

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus

Name/Vorname  
des Kandidaten:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Lehrbetrieb:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.  
Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Branchenspezifische Aufgaben	70 Minuten	60 Punkte		
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	50 Minuten	40 Punkte		
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100 Punkte</b>		

- Diese Serie umfasst 17 Aufgaben auf insgesamt 24 Seiten: Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Branchenspez. Aufgaben 1-8:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
Erreichte Anzahl Punkte:								
<b>Visum:</b>								

Tronc commun Aufgaben 9-17:	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17
Erreichte Anzahl Punkte:									
<b>Visum:</b>									

Unterschriften Experten / Expertinnen: :

Punkte

**Aufgabe 1**

**8 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.2.1.1: Dienstleistungen kennen**

**Aufgabe:**

In touristischen Betrieben werden hauptsächlich Dienstleistungen verkauft. Zählen Sie vier zentrale Dienstleistungen **Ihres Lehrbetriebes** für Ihre Gäste auf und beschreiben Sie den jeweiligen Kundennutzen.

Sie erhalten für jede zentrale Dienstleistung und den passenden Kundennutzen je 1 Punkt, total 8 Punkte.

**Ihr Lehrbetrieb:** .....

Dienstleistungen	Kundennutzen
1)	
2)	
3)	
4)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 2****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.4.1: Markt- und Produktziele des Lehrbetriebes beschreiben****Ausgangslage:**

Nachfolgend sind zwei Beschreibungen von touristischen Leistungsträgern je nach Ihrer Ausbildungsrichtung aufgeführt.

**Tourismusbüro:**

Das Tourismusbüro befindet sich in einer Bergregion und generiert 1 Mio. Logiernächte (80% im Winter und 20% im Sommer). Die Infrastruktur besteht aus drei Bergbahnen, einem Badensee, Sportzentrum, Kinderspielplatz und einem Hochseilgarten.

**Ziele:**

- Anteil der Familien um 10% steigern durch Lancierung eines Familien-Packages
- 5% Steigerung der Logiernächte im Sommer der Schweizer Gäste (von 20 auf 25%)
- Schaffung eines Passes für alle drei Bergbahnen zur Benützung im Sommer

**Hotelbetrieb:**

Das Businesshotel befindet sich in einer mittelgrossen Stadt in der Schweiz, hat 150 Betten und ist im 4-Sterne-Bereich kategorisiert. Das Hotel verfügt zudem über Seminarräumlichkeiten und eine Fit-/ Wellness-Anlage. Die Bettenauslastung beträgt 70%.

**Ziele:**

- Steigerung der Auslastung an den Wochenenden um 10% durch die Lancierung eines Weekend-Package
- Steigerung der Logiernächte um 5% der Gäste aus dem süddeutschen Raum
- Lancierung eines Schnupper-Monats-Angebots für externe Fit- und Wellnessgäste aus der Stadt und der Agglomeration

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgaben:**

Wählen Sie einen Leistungsträger auf der vorherigen Seite aus. In Ihrer Auswahl sind Sie frei.

- a) Erklären Sie mit eigenen Worten den Unterschied zwischen einem Markt- und Produktziel. Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Erklärung.
- b) Suchen Sie sich aus dem ausgewählten Beispiel je ein Markt- und ein Produktziel aus und fügen Sie diese in die folgende Tabelle ein. Nennen Sie pro Ziel je zwei sinnvolle konkrete Massnahmen, durch die Sie die definierten Ziele erreichen werden. Für die korrekte Nennung der Ziele erhalten Sie je ½ Punkt und je 1 Punkt pro sinnvolle Massnahme. Total 5 Punkte.

<b>Gewählter Leistungsträger:</b> _____	
<b>a) Unterschied zwischen Markt- und Produktziel:</b>	
<b>b) Auflistung je eines Markt- und eines Produktzieles:</b>	
<b>Marktziel</b>	<b>Produktziel</b>
<b>Massnahmen zu Marktziel:</b>	<b>Massnahmen zu Produktziel:</b>
<b>1)</b>	<b>1)</b>
<b>2)</b>	<b>2)</b>

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3**

**5 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.4.3: Freizeiteinrichtungen des Ortes aufzeigen**

**Ausgangslage:**

Ein deutsches Ehepaar (50+) informiert sich bei Ihnen an der Réception bzw. am Informationsdesk, über mögliche Aktivitäten im Ort / in der Region. Das Paar hat eine Woche Urlaub gebucht.

**Aufgabe:**

Nennen Sie fünf mögliche Aktivitäten/Angebote, welche für die Gäste in Frage kommen. Welche Massnahmen treffen Sie oder wie sollen die Gäste vorgehen, damit die Angebote in Anspruch genommen werden können?  
Pro Angebot und sinnvolle Massnahme erhalten Sie je ½ Punkt, total 5 Punkte.

**Ort/Region::** .....

Aktivität/Angebot:	Massnahmen/Vorgehen
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Sie arbeiten an einer Réception bzw. an einem Informationsdesk. Der Informationsfluss zwischen den Mitarbeitenden funktioniert sehr schlecht. Es sind keine Abläufe bestimmt, in welcher Art und Weise dieser zu erfolgen hat. Somit gehen wichtige Informationen verloren, z. B. beim Schichtwechsel. Ihr Betrieb verfügt über eine Ideenbox für Anregungen und Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden.

**Aufgabe:**

Erstellen Sie ein Schreiben zu Händen der Geschäftsleitung. Formulieren Sie darin **zwei Vorschläge**, um den Informationsfluss zu verbessern und zeigen Sie pro Vorschlag eine sinnvolle Umsetzungsmöglichkeit auf. Achten Sie auf Form und Aufbau des Schreibens. Sie erhalten pro Vorschlag und pro sinnvolle Umsetzungsmöglichkeit je 1 Punkt, und einen weiteren Punkt für die Form, total 5 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 5**

**12 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen**

**Ausgangslage:**

Sie haben während Ihrer Lehrzeit verschiedene Verkaufsformen kennengelernt.

**Aufgabe:**

Nennen Sie je zwei direkte und indirekte Verkaufsformen und zählen Sie je einen Vor- und Nachteil auf.

Sie erhalten je 1 Punkt für die korrekte Verkaufsform sowie für den passenden Vorteil und Nachteil, total 12 Punkte.

Direkte Verkaufsformen	Vorteil	Nachteil
1)		
2)		
Indirekte Verkaufsform	Vorteil	Nachteil
1)		
2)		

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 6****8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.5.1.1: Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung****Ausgangslage:**

Sie sind die rechte Hand des Präsidenten eines regionalen Hotelier- oder Tourismusvereins im Schweizer Mittelland und helfen ihm, die nächste Delegiertenversammlung vorzubereiten. In der mittelfristigen Marketingplanung soll vermehrt der nordamerikanische Markt (USA, Kanada) bearbeitet werden. Der Präsident will an dieser DV aufzeigen, wie sich dieser aufgeführte Markt gesamtschweizerisch entwickelt und welches Potential für die Region erwartet werden kann.

**Aufgaben:**

Sie stellen im Auftrag des Präsidenten aktuelle Zahlen zum nordamerikanischen Markt zusammen.

- a) Nennen Sie je vier konkrete Institutionen/Organisationen, von denen Sie wichtige Informationen erhalten.

Für jede korrekte Quelle erhalten 1 Punkt, total 4 Punkte.

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---

- b) Nennen Sie vier zentrale Informationen, welche Sie von diesen Quellen beziehen. Für jede korrekte Information erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---



---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 7**

**10 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.4: Beitrag des Lehrbetriebes für die Region aufzeigen**

**Ausgangslage:**

Die Tourismusbranche befindet sich im stetigen Wandel. Insbesondere äussere Faktoren (z.B. Globalisierung) führen zu Veränderungen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie zwei aktuelle Einflussfaktoren, welche die Tourismusbranche betreffen und beschreiben Sie die Auswirkungen.  
Sie erhalten für den Einflussfaktor mit der passenden Auswirkung je 2 Punkte, total 4 Punkte.

Einflussfaktor	Auswirkung
1)	
2)	

- b) Beschreiben Sie stichwortartig, welche Konsequenzen (Massnahmen) Ihr Lehrbetrieb aufgrund dieser Auswirkungen ziehen kann.  
Sie erhalten pro korrekte Massnahme je 1 Punkt, total 2 Punkte.

1)

---



---

2)

---



---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- c) Die Tourismusbranche ist wichtig für die regionale Volkswirtschaft. Beschreiben Sie anhand von zwei Beispielen den volkswirtschaftlichen Nutzen der Tätigkeit des Lehrbetriebs für Ihre Region. Welche Auswirkungen können durch die veränderten Gegebenheiten entstehen. Sie erhalten für den Nutzen und die volkswirtschaftliche Auswirkung je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Volkswirtschaftlicher Nutzen	Volkswirtschaftliche Auswirkung
1)	
2)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.6: Qualitätsentwicklung und -Sicherung im Tourismus darlegen**

**Ausgangslage:**

Sie haben während Ihrer Lehre verschiedene Qualitäts-Labels kennen gelernt.

**Aufgabe:**

Nennen Sie **zwei** unterschiedliche Qualitätslabels, beschreiben Sie den **Unterschied** und zeigen Sie **je einen Vorteil** für das **Unternehmen** und den **Kunden / Gast** auf. Sie erhalten pro Q-Label 1 Punkt, für die Beschreibung des Unterschieds 2 Punkte und ½ Punkt für jeden sinnvollen Vorteil, total 6 Punkte.

<b>Qualitäts-labels</b>		
<b>Unterschied</b>		
<b>Vorteil Kunde/Gast</b>		
<b>Vorteil Unternehmen/ Ort</b>		

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 9****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie empfangen einen angemeldeten Kunden zum ersten Mal in Ihrem Büro. Sie wissen nur, dass sich dieser Kunde erstmals für Ihre Produkte und Dienstleistungen interessiert.

**Aufgaben:**

- a) Begründen Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele aufführen).  
Sie erhalten 2 Punkte für die korrekte Beantwortung.

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

b) Formulieren Sie nachstehend vier offene Fragen in ganzen Sätzen, die Sie vom Kunden zwischen der Begrüßung und der Verabschiedung auf jeden Fall beantwortet haben möchten.

Sie erhalten pro sinnvolle offene Frage 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration bei einem Regionalfernsehen. Unter anderem betreuen Sie auch die Kunden zu Fragen von Werbespots. Kunde X möchte im nächsten Monat mit einem Spot auf sein Unternehmen und seine Produkte aufmerksam machen. Sie besprechen seine Anliegen und Bedürfnisse am Telefon.

**Aufgabe:**

Nennen Sie stichwortartig sechs mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Ihnen der Kunde im Hinblick auf die Produktion und Ausstrahlung des Werbespots vorbringen könnte. Überlegen Sie sich auch, welche Informationen Sie vom Kunden in Erfahrung bringen wollen.

Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 11****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Reisebüro "Sunshine". Ihr Arbeitgeber hat seine Kunden in verschiedene Gruppen eingeteilt, um sie bedarfsgerecht bedienen und beraten zu können.

**Aufgaben:**

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle je eine mögliche Kundengruppe und beschreiben Sie dazu zwei passende Angebote in Stichworten.  
Sie erhalten pro richtige Zeile 1 Punkt, total 4 Punkte.

Kundengruppen	Angebote Ihres Arbeitgebers

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Das Reisebüro ist Mitglied eines Branchenverbandes, der die Interessen der Reisebüros gegenüber Dritten vertritt.  
Zeigen Sie vier mögliche Ansprüche des Reisebüros an den Verband auf.  
Pro Nennung erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 12****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen****Ausgangslage:**

Wenn Sie eine umfangreiche Aufgabe lösen müssen, gehen Sie systematisch vor. Die "Sechs-Stufenmethode IPERKA" ist ein Instrument, um zielorientiert vorzugehen.

1. Information
2. Planung
3. Entscheidung
4. Realisation
5. Kontrolle
6. Auswertung

**Aufgaben:**

- a) Geben Sie in Stichworten je zwei Gründe an, weshalb die folgenden beiden Phasen dieser Methode für eine erfolgreiche Projektabwicklung von Bedeutung sind. Je sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

IPERKA-Stufe	Erklärung
Kontrolle	1)
	2)
Auswertung	1)
	2)

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Thema Stellenbesetzung: Ordnen Sie die folgenden Fragen/Aussagen den entsprechenden Stufen der IPERKA-Methode zu.  
Je korrekte Bestimmung erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Fragen / Aussagen	Sechs-Stufenmethode IPERKA					
	1	2	3	4	5	6
Ist die richtige Person gefunden worden?						
Die Stelle wird im Internet publiziert.						
Vereinbaren von Terminen für die Bewerbungsgespräche.						
Welche Aufgaben werden der Stelle zugeteilt?						
Die Bewerbungsgespräche werden durchgeführt.						
Was muss im Bewerbungsverfahren verbessert werden?						

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 13**

**2 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen**

**Ausgangslage:**

Ihre Berufsbildnerin bittet Sie, einen Massenversand an die wichtigsten Kunden vorzubereiten mit dem Ziel, die Kunden auf ein neues Produkt sowie auf verschiedene Promotionsangebote hinzuweisen.

**Aufgabe**

Welche PC-Programme nutzen Sie, um diesen Massenversand mit einem Brief und einer Beilage effizient und werbewirksam für den Empfänger gut lesbar zu machen? Führen Sie zwei Programme auf, die Sie für diesen Versand nutzen können und zeigen Sie auf, wozu sie diese nutzen.

Je Programm und Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Programm	Begründung Einsatzbereich (weshalb eignet sich dieses Programm?)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 14**

**5 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen**

**Ausgangslage:**

Sie sind auf Stellensuche. Nächste Woche sind Sie für ein Bewerbungsgespräch bei der Firma Kamber GmbH, Bauunternehmung, eingeladen.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie die Tabelle mit fünf Informationen über die Firma, die für Ihr Gespräch nützlich sein könnten. Für jede Information geben Sie stichwortartig an, auf welchem Weg Sie diese beschaffen können.

Für jede sinnvolle Information mit Angabe der Informationsquelle erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

Information	Informationsquelle

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 15****2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Daten pflegen****Ausgangslage:**

Ein grosser Büromateriallieferant verfügt über ein neues Programm zur Erfassung der Waren. Das Programm ermöglicht eine aktuelle Übersicht des Warenlagers.

**Aufgabe:**

Über welche Informationen sollte dieses Programm Auskunft geben können, damit der Warenbestand jederzeit aktuell und abrufbar ist? Zählen Sie vier Informationen auf. Je aufgeführte Information erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 16****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration eines mittleren Betriebes und führen einen Lernenden in das Aufgabengebiet ein. Sie haben Zugriff auf verschiedene Daten und wollen dem Lernenden aufzeigen, wie mit unterschiedlichen Daten umgegangen werden muss.

**Aufgabe:**

Zeigen Sie mit Hilfe der untenstehenden Tabelle auf, ob es sich bei den erwähnten Beispielen um vertrauliche oder öffentliche Informationen handelt.

Welche Konsequenzen ergeben sich bei Nichteinhaltung der Vertraulichkeit (nur bei vertraulichen Daten)?

Für die korrekt ausgefüllte Tabelle erhalten Sie total 5 Punkte.

Daten/Informationen	vertraulich	öffentlich	Konsequenz
Kundendatei des Unternehmens			
Jahresbericht des Unternehmens			
Salärabrechnung der Mitarbeiter			
Strategiepapiere			

---

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 17****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten seit einem Jahr in der Kreditorenbuchhaltung bei der Fuchs GmbH.  
Sie benötigen eine grafische Darstellung des Prozesses der Kreditorenverarbeitung.

**Aufgabe:**

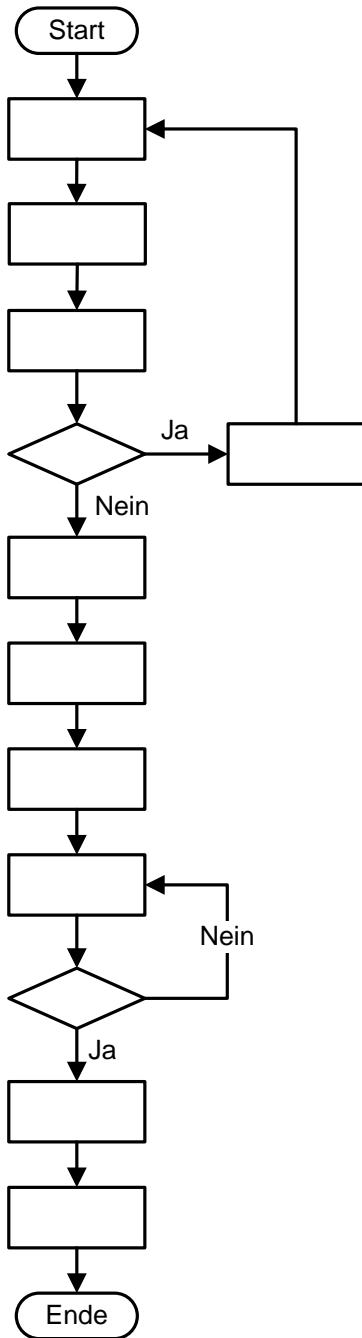
Übertragen Sie die Nummern der nachfolgenden Arbeitsschritte in das vorbereitete Flussdiagramm und legen Sie eine sinnvolle Reihenfolge fest.  
Pro richtige Bestimmung erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

1	Abweichung?
2	Vergleich mit Auftrag
3	Zahlungstermin festlegen
4	Rechnung erhalten
5	Fälligkeit prüfen
6	An den Rechnungssteller retournieren
7	Erfassung im Zahlungssystem
8	Ablage Rechnungen im Kreditorenordner
9	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
10	Die Rechnung als bezahlt abstempeln
11	Zahlung ausgelöst?
12	Kontrolle der Rechnung

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

Flussdiagramm:



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: