QB Prakt. Arbeiten: Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ, Protokoll Experte 1

Qualifikationsnummer:	EXA00145--606476
Qualifikationsdatum:	01.01.2024
Qualifikationsdurchgang:	0
Aufgabenkombi:	alle Aufgaben
Kandidaten-Nummer:	M-01
Anrede:	Frau
KandidatIn:	Hanna Muster
Qualifikationsort:	___ ___
Arbeitsplatz:	1
Experte 1:	_____ _____
Experte 2:	_____ _____
Qualifikationsleiter 1:	_____ _____
Qualifikationsleiter 2:	_____ _____

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt
© 2024 by Inforis AG

Prüfungsantritt

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
1.1	Erscheinungsbild	Tritt gepflegt auf	Parfüm dezent, kein Körpergeruch wahrnehmbar	0	1	2					☑
		Fingernägel gepflegt	Nägel gemäss Aufgebot Prüfungsort	0	1	2					
		Haare wirken gepflegt		0	1	2					
		Ringe, Schmuck gemäss Prüfungsort		0	1	2					
1.2	Arbeitsuniform	Die Kleidung entspricht den Vorgaben des Prüfungsortes	Bspw. elegante Hose, Rock, Blazer, Hemd und Damengilet	0	1	2					☑
		Namensschild	muss korrekt und gut sichtbar sein	0		2					
1.3	Zuverlässigkeit	Erscheint pünktlich zum Prüfungsantritt		0		2					☑
		Hält Termine ein (mehr als 1 Minute zu spät gilt als verspätet)	O Backoffice O Frontoffice O Hauswirtschaft O F&B O mündliches Fachgespräch alle Termine eingehalten = 0 ; 1 Termin verpasst = 1; 2 und mehr Termine verpasst = 2 10 Min. Zeitüberschreitung = 4	0	1	2			4		
		Weiteres Material	Vollständig gemäss Aufgebot	0		2					
1.4	Umgangsformen	Begegnet anderen Mitkandidaten und Mitarbeitenden empathisch und respektvoll	Freundliches Lächeln, Augenkontakt	0	1	2					☑
		Wendet adäquate Umgangsformen den Experten gegenüber an	Sie Anrede, Du / Sie, korrekter Name	0	1	2					

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Back Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
2.1	Reservation entgegennehmen in der ersten Landessprache	Nimmt Reservation gemäss Vorgaben des Prüfungsorts entgegen	Telefon entgegengenommen innerhalb 3x Klingeln oder nach 10 Sek., Corporate Communication Standard, nennt seinen eigenen Namen	0	1	2					☑
		Erwähnt mindestens zweimal den Gastnamen	Mehrfachnennung des Gastnamen soll natürlich wirken und passend sein. 1 Abzug wenn der Name nur 1x erwähnt wurde	0	1	2					
		Erfragt/bestätigt alle notwendigen Informationen des Anlasses	Erfragt Gästenamen, Anreisedatum, Aufenthaltsdauer, etc.	0	1	2					
		Prüft Verfügbarkeit / Auslastung für die Reservation	Prüft die Hotelauslastung aktiv	0		2					
		Kommuniziert Zimmertyp, Bettentyp	Prüft Upgrade bei Kategorienüberbuchung, bietet min. 2 Kategorientypen an. Verwendet die korrekte Preisliste.	0	1	2					
		Kommuniziert Preis	Nennt klar und deutlich den detaillierten Zimmerpreis	0	1	2					
		Wendet den korrekten Preis gemäss Vorgabe an	Nennt den korrekten Preis vom PMS/Preisliste	0		2					
		Bietet Dienstleistungen aktiv an (Fokus Gästeverblüffung)	Spezifische Vorschläge für Angebote für Hunde, Kinder, Storytelling etc.	0	1	2			5		
		Prüft aktiv die Möglichkeit eines Cross Selling und schlägt ein sinnvolles Cross Selling vor		0	1	2					
		Prüft aktiv die Möglichkeit eines Up Selling und schlägt ein sinnvolles Up Selling vor		0	1	2					

Reservation (Richtzeit 105 Minuten)

2.2	Medien und Kommunikations-mittel - Offerte	Darstellung des Begleitschreibens	Betreffzeile, Anrede mit Namen, Begrüssungssatz, Verdankung, Verabschiedung	0	1	2					☑
		Erstellt eine Offerte für den Gästeanlass	Offerteninhalt stimmt mit Gespräch überein. Pro Abweichung 1 Punkt Abzug	0	1	2	3	4	5		
		Darstellung der Offerte	Titel, Gesamtbild, keine unterschiedlichen Schriftgrössen im Text	0	1	2					
		Rechtschreibung der Offerte für den Gästeanlass korrekt	Orthographie,- und Kommaregeln 0-1 Fehler = 0 Pkt 2-3 Fehler = 1 Pkt 4-5 Fehler = 2 Pkt mehr als 5 Fehler= 5 Pkt	0	1	2			5		
		Reservationsbestätigung erstellen	Annulationsbedingungen, Zimmerkategorie, Preis, Garantie, Darstellung und Schreibfehler0-1 Fehler = 0 Pkt 2 Fehler = 1 Pkt 3 Fehler = 2 Pkt mehr als 3 Fehler= 5 Pkt	0	1	2			5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Back Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge			Total Abzüge	Zu prüfen
2.3	Reservation entgegennehmen in der dritten Sprache Englisch	Nimmt Reservation gemäss Vorgaben Prüfungsort entgegen	Telefon entgegengenommen nach max. 3x Klingeln oder nach 10 Sek,. Corporate Communication Standard, nennt seinen eigenen Namen	0	1	2		☑
		Erwähnt mindestens zweimal den Gastnamen	Mehrfachnennung des Gastnamen soll natürlich wirken und passend sein. 1 Abzug wenn der Name nur 1x erwähnt wurde	0	1	2		
		Erfragt/bestätigt alle notwendigen Informationen der Reservation	Erfragt Gästenamen, Anreisedatum, Aufenthaltsdauer, etc.	0	1	2		
		Prüft Verfügbarkeit / Auslastung für die Reservation	Prüft die Hotelauslastung aktiv	0		2		
		Kommuniziert Zimmertyp, Bettentyp, 'Features'	Prüft Upgrade bei Kategorienüberbuchung, bietet min. 2 Kategorien Typen an. Verwendet den korrekten Preis gemäss Offerte	0	1	2		
		Kommuniziert Preis	Nennt klar und deutlich den detaillierten Zimmerpreis	0	1	2		
		Verkauft Marktleistung (Dienstleistungen) aktiv	Bietet mindestens zwei Dienstleistungen an (nur 1 = 1 Pkt, 0 = 2 Pkt)	0	1	2		
		Proaktive, individuelle Gästeberatung (Gästeverblüffung erzeugen)	Ist die Gästeberatung in der dritten Sprache Englisch verständlich	0	1	2		
2.4	Zusatzverkäufe / Querverkäufe	Prüft aktiv die Möglichkeit eines Cross Selling und schlägt ein sinnvolles Cross Selling vor		0	1	2		☑
		Prüft aktiv die Möglichkeit eines Up Selling und schlägt ein sinnvolles Up Selling vor		0	1	2		

Kommunikation

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge			Total Abzüge	Zu prüfen
2.5	Kommunikation bedarfs- und zielorientiert gestalten in der ersten Landessprache	Wendet definierte Kommunikationsstandards an	Erfragt die Namen der Gäste und klärt bei Bedarf deren Korrektheit	0	1	2		☑
		Gibt der Kommunikation eine persönliche Note	Kommuniziert empathisch und persönlich	0	1	2		
		Wendet Kommunikationsregeln aktiv an	Hört zu, fällt nicht ins Wort	0	1	2		
2.6	Kommunikation bedarfs- und zielorientiert gestalten in der dritten Sprache	Wendet definierte Kommunikationsstandards an	Erfragt die Namen der Gäste und klärt bei Bedarf deren Korrektheit	0	1	2		☑
		Gibt der Kommunikation eine persönliche Note	Kommuniziert empathisch und persönlich	0	1	2		
		Wendet Kommunikationsregeln aktiv an	Hört zu, fällt nicht ins Wort	0	1	2		

Reservation (Richtzeit 5 Minuten)

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge			Total Abzüge	Zu prüfen
2.7	Anwendung Reservationstool	Wendet das Reservationssystem korrekt an	Routinierte, geübte Handhabung	0	1	2		☑
		Trägt Reservation vollständig ins Reservationssystem ein		0		2		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Back Office

Gästefeedback (Richtzeit 20 Minuten)

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
2.8	Bewirtschaften eines vorgegebenen Gästefeedbacks in der ersten Landessprache	Massnahmen ausserbetrieblich: Sinnvolle, sprachlich adäquate Reaktion auf externer Plattform	Geht auf die Reklamation ein, gibt der Antwort eine persönliche Note	0	1	2					☑
		Stimmige Anrede		0		2					
		Dank für Meinungsäusserung		0		2					
		Positives Aufnehmen und als Werbung nutzen	Kann zur Optimierung genutzt werden	0		2					
		Neutrale Antwort zu Reklamation		0		2					
		Grammatik	Orthographie,- und Kommaregeln 0-1 Fehler = 0 Pkt 2-3 Fehler = 1 Pkt 4-5 Fehler = 2 Pkt mehr als 5 Fehler= 5 Pkt	0	1	2			5		
		Alle Punkte aufgenommen		0		2					
2.9	Bewirtschaften eines vorgegebenen Gästefeedbacks in der dritten Sprache	Massnahmen ausserbetrieblich: Sinnvolle, sprachlich adäquate Reaktion auf externer Plattform		0	1	2					☑
		Stimmige Anrede		0		2					
		Dank für Meinungsäusserung		0		2					
		Positives Aufnehmen und als Werbung nutzen	Kann zur Optimierung genutzt werden	0		2					
		Neutrale Antwort zu Reklamation		0		2					
		Grammatik	Orthographie,- und Kommaregeln 0-1 Fehler = 0 Pkt 2-3 Fehler = 1 Pkt 4-5 Fehler = 2 Pkt mehr als 5 Fehler= 5 Pkt	0	1	2			5		
		Alle Punkte aufgenommen		0		2					

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt © 2024 by Inforis AG

Back Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
Organisation (Richtzeit 15 Minuten)											
2.10	Nahtstellen	Erkennt die relevanten Punkte aus der getätigten Reservation für die einzelnen Bereiche und kommuniziert sie an die richtigen Stellen	Konsultiert Tagesaktivitätenplan der verschiedenen Abteilungen	0	1	2					☑
		Erkennt die relevanten Punkte des Gästefeedbacks und leitet sie an die richtigen Stellen weiter		0	1	2					
		Fachbegriffe in der innerbetrieblichen Kommunikation erkennbar und korrekt verwendet	Back Office Fachbegriffe, z.B. Twin-Bett	0	1	2					
2.11	Medien und Kommunikations-mittel - Werbeträger	Erstellt einen Werbeträger zum Gästeanlass für weitere Anlässe im selben Stil	AIDA-Prinzip, ist als Werbemittel geeignet, Angaben korrekt	0	1	2					☑
		Inhaltliche Vorgaben des Werbeträgers korrekt umgesetzt	Definierte Marktleistung ersichtlich	0	1	2					
		Darstellung des Werbeträgers	Titel, Gesamtbild, Formatvorgaben eingehalten	0	1	2					
		Rechtschreibung des Werbeträgers korrekt	Orthographie,- und Kommaregeln 0-1 Fehler = 0 Pkt 2-3 Fehler = 1 Pkt 4-5 Fehler = 2 Pkt mehr als 5 Fehler= 5 Pkt	0	1	2			5		
		Corporate Identity	CI wird korrekt umgesetzt	0		2					
2.12	Hilfestellung durch Experten	Erbetene Hilfe	Kandidat erbittet Hilfe vom Experten / Prüfungsleiter	0	1	2					☑
		Experte muss eingreifen	Bei Gefahr eines Unfalls, kostspieliger Materialverschleiss oder Maschinenschaden	0	1				5		
2.13	Unvollständig	Mit den Arbeiten im Back Office selbstverschuldet nicht fertig geworden	100% = 0 80% = 1 / 60% = 2 / 40% = 3 / bis 20% = 4 / nichts gemacht = 5Offerte nicht erstellt, Flyer nicht erstellt, Bestätigung DE nicht erstellt, Gästefeedback DE + EN nicht erstellt, fehlende Eingabe in PMS	0	1	2	3	4	5		☑
2.14	Qualität der Arbeiten im Back Office (Gesamteindruck der Performance)	Gastgeber sein	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		☑
		Qualität der erarbeiteten Schriftstücke aus Sicht des Gastes	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		
		Optimal Kommunizieren (mündlich und schritlich)	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Front Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge	Total Abzüge	Zu prüfen

Vorbereitung

3.1	Fachgerechter kurzfristiger Check-in	Zimmerzugang vorbereitet (z.B. Schlüssel, Karte, Handy etc.)		0 2		☑
		Meldeschein ist vorbereitet und ausgefüllt	Meldeschein ist bereit und alle bekannten Angaben sind vorhanden. Wird vom Gast komplettiert.	0 1 2		
		Infos für einen persönlichen Bezug zum Gast	Bspw. Situationsplan Hotel, etc.	0 1 2		

Durchführung Check-in

3.2	Gästebegrüssung	Adäquater Begrüssungsdialog	Herzlich willkommen, auf Sprache eingehen, nennt Gastnamen, gute Anreise, Empathie ...	0 1 2		☑
		Rückbestätigung der erfassten Reservation	Zimmerkategorie, Anzahl Pax, Zeitraum, Arrangement	0 1 2		
		Erläuterung des Angebots	Öffnungszeiten, Standorte Outlets, Wellness	0 1 2		
		Übergabe Zimmerschlüssel	Stimmt Zimmernummer mit der im PMS erfassten Nummer überein	0 1 2		
		Anfrage und Übergabe von Zusatzmaterial / Informationen		0 1 2		
		Anbieten von Unterstützungsleistungen	Gepäck, Auto parkieren, Kinderbetreuung, Tierbetreuung, ...	0 1 2		
		Verkauf von Zusatzangeboten, Cross Selling, Storytelling	Bspw. aktives Empfehlen des hauseigenen Restaurants, Spa-Bereich, etc.	0 1 2		
		Zahlungsmittel	Zahlungsmittel wurde angesprochen	0 1		
		Nachbearbeitung des PMS	Eingecheckt, Adresse berichtigt, Up-Sellings nachgebucht, Änderungen vorgenommen	0 1 2		
3.3	Nonverbale Kommunikation	Mimik	Authentisch, emphatisch	0 1 2		☑
		Gestik	Keine beleidigenden Gesten	0 1 2		
		Augenkontakt	Präsenz zum Gast sicherstellen	0 1 2		
		Körpersprache	Gerader, aufrechter Stand und offene einladende Körperhaltung	0 1 2		
3.4	Paraverbale Kommunikation	Lautstärke dem Gegenüber angepasst	Genügend laut und deutlich	0 1 2		☑
		Tonfall	Motivierend, mitreissend	0 1 2		
		Betonung einzelner Wörter oder Satzteile	Betont gästerelevante Schlüsselwörter	0 1 2		
		Sprechtempo dem Gegenüber angepasst	Nimmt bezüglich Sprechtempo auf die Sprachkompetenz des Gastes Rücksicht, adäquate Sprechpause	0 1 2		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Front Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge	Total Abzüge	Zu prüfen
3.5	Adäquate verbale Kommunikation	Kommunikation ist flüssig		0 2		☑
		Verständliche Formulierungen		0 1 2		
		Spricht Gäste mit Namen an		0 2		
		Wortwahl ist dem Alter und der Rolle des Gegenübers angepasst		0 1 2		
3.6	Einsatz 2. Landessprache (DEU FRS ITS) bitte einkreisen	Kommunikation ist flüssig		0 2		☑
		Korrekte, verständliche Formulierungen		0 1 2		
		Formulierungen sind dem Alter und der Rolle des Gegenübers angepasst		0 1 2		
3.7	Einsatz der dritten Sprache englisch	Kommunikation ist flüssig		0 2		☑
		Korrekte, verständliche Formulierungen		0 1 2		
		Formulierungen sind dem Alter und der Rolle des Gegenübers angepasst		0 1 2		
3.8	Gästebetreuung / Gästeverblüffung	Betreut die Gäste im Gastraum empathisch, herzlich und zuvorkommend	Bspw. bietet den Gästen etwas zu trinken an	0 1 2		☑
		Vermittelt im Auftritt das Gefühl, Gastgeber zu sein	Erwähnt mindestens zweimal den Gastnamen	0 1 2		
		Lässt wartende Gäste wissen, dass sie wahrgenommen sind		0 1 2		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Front Office

Abschluss

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
3.9	Gäste Check-out und Verabschiedung	Nachfragen Zufriedenheit	Bei geschlossener Frage = 1 Abzug	0	1	2					☑
		Anfertigen der Gästerechnung	Korrekt und komplett, fragt nach Minibar-Konsumation	0		2					
		Erläuterung der Gästerechnung	Grundpreise und Zusatzkosten erläutert	0	1	2					
		Korrekte Handhabung des Zahlungsmittels und der entsprechenden Belege sowie Nachbearbeitung im PMS		0	1	2					
		Führt eine Zusatzverkaufsaktivität durch	Kiosk, Souvenirs	0	1	2					
		Gäste verabschieden	Give away abgeben, Schlüssel verlangen	0	1	2					
		Erwähnt mindestens zweimal den Gastnamen	Mehrfachnennung des Gastnamen soll natürlich wirken und passend sein. 1 Abzug wenn der Name nur 1x erwähnt wurde	0	1	2					
		Unterstützung anbieten	Gepäck holen lassen, Taxi organisieren, ...	0	1	2					
3.10	Reklamationsbehandlung	Nimmt Reklamationen, Anliegen und Anregungen von Gästen freundlich entgegen		0	1	2					☑
		Handelt bei Reklamationen deeskalierend		0	1	2					
		Behandelt Reklamationen, Anliegen und Anregungen gemäss Vorgaben Prüfungsort		0	1	2					
		Leitet wo nötig Reklamationen, Anliegen und Anregungen empathisch und stufengerecht weiter		0	1	2					
3.11	Nachbetreuung Check-out	Informationen aus Reklamationsgespräch erfassen	Sichert Erkenntnisse aus Reklamation	0	1	2					☑
		Neu gewonnene Zusatzinfos in Hotelsoftware erfassen	Gästewünsche, -bedürfnisse	0	1	2					
		Abschlussarbeiten mit Hotelsoftware	Gast in PMS ausgecheckt	0		2					
3.12	Hilfestellung durch Experten	Erbetene Hilfe	Kandidat erbittet Hilfe vom Experten / Prüfungsleiter	0	1	2					☑
		Experte muss eingreifen	Bei Gefahr eines Unfalls, kostspieliger Materialverschleiss oder Maschinenschaden	0	1				5		
3.13	Unvollständig	Mit den Arbeiten im Front Office selbstverschuldet nicht fertig geworden	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 bis 20% = 4 nichts gemacht = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt © 2024 by Inforis AG

Front Office

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge					Total Abzüge	Zu prüfen
3.14	Qualität der Arbeiten im Front Office (Gesamteindruck der Performance)	Gastgeber sein	Gut = 0 Genügend = 1 ungenügend = 5	0	1			5		☑
		Optimal Kommunizieren (mündlich und schritlich)	Gut = 0 Genügend = 1 ungenügend = 5	0	1			5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Hauswirtschaft

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge	Total Abzüge	Zu prüfen

Richtzeit 15 Minuten

4.1	Zimmerstandard / Arrivée Check	Führt Zimmercheck für die Reinigung gemäss Vorgaben Prüfungsort durch	Setzt Vorgabedokument als Checkliste ein	0		2						☑
		Zimmercheck für die Technik vollständig	- Fernseher Check - Aufbieten technischer Dienst - Betten Check - Zimmerausstattung	0	1	2						
		Wendet Korrekturmassnahmen an	Reinigung von Fingerabdrücken, Duvet, Prospekt, etc.	0	1	2						
4.2	Deko / Gestaltung / Gästewünsche	Stimmig mit Anlass	Blumen, Karten, Hilfsmittel, Duft, Musik	0	1	2						☑
		Spezifische Gästewünsche sicherstellen	Wünsche aus Reservation abgeleitet, z.B. Hundenapf, Kinderbett, Getränk, romantische Deko	0	1	2						

Zu bearbeitender Gästebereich für Gastraumpflege (RZeit 15Min)
WC - Lavabo - Spiegel - Fenster - Boden (bitte einkreisen)

4.3	GHP Standards	fachgerechte Abfolge der Reinigungstätigkeit		0	1	2						☑
		Vorhandene Reinigungsmittel: Korrekter Anwendungsbereich		0	1	2						
		Dokumentiert getätigte Arbeiten in Nachweisdokument		0		2						
		Händehygiene	Reinigt nach abgeschlossenen Reinigungstätigkeiten die Hände	0		2						
		Handhabung der Fundsachen	Korrekte Handhabung der Fundsachen	0		2						
		Reparaturen / Beschädigungen	Reparaturen und Beschädiungen werden aufgenommen und gemeldet	0		2						
4.4	Wirtschaftlichkeit	Reinigungsmitteleinsatz gemäss Vorgaben Prüfungsort angewendet und der Verunreinigung angepasst		0	1	2						☑
		Gästebeigaben auf Anzahl Personen angepasst	Bettwäsche, Frottierwäsche, Mineralwasser, Gästebeigaben	0	1	2						
		Energieeffizienz:	Licht, Fenster, Lüfung	0	1	2						
		Ökologie / Ressourcen	Dosierung / Wassereffizienz / Menge Reinigungstextilien	0	1	2						
4.5	Umweltschutz und Nachhaltigkeit	Abfalltrennung gemäss Vorgaben Prüfungsort durchführen	Trennt anfallende Abfälle fachgerecht	0	1	2						☑

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Hauswirtschaft

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
4.6	Arbeitssicherheit	Gefahrenstoffe	GHS Symbole werden vor Gebrauch angeschaut	0		2					☑
		Unfallverhütendes Arbeiten	PSA (persönliche Schutzausrüstung) wird bei Notwendigkeit angewendet	0	1	2					
4.7	Organisation der Arbeit	Arbeitet zielgerichtet	Arbeitsschritte werden strukturiert und fachlich stimmig umgesetzt	0	1	2					☑
		Schlusskontrolle	Kontrollblick getätigt, wendet Korrekturmassnahmen an	0	1	2			5		
4.8	Hilfestellung durch Experten	Erbetene Hilfe	Kandidat erbittet Hilfe vom Experten / Prüfungsleiter	0	1	2					☑
		Experte muss eingreifen	Bei Gefahr eines Unfalls, kostspieliger Materialverschleiss oder Maschinenschaden	0	1				5		
4.9	Unvollständig	Mit den Arbeiten selbstverschuldet nicht fertig geworden	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 bis 20% = 4 nichts gemacht = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
Persönliche Hygiene - Lager nachhaltig bewirtschaften - Warenannahme durchführen (Richtzeit 5.1 - 5.4: 15 Minuten)											
5.1	Hände-Hygiene	Sucht bei Arbeitsbeginn eine Händewaschstation auf		0				4			☑
		Abfolge des Händewaschens korrekt	Abfolge gemäss Mitarbeiter-Hygiene Vorgabe Prüfungsort	0		2					
		Hält produktspezifische Einwirkzeit der Desinfektionslösung ein	Informiert sich vorgängig über die Einwirkzeit und hält diese ein	0		2					
5.2	Lager vorbereiten / Kontrolle Lager-räumlichkeiten	Überprüft Zonentrennung bestehender Ware	Dokumentiert Abweichungen im Nachweisdokument Fehler: 25% = 1 Pt 50% = 2 Pt 75% = 3 Pt mehr als 75% = 4 Pt	0	1	2	3	4			☑
		Überprüft Datierung bestehender Ware	Überprüft zwei Produkte aus Gerichteauswahl Gästesituation Fehler: 25% = 1 Pt 50% = 2 Pt 75% = 3 Pt mehr als 75% = 4 Pt	0	1	2	3	4			
Gewählte Hauptkomponente aus Anlass / Gerichteliste abgeleitet: ..... (bitte eintragen)											
5.3	Lieferung annehmen	Überprüfung: CCP Temperatur		0	1	2					☑
		Überprüfung: CCP Datum		0	1	2					
		Überprüfung: CCP Verunreinigung / Beschädigung	Oberflächen / Verpackung / Gebinde	0	1	2					
		Überprüfung: CCP Deklaration		0	1	2					
		Leitet bei Abweichungen / Mängeln die Massnahmen gemäss Prüfungsort ein	Eintrag im Nachweisdokument	0	1	2					
5.4	Korrekte Einlagerung von Waren	Verwendung betriebseigener Gebinde		0	1	2					☑
		Korrekte Lagerart	Kühllagerung oder Trockenlagerung oder Tiefkühllagerung	0	1	2					
		Korrekte Beschriftung wo nötig		0	1	2					
		Korrekte Zonentrennung wo nötig	Rein/unrein Trennung	0	1	2					
		korrektes FIFO		0	1	2					

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge	Total Abzüge	Zu prüfen

Arbeiten im Gästebereich (Richtzeit 30 Minuten)

5.5	Servicebereitschaft erstellen	Einhalten der Handhygiene	Regelmässig, wo sinnvoll	0		2						☑
		Bereitet Hilfsmittel für den Arbeitsbereich gemäss Tagesplanung vor	Bestellblock, Speise- und Getränkekarten, Orderman, etc.	0	1	2						
		Bereitet Mise en Place für die Servicestation vor	Moltons, Tischtücher, Servietten, Gläser, Besteck etc.	0	1	2						
		Kennt die kritischen Erfolgsfaktoren beim Aufdecken	Gläser, Teller bei Bedarf nachreiben, Besteck bei Bedarf polieren	0	1	2						
5.6	Ambiente entsprechend dem Anlass gestalten	Tischdekoration	Dem Thema entsprechend	0	1	2						☑
		Serviettenform, Faltung	Dem Thema entsprechend	0	1	2						
		Gesamteindruck des Ambientes		0	1	2						
5.7	Anwendung Serviceregeln	Deckt fachlich korrektes Gedeck dem Anlass entsprechend ein	Menügedeck eingedeckt, umgedeckt	0	1	2						☑
		Sorgfältiges, fachlich korrektes Vorgehen	Kein Fingerkontakt mit Trinkbereich des Glases, Essbereich des Besteckes	0	1	2						
		Effizientes Arbeiten	Zeitmanagement, Laufwege, arbeitet mit Plateau, routiniert	0	1	2						
		Erbetene Hilfe	Kann Gedeckvorgabe nicht selbstständig umsetzen	0	1	2						

Arbeiten mit Gästen (Richtzeit 70 Minuten)

5.8	Gästeempfang	Empfängt Gäste gemäss Standard Prüfungsort	Empathischer Umgang mit Gästen	0	1	2						☑
		Gäste werden abgeholt	Garderobe abnehmen	0	1	2						
		Gäste werden begleitet und platziert		0	1	2						

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
5.9	Gästeberatung, Verkauf und Gästebetreuung	Erfragt Gästewünsche aktiv		0	1	2					☑
		Analysiert und konkretisiert Gästebedürfnisse durch gezielte (Rück-)Fragetechniken		0	1	2					
		Berät Gäste kompetent	Kennt die Herkunft der Rohprodukte, Charakteristik der Speisen und Getränke, kennt die enthaltenen Allergene	0	1	2					
		Verkauft aktiv	Gemäss Vorgaben Prüfungsort, wendet Storytelling an	0		2		4			
		Schlägt Zusatzverkäufe vor	Gezieltes Up-selling, stimmig mit Anlassthema / Menükarte	0		2		4			
		Geht auf Gästeeinwände/Bedürfnisse ein	Portionengrösse, Vorlieben, Kostformen	0	1	2					
		Betreut die Gäste empathisch, herzlich und zuvorkommend		0	1	2					
5.10	Getränkeservice Getränkegruppe: (.....) bitte eintragen	Präsentiert im Bedarfsfall Produkt		0	1	2					☑
		Schenkt von rechts ein		0	1	2					
		Verwendet korrektes Glas		0	1	2					
		Schenkt korrekte Menge ein		0	1	2					
		Service routiniert / geübt	Tempo, Timing, Köperhaltung, Mimik, Gestik souverän	0		2		4			
		Erbetene Hilfe	Kann den Getränkeservice nicht selbstständig ausführen	0	1	2					
5.11	Speiseservice	Gedeckerweiterungen	Gedeck wird der Getränke- und Speisebestellung angepasst	0	1	2					☑
		Links: Brot, Platten		0	1	2					
		Rechts: Tellergerichte, Abräumen		0	1	2					
		Service routiniert / geübt	Tempo, Timing, Köperhaltung, Mimik, Gestik souverän, es fällt kein Besteck auf den Boden	0		2		4			
		Erbetene Hilfe	Kann den Speiseservice nicht selbstständig ausführen	0	1	2					
5.12	Arbeitsplatz Hygiene (GHP)	Keine herumliegenden Lebensmittel		0		2					☑
		Arbeits- und Reinigungsutensilien	Servicetücher, Reinigungstextilien, Flaschenöffner, etc.	0	1	2					
		Gesamteindruck Abeitsstation		0		2					

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
5.13	Gerichtekontrolle am Pass: Hauptgang	Kann den Konzeptstandard auf dem Teller wiedererkennen	Reagiert wenn Teile der Rezeptur fehlen	0	1	2					☑
		Das Gericht ist sauber, gästegerecht und verkaufbar angerichtet	Reagiert wenn unsauber oder nicht gästegerecht angerichtet	0	1	2					
		Tellertemperatur	Reagiert wenn warme Speisen auf kaltem Teller bereitgestellt sind	0	1	2					
		Hygienischer Umgang sichergestellt	Kein Fingerkontakt, kein Niessen über Speisen, keine Verunreinigungen wie Haare etc.	0	1	2					
5.14	Kassensystem	Vorgegebene Zahlungsart korrekt angewendet	Rechnungsbetrag korrekt, Kontrollblick gemacht, korrekter Rechnungsabschluss, Proberechnung dem Gast zur Kontrolle vorgelegt	0		2			5		☑

Verabschiedung-Aufräumen im Gastraum (Richtzeit 35 Minuten)

5.15	Gäste-verabschiedung	Nachfragen Zufriedenheit	Während und am Ende des Gästeservice	0	1	2					☑
		Begleitet die Gäste zum Ausgang	Hilft mit der Garderobe	0	1	2					
		Verabschiedet die Gäste	Bedankt sich für Besuch, wünscht gute Heimreise, etc.	0	1	2					
5.16	Endreinigung Arbeitsplatz (GHP)	Arbeitsflächen gereinigt		0	1	2					☑
		Geschirr und Besteck verräumt		0	1	2					
		Alles von der Arbeitsstation korrekt verräumt	Bspw. Abfall	0	1	2					
5.17	Hilfestellung durch Experten	Erbetene Hilfe	Kandidat erbittet Hilfe vom Experten / Prüfungsleiter	0	1	2					☑
		Experte muss eingreifen	Bei Gefahr eines Unfalls, kostspieliger Materialverschleiss oder Maschinenschaden	0	1				5		
5.18	Unvollständig	Mit den Arbeiten selbstverschuldet nicht fertig geworden	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 bis 20% = 4 nichts gemacht = 5	0	1	2	3	4	5		☑
5.19	Qualität der Arbeiten im F & B (Gesamteindruck der Performance)	Gastgeber sein	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		☑
		Vernetzt denken	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		
		Optimal Kommunizieren (mündlich und schritlich)	Gut = 0 genügend = 1 ungenügend = 5	0	1				5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Teil 1 Reflexionsgespräch

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
6.1	Q-Profil	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
6.2	Back Office	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
6.3	Front Office	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
6.4	Hauswirtschaft	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
6.5	F & B	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
6.6	Kommunikation	Hört aufmerksam zu		0		2					☑
		Integriert Erkenntnisse aus Gesprächen		0		2					
		Kommuniziert in der Fachsprache		0		2					
		Wendet Fachbegriffe adressatengerecht an		0		2					
		Kommuniziert fokussiert, sachlich	Kommt in seinen Aussagen auf den Punkt	0		2					
		Erkennt und kommuniziert eigene Wissenslücken		0		2					
		Erkennt und benennt aufgetretene Fehler		0		2					

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Teil 2 Fachgespräch

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
7.1	Aufbauorganisation	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.2	Notfallorganisation	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.3	Arbeitsplanung	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.4	Einsatz Organisations-Instrumente	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.5	Mitarbeiter-rekrutierung	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.6	Einarbeitungsplan	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.7	Arbeitszeitkontrolle	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG

Teil 2 Fachgespräch

Nr.	Aspekt	Kriterium	Beobachtung	Abzüge						Total Abzüge	Zu prüfen
7.8	Austritt eines Mitarbeiters	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.9	Kennzahlen	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.10	Kassenabschluss	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		
7.11	Fachgespräch	% Anzahl Fragen falsch beantwortet	Alle richtig = 0 ~ 20% falsch = 1 ~ 40% falsch = 2 ~ 60% falsch = 3 ~ 80% falsch = 4 > 80% falsch = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualität der Antworten über den ganzen Aspekt	Gut = 0 genügend = 2 ungenügend = 5	0		2			5		

Das expert admin Bewertungsverfahren und die expert admin Software sind urheberrechtlich geschützt | © 2024 by Inforis AG