



**Fachausweis Haushaltleiter /
Haushaltleiterin 2008**

Mündliche Prüfung

Vorbereitungszeit: 10 Minuten
Prüfungsgespräch: 20 Minuten

**Mitarbeiterführung und
Gästebetreuung**
Bildungshaus

Information:

Sie sind seit einem Monat die neue Leiterin des Restaurationsbetriebs in einem grösseren Bildungshaus. Ihre Vorgängerin, die fusionsbedingt ausgestiegen ist, hat den 8 Mitarbeiter/innen breiten Handlungsspielraum gegeben, den diese auch leidlich ausgenützt haben. Von der Geschäftsleitung wurde Ihnen bei Ihrer Einstellung mitgeteilt, dass es Ihr Ziel sein muss, Transparenz in den Bereich zu bringen.

Bei Ihren Bemühungen, die Abläufe zu verstehen, stossen Sie auf Unregelmässigkeiten im Abrechnungswesen. Die Statistik zeigt, dass jede Mitarbeiter/in täglich rund 15 Kaffees konsumiert, was kaum möglich ist. Sie vermuten, dass Konsumationen zu vergünstigten Mitarbeiterpreisen getippt werden, um dann zum vollen Preis an Gäste verkauft zu werden, wobei die Differenz in die eigene Tasche fliesst.

Arbeitsauftrag:

- ⇒ Analysieren Sie die Situation.
- ⇒ Welche Kommunikationsgrundsätze helfen Ihnen in dieser Situation?
- ⇒ Wo sehen Sie Ihre Verantwortung als Haushaltleiterin?
- ⇒ Welche Aspekte sind bei der Konfliktlösung zu beachten?
- ⇒ Wie bearbeiten Sie das Thema an der nächsten Teamsitzung?

Notizen: