lautet ...

a) 112

b) 120

c) 199

(Schreibübung)

4. Beschreiben Sie in Ihren eigenen Worten die Definition von „Allergenen“ und nennen Sie drei Arten häufiger Allergene, die in einem Restaurantmenü vorkommen können. Wenn Sie die Allergene identifiziert haben, beschreiben Sie, in welchen Lebensmitteln/Gerichten sie enthalten sind:

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

5. Laktose ist ein Allergen, das in ... vorkommt.

- a) Milchprodukte
- b) Soja
- c) Joghurt
- d) Nüsse

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein, die der besten Lösung im folgenden Szenario entspricht)

6. Ein Kunde mit einer Nussallergie war während seiner Bestellung in ein Gespräch vertieft und hat versäumt, den Kellner über seine Allergie zu informieren. Leider enthielt sein Gericht Spuren von Nüssen und nun fühlt sich der Kunde sehr krank (Erbrechen, Atemnot). Der Kunde hat sein Bewusstsein nicht verloren. Der Kellner sollte...

- a) Entschuldigen Sie sich beim Kunden, wenn Sie nichts von seiner Allergie wussten, und bieten Sie ihm kostenlose Getränke an.
- b) Begleiten Sie den erkrankten Kunden zur Toilette und stellen Sie sicher, dass die anderen Gäste keine Angst bekommen.
- c) Rufen Sie sofort den Notdienst und teilen Sie mit, dass ein Gast einen anaphylaktischen Schock erlitten hat.
- d) Helfen Sie dem Kunden, sich hinzulegen, und beginnen Sie mit der Herz-Lungen-Wiederbelebung.

LE/Z5.1.4 Erklären Sie das Konzept Gesundheit und Sicherheit sowie relevante Praktiken

QUIZ: Lesen Sie die folgenden Fragen/Aussagen und kreisen Sie die richtige Antwort mit einem Stift ein.

1. Der Begriff „Gesundheit und Sicherheit“ (G&S) in einer professionellen Küche bezieht sich auf ...

- a) ... die Praktiken und Verfahren zur Gewährleistung der Qualität der Produkte, die die Küche verlassen.
- b) ... die Praktiken und Verfahren, die sicherstellen, dass das Küchenpersonal in einer körperlich und geistig sicheren Umgebung arbeitet.
- c) ... die Praktiken und Verfahren zur Gewährleistung einer sauberen Arbeitsumgebung
- d) ... die Praktiken und Verfahren zur Gewährleistung einer angemessenen Lagerung von Chemikalien
- e) ... die Praktiken und Verfahren zur Gewährleistung einer angemessenen Lagerung und Handhabung von Rohstoffen
- f) Alle oben genannten**

2. Gesundheits- und Sicherheitspraktiken beziehen sich auf bestimmte Praktiken, die das Küchenpersonal zweimal täglich durchführt.

- c) RICHTIG
- d) FALSCH

3. Ein wesentlicher Bestandteil von Gesundheit und Sicherheit ist auch die Gewährleistung, dass Küchengeräte wie Kühl- und Gefrierschränke bei der richtigen Temperatur arbeiten.

- e) RICHTIG
- c) FALSCH

4. Solange der/die Chefkoch/Chefköchin und der/die Sous-Chef_in in Sachen Gesundheit und Sicherheit geschult sind, können wir uns darauf verlassen, dass sie uns sagen, was wir tun müssen, um die Gesundheits- und Sicherheitsnormen des Restaurants einzuhalten.

- a) RICHTIG
- b) FALSCH

LE/Z5.2.3 Beschreiben Sie die Verantwortlichkeiten und Pflichten des Barkeepers

QUIZ und Schreiben: Führen Sie die folgenden Quizze und Übungen durch:

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

1. Ein/e Barkeeper_in ist gesetzlich dazu verpflichtet...

- a) ... alkoholische Getränke nur an Kunden über 18 Jahren ausschenken.
- b) ... sich über die nationalen Gesetze und Regelungen zu informieren, bevor Sie Kunden Alkohol ausschenken, da das gesetzliche Mindestalter für den Alkoholkonsum von Land zu Land unterschiedlich ist.
- c) ... alkoholische Getränke nur an Gäste zu servieren, die sich benehmen.
- d) ... keine alkoholischen Getränke an Kunden unter 18 Jahren auszuschenken.

(Kreisen Sie die richtigen Antworten ein)

2. Ein/e Barkeeper_in hat das gesetzliche Recht, den Service zu verweigern, wenn...

- a) ... der Kunde bereits betrunken ist.
- b) ... der Kunde so betrunken ist, dass er eine Gefahr für sich selbst und/oder andere darstellt.
- c) ... der Kunde sich weigert, seinen Ausweis vorzuzeigen.
- d) ... der Kunde nachmittags nach einem alkoholischen Getränk fragt.

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein, die der besten Lösung im folgenden Szenario entspricht)

3. Es ist spät und die Bar ist kurz vor der Schließung. Ein überdrehter und betrunkenener Gast weigert sich, die Bar zu verlassen, obwohl der Barkeeper vor einer halben Stunde „Letzte Runde“ angekündigt hat. Der Gast verhält sich konfrontativ und verlangt, sofort einen Drink serviert zu bekommen! Er bietet dem Barkeeper sogar zusätzliches Trinkgeld, wenn er die Bar noch eine Weile geöffnet hält. Der Barkeeper sollte...

- a) Erklären Sie dem Gast, dass Sperrstunde ist und er das Lokal verlassen muss, andernfalls sei er verpflichtet, die Polizei zu rufen.
- b) Halten Sie die Bar etwas länger geöffnet und freuen Sie sich über das großzügige Trinkgeld.
- c) Werfen Sie den Kunden raus und rufen Sie die Polizei.
- d) Eine „Nur Barzahlung“-Regel durchsetzen und in der Bar weiterhin hinter verschlossenen Türen Getränke servieren.

LE/Z5.3.4 Wichtige Menüaspekte und suggestive Verkaufstechniken erklären

QUIZ und Schreiben: Führen Sie die folgenden Quizze und Übungen durch:

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

1. Der Begriff „Suggestiver Verkauf“ bezieht sich auf ...

- a) Verkaufen Sie so viele Menüpunkte wie möglich an Kunden, um den Gewinn zu maximieren.
- b) Verkaufen Sie die besten Gerichte auf der Speisekarte, um ein gutes Trinkgeld zu erhalten.
- c) Kenntnis von Aktionen und Sonderangeboten, die dazu beitragen, dass die Küche Speisen schneller serviert (Großküche), den Gewinn maximiert und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöht.

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

2. Die Bekanntmachung und Vermarktung von Sonderaktionen und Angeboten liegt in der Verantwortung von...

- a) Dem Marketing-Team
- b) Den Restaurant-/Barmanager_innen
- c) Den Kellner_innen
- d) Dem Küchenpersonal
- e) Alle oben genannten

(Kreisen Sie die richtige Antwort ein)

3. Damit ein/e Kellner_in „gute Menükenntnisse“ hat, muss er/sie unter anderem über Portionsgrößen und Preise Bescheid wissen. Welches der folgenden Dinge ist KEINE_Voraussetzung für gute Menükenntnisse?

- a) Allergene in den Menügerichten
- b) Menüpunktnummerierung auswendig
- c) Verfügbarkeit der Menüpunkte
- d) Beilagen