|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Beurteilungsbogen HLW/FW/AUL Modell E**  **Restaurantmanagement Datum:** | | **Pkt. max.** | **Pkt. Abzug** | **Pkt. err.** |
| **Name Prüfungskandidat/in:** | |  |  |  |
| **1) Prozess/Mise en place Arbeiten** | **Anmerkungen** | **25** |  |  |
| **Station 1: Aufdecken eines 4-Gang-Menüs** | | **15** |  |  |
| **Konsequentes Zeitmanagement**  **Angemessenes Arbeitstempo**  **Rationelle Koordination der Arbeiten**  **Planungskompetenz** |  |  |  |  |
|  |
|  |
| **Prozessablauf-Menügedeck**  **Tischwäsche**  Richtige Auswahl, fachgerechtes Auflegen von Tischwäsche, Beobachtungskriterien: Bug, Saum, Seitenlänge  **Servietten**  Falttechnik, Platzierung  **Gedeck**  Fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit, korrektes Ablaufschema, rationelles Aufdecken, Genauigkeit, Stellform der Sessel |  |  |  |  |
|  |
|  |
| **Station 2: Tragetechniken** | | **10** |  |  |
| **Serviceablauf**  eines 4-Gang-Menüs inkl. Suppe  (mind. 1 x 4 Teller)  **Servierhaltung- u. tempo**  Sicherheit u. Flexibilität  **Tragetechnik**  Beherrschung von Ober- u. Untergriff  **Tablett tragen, Einhalten der Gehrichtung**  **Nacharbeiten**  Eigenständige Erledigung sämtlicher Nacharbeiten |  |  |  |  |
|  |
| **2) Prozess/Service/Gästekommunikation** | | **65** |  |  |
| **Station 3: Gästekommunikation/Beschwerdemanagement** | | **10** |  |  |
| **Begrüßung**  **Kontakt mit dem Gast**  Sicherheit und Flexibilität im Umgang mit den Gästen, Eingehen auf die Gästewünsche, Gästeplatzierung, Verhalten bei Problemsituationen, Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit, sprachliche Gewandtheit, Umgangsformen wie Höflichkeit und Aufmerksamkeit  **Verabschiedung**  **Selbstsicheres Auftreten**  **Verwendung der Fachsprache/Fremdsprache** |  |  |  |  |
| **Station 4: Speisen und Wein** | | **10** |  |  |
| **Weinempfehlung**  Präsentieren der Menükarte  Getränkeempfehlung: Fachwissen, Beratungs- und Ausdrucksvermögen, Empfehlung aus Weinkarte zu 4-Gang-Menü  **Fachfragen:**  Beantwortung vertiefender Fachfragen |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Station 5: Weinservice (Kork):** Weißwein + Mineralwasserservice ODER WW + avinieren & belüften ODER Rotwein + Mineralwasserservice ODER RW + avinieren & belüften | | **15** |  |  |
| **Mise en Place – Inventarauswahl**  Fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Zustand, Sauberkeit; Vollständigkeit, ergonomische Anordnung, rationelle Arbeitsweise und Arbeitsplatzgestaltung  **Mise en Place – Wein**  Weinkühler, Dekanter, Unterteller, Wein- und Papierservietten, Korkenzieher, Korkenteller, richtige Gläserwahl  **Bestellungsaufnahme, Weinservice**  **Weinpräsentation u. -service**  **Fachgerechte Handhabung**  Öffnen und Belüften/Dekantieren (Abschneiden der Folie, fachgerechte Handhabung des Öffners, Etikette zum Gast, Abwischen des Flaschenhalses, Sauberkeit am Gueridon, Sicherheit bei der Durchführung), Weinservice (Probeschluck, Beachtung der Reihenfolge des Einschenkens, Gehrichtung, Berühren des Glasrandes, Tropfen, Probeschluck auffüllen, Gläser- und Weinwechsel, zeitgerechtes Nachschenken), Avinieren der Gläser  **Fachfragen**  Beantwortung vertiefender Fachfragen |  |  |  |  |
| **Station 6: Spezialaufgabe aus Gruppe 2:** | | **15** |  |  |
| **Mise en Place**  **Inventarauswahl**  Fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Zustand-Sauberkeit; Vollständigkeit, ergonomische Anordnung, rationelle Arbeitsweise und Arbeitsplatzgestaltung |  |  |  |  |
| **Arbeiten am Tisch des Gastes**  Konsequentes Zeitmanagement, angemessenes  Arbeitstempo, rationelle Koordination der Arbeiten,  Planungskompetenz  **Fachfragen**  Beantwortung vertiefender Fachfragen  (situationsangepasst) - lt. Fragenkatalog |  |  |  |  |
| **Station 7: Spezialaufgabe aus Gruppe 3:** | | **15** |  |  |
| **Mise en Place**  **Inventarauswahl**  Fachliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Zustand-Sauberkeit; ergonomische Anordnung, rationelle Arbeitsweise und Arbeitsplatzgestaltung |  |  |  |  |
| **Arbeiten am Tisch des Gastes**  Konsequentes Zeitmanagement, angemessenes  Arbeitstempo, rationelle Koordination der Arbeiten,  Planungskompetenz  **Fachfragen**  Beantwortung vertiefender Fachfragen  (situationsangepasst) - lt. Fragenkatalog |  |  |  |  |
| **3) professionelles Auftreten** | | **10** |  |  |
| **Erscheinungsbild**  Persönliche Hygiene (Nägel, Schmuck etc.)  Berufsbekleidung (Vollständigkeit, Sauberkeit, Bügelzustand) |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Arbeitshaltung**  Pünktlichkeit, Belastbarkeit, Ausdauer  Selbständigkeit, Leistungsbereitschaft, Teamfähigkeit  Nacharbeiten |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Beurteilungsantrag** | **Gesamt** | **100** |  |  |
| Notenschlüssel: 0 - 60 P. = Nicht genügend, 61 - 70 P. = Genügend, 71 - 80 P. = Befriedigend, 81 - 90 P. = Gut, 91 - 100 = Sehr gut  Jeder Teilbereich muss positiv absolviert werden.  Bei der FW gilt weiters: Es müssen mehr als 30% der zu vergebenden Punkte pro Teilbereich erreicht werden, damit die Einberechnung der Jahresnote zum Tragen kommt. | | | | |