

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		
Total	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 16 Aufgaben auf insgesamt 22 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 - 9:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9					
Erreichte Anzahl Punkte:														
Visum:														
Tronc commun Aufg. 10 – 16:	A 10		A 11		A 12		A 13		A 14		A 15		A 16	
Erreichte Anzahl Punkte:														
Visum:														

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Aufgabe 1**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Gästekartei erklären****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in Ihrem Lehrbetrieb an der Réception/am Infodesk. Die diversen Informationen über Ihre Gäste erfassen Sie in der Gästekartei.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Informationen, welche Sie in der Gästekartei erfassen, abgesehen von Namen, Vornamen und Adressdaten (Anschrift, Telefonnummer).

Erklären Sie pro Information einen konkreten Verwendungszweck (keine Mehrfachnennungen).

Sie erhalten für jede sinnvolle Information je einen ½ Punkt und pro passendes Verwendungsbeispiel je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Information	Verwendung
1)	
2)	
3)	
4)	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 2**6 Punkte****Leistungsziel-Nr.1.2.2.4: Nutzen des Angebots bzw. der Dienstleistung aufzeigen****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb bietet verschiedene Dienstleistungen an. Dazu zählen zum Beispiel Übernachtung/Verpflegung oder Beratung/Vermittlung.

Aufgabe:

Beschreiben Sie drei weitere Angebote bzw. Dienstleistungen Ihres Lehrbetriebes und erläutern Sie, welche Gästebedürfnisse damit abgedeckt werden.

Sie erhalten pro Angebot/Dienstleistung mit passendem Gästebedürfnis je 2 Punkte, total 6 Punkte.

Angebot/Dienstleistung	Gästebedürfnis
1)	
2)	
3)	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 3**6 Punkte****Leistungsziel-Nr.1.4.2.1: Leistungswirtschaftliche Ziele kennen****Ausgangslage:**

In der Betriebswirtschaft unterscheiden wir zwischen leistungswirtschaftlichen und finanzwirtschaftlichen Zielen.

Aufgabe:

Nennen Sie zu den vorgegebenen Bereichen je zwei **leistungswirtschaftliche** Ziele (nicht finanzwirtschaftliche Ziele) Ihres Lehrbetriebs.

Sie erhalten pro korrekte Antwort einen Punkt, total 6 Punkte.

Bereiche	Leistungswirtschaftliche Ziele
Angebot/ Dienstleistung	1)
	2)
Marktstellung	1)
	2)
Kundenbeziehung	1)
	2)

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 4**12 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren****Ausgangslage:**

Sie sind verantwortlich für die heute ankommende Reisegruppe, welche mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreist.

Aufgabe:

- a) Beschreiben Sie in Stichworten die nun anfallenden Arbeiten in einer sinnvollen Reihenfolge. Führen Sie mindestens acht verschiedene Arbeitsschritte auf. Pro sinnvollen Arbeitsschritt erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 4 Punkte.

1)
2)
3)
4)
5)
6)
7)
8)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Wählen Sie nun vier Arbeitsschritte aus der Aufgabe a) aus. Zeigen Sie pro Arbeitsschritt ein kritisches Ereignis (mögliche Fehlerquelle/Schwachstelle) auf und erläutern Sie einen möglichen Verbesserungsvorschlag.
Pro kritisches Ereignis mit nachvollziehbarem Verbesserungsvorschlag erhalten Sie 2 Punkte, total 8 Punkte.

Ausgewählter Arbeitsschritt	Kritisches Ereignis	Verbesserungsvorschlag
1)		
2)		
3)		
4)		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 5**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen****Ausgangslage:**

Sie haben während Ihrer Lehrzeit unterschiedlichste Situationen in Ihrem Team erlebt.

Aufgabe:

Analysieren Sie nachfolgende zwei Situationen und nennen Sie pro Situation zwei konkrete Verbesserungen. Begründen Sie stichwortartig jeden Verbesserungsvorschlag.

Sie erhalten pro konkreten Verbesserungsvorschlag mit sinnvoller Begründung je zwei Punkte, total 8 Punkte.

Situation 1	Eine neue Mitarbeiterin wird schlecht ins Team integriert. Die Stimmung im ganzen Team ist schlecht.
Verbesserungsvorschlag	1) 2)
Begründung	1) 2)

Situation 2	Bei Arbeitsübergaben werden immer wieder wichtige Informationen, unvollständig, falsch oder nicht weitergegeben.
Verbesserungsvorschlag	1) 2)
Begründung	1) 2)

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für einen Ort oder eine Region aufzeigen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in Ihrem Lehrbetrieb, welcher in einer touristischen Destination angegliedert ist. Soeben wurden die neusten Tourismuszahlen veröffentlicht.

Aufgabe:

Die Logiernächte von Gästen aus dem Euro-Raum haben gegenüber dem Vorjahr um 15% abgenommen. Nennen Sie drei **volkswirtschaftliche** Auswirkungen (nicht betriebswirtschaftliche) auf Ihre Region und begründen Sie diese stichwortartig. Sie erhalten pro Auswirkung und pro passende Begründung je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Volkswirtschaftliche Auswirkung	Begründung
1)	
2)	
3)	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 7**6 Punkte**

Leistungsziel-Nr. 1.7.2.1: Gesetze, beziehungsweise Programm zur Förderung des Tourismus erläutern

Ausgangslage:

Zur Förderung des Tourismus gibt es in der Schweiz verschiedene Gesetze und Programme auf nationaler, kantonaler und regionaler Ebene.

Die wichtigsten sind:

- Innotour
- NRP (Neue Regionalpolitik des Bundes)
- SGH (Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit)
- Rahmenkredit des Bundes für Schweiz Tourismus
- Sondersatz Mehrwertsteuer für Hotellerie
- Neues Raumplanungsgesetz
- Gesetz über die Förderung des Tourismus

Aufgabe:

Wählen Sie aus den oben genannten Programmen drei aus und erklären Sie diese. Pro korrekte Erklärung erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

Ausgewähltes Förderungsprogramm	Erklärung
1)	
2)	
3)	

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 8

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.2.6: Risiken beim Anbieten von Pauschalreisen erkennen

Ausgangslage:

Im folgenden Artikel 1 des Pauschalreisegesetzes wird der Begriff Pauschalreise definiert:

Art. 1 Pauschalreise

1 Als Pauschalreise gilt die im voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst:

- a. Beförderung;
- b. Unterbringung;
- c. andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

2 Dieses Gesetz ist auch anwendbar, wenn im Rahmen derselben Pauschalreise einzelne Leistungen getrennt berechnet werden.

Sie arbeiten in einem Tourismusbüro oder Verkaufsabteilung eines Hotels und bieten unter anderem Pauschalreisen an. Das Top-Angebot beinhaltet die folgenden Leistungen:

- 3 Hotelübernachtungen mit Halbpension
- 3-Tagespass für den öffentlichen Verkehr
- Kletterkurs mit Kletterlehrer
- Freier Eintritt in das örtliche Erlebnisbad
- 1 Helikopterflug

Aufgabe:

Nennen Sie zu jeder oben genannten Leistung ein mögliches Haftungsrisiko. Sie erhalten pro nachvollziehbares Risiko je 1 Punkt, total 5 Punkte.

3 Hotelübernachtungen mit Halbpension:
3-Tagespass für den öffentlichen Verkehr:
Kletterkurs mit Kletterlehrer:
Freier Eintritt in das örtliche Erlebnisbad:
Helikopterflug:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 9

5 Punkte

Leistungsziel-Nr.1.7.4.4: Koordination der touristischen Infrastruktur beschreiben

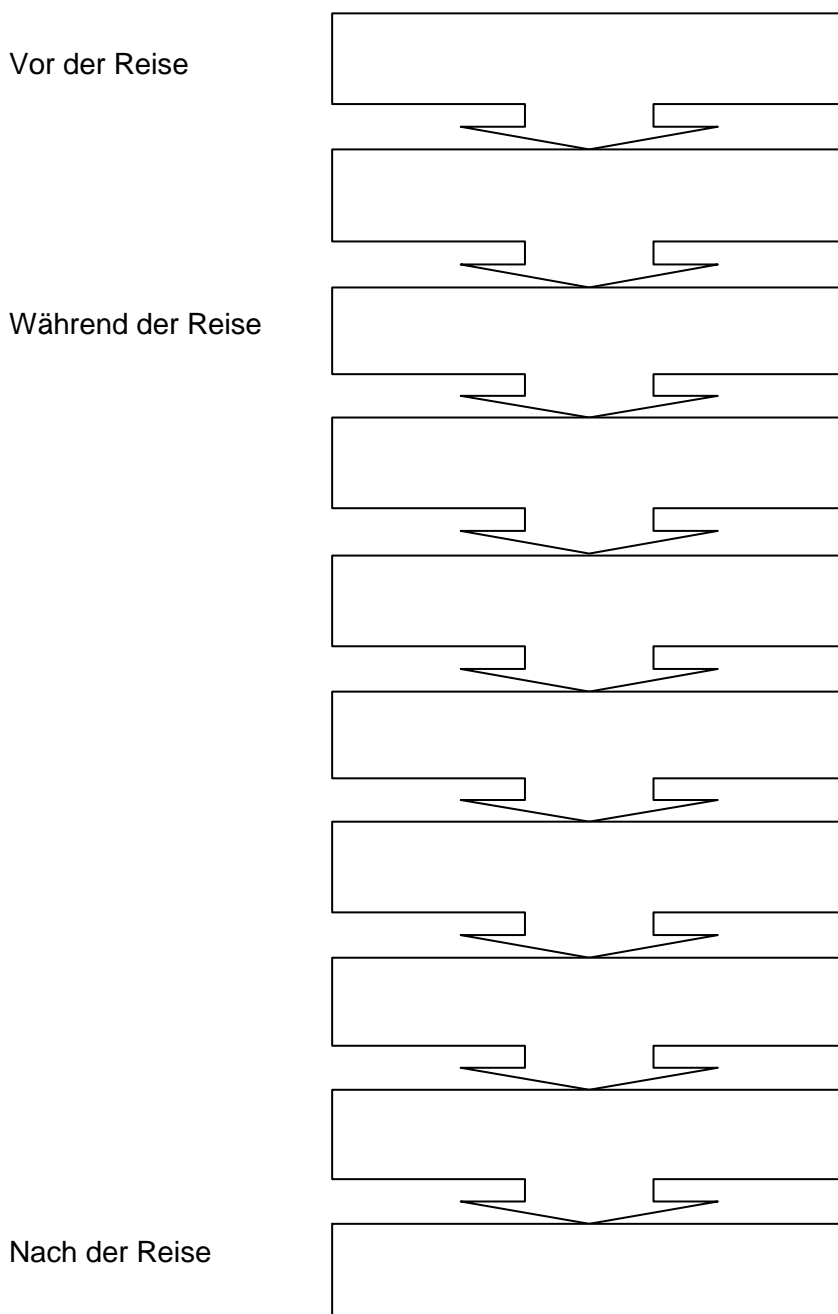
Ausgangslage:

Sie erhalten per Mail eine Anfrage einer Reisegruppe aus dem Ausland, welche einen Aufenthalt in Ihrer Region plant.

Aufgabe:

Erstellen Sie anhand dieser Gruppen-Anfrage in der folgenden Vorlage eine mögliche Dienstleistungskette. Unterscheiden Sie zwischen „Vor der Reise“ (2 Nennungen), „während der Reise“ (7 Nennungen) und „nach der Reise“ (1 Nennung).

Sie erhalten pro sinnvolle Nennung je ½ Punkt, total 5 Punkte.



Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 10**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****Ausgangslage:**

Sie bewerben sich nach der Lehrabschlussprüfung um eine Stelle als Aussendienstmitarbeiter/in in einer Versicherungsgesellschaft. Beim Bewerbungsgespräch werden Sie über die Bedeutung des Kundengesprächs befragt.

Aufgaben:

- a) Zeigen Sie mit vier Aspekten auf, welche Bedeutung eine gute Vorbereitung des Kundengesprächs hat. Pro Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

b) Die Vorbereitung des Kundengesprächs läuft in drei Phasen ab:

1. Ist-Situation abklären
2. Soll-Situation ermitteln
3. Vorschlag erarbeiten

Ergänzen Sie die folgende Tabelle, indem Sie zu den ersten beiden Phasen je zwei **offene Fragen** formulieren. Diese müssen sich auf die Vorbereitung des Kundengesprächs beziehen, nicht auf das Gespräch.

Pro sinnvolle und geeignete Frage erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Ist-Situation abklären	1)
	2)
Soll-Situation ermitteln	1)
	2)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 11**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie haben im Laufe Ihrer Ausbildung feststellen können, dass es Faktoren gibt, die für erfolgreiches Verkaufen wichtig sind. Dabei spielen gezielte Fragestellungen eine wichtige Rolle.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Gründe, weshalb gezielte Fragen ein Beratungs- oder Verkaufsgespräch vorteilhaft beeinflussen.

Pro nachvollziehbaren Grund erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 12**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkaufssupport der Versicherungs-Gesellschaft Assekura AG.
Ein langjähriger Kunde beschwert sich wie folgt bei Ihnen am Telefon:

"Vor rund zwei Monaten habe ich eine Schadensanzeige bei Ihnen eingereicht.
Bis heute habe ich trotz mehrmaligem Nachfragen weder eine Entschädigung
noch ein Bestätigungsschreiben erhalten. Wenn das nicht geregelt wird,
kündige ich alle meine Verträge bei Ihnen!"

Aufgaben:

- a) Notieren Sie stichwortartig vier wichtige Verhaltensweisen, die in einer solchen
Situation unbedingt beachtet werden müssen.
Pro sinnvolle Verhaltensweise erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Wichtige Verhaltensweisen:

1)

2)

3)

4)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Beschreiben Sie in Stichworten, wie Sie in dieser Situation vorgehen würden, damit die Angelegenheit möglichst rasch und kundenfreundlich gelöst werden kann. Erwartet werden vier sinnvolle Schritte.
Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Internes Vorgehen:

1)

2)

3)

4)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 13**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration einer Grossbäckerei. Am Schnuppertag zeigen Sie dem Schnupperlernenden während eines Rundganges unter anderem das umfangreiche Rohmateriallager (Mehl, Zucker, Butter, Hirse, Schokolade etc.).

Aufgabe:

Zeigen Sie dem Schnupperlernenden anhand einer Auflistung, welche Schritte von der Bestellung des Rohmaterials bis zur Zahlung der Rechnung vorkommen. Erwartet werden 8 Schritte. Sie erhalten je Schritt $\frac{1}{2}$ Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

8) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 14**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen****Ausgangslage:**

Bei der Verrichtung Ihrer täglichen Arbeit verwenden Sie PC-Standardprogramme. Jedes Standardprogramm kann für unterschiedliche Zwecke sinnvoll eingesetzt werden.

Aufgabe:

Welche Computerprogramme nutzen Sie bei den folgenden Arbeiten?
Nennen Sie für jede aufgeführte Arbeit/Tätigkeit ein ideales PC-Programm und führen Sie in der letzten Spalte ein Beispiel für ein Dokument auf.
Pro korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Aktivität	Name des Programmes	Dokument
Beispiel: Korrespondenz schreiben	Beispiel: MS Word	Beispiel: Brief
Kandidatenselektion bei Neueinstellungen		
Preiskalkulation		
Kundendatei verwalten		
Aktionsblatt gestalten		
Mailing erstellen		
Vorstellung des Betriebes		

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 15**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen****Ausgangslage:**

Texte sollten vor dem Druck bzw. vor dem Versand auf verschiedene Gesichtspunkte hin überprüft werden.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie vier sinnvolle Punkte, die überprüft werden sollen.
Sie erhalten für jeden korrekten Gesichtspunkt $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Um die Rechtschreibung zu kontrollieren, können verschiedene Instrumente oder Methoden eingesetzt werden. Nennen Sie zwei Möglichkeiten zur Kontrolle der Rechtschreibung und beschreiben Sie, welche Punkte dabei zu beachten sind. Sie erhalten für jede korrekte Möglichkeit 1 Punkt, total 2 Punkte.

1. Instrument/Methode: _____

Zu beachten: _____

2. Instrument/Methode: _____

Zu beachten: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 16**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Im Zusammenhang mit der bevorstehenden ISO-Zertifizierung erhalten Sie von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, die Abläufe in der Kreditorenbuchhaltung schriftlich festzuhalten. Diese werden dem ISO-Auditor Ende Jahr vorgelegt.

Aufgabe:

Auf der nachfolgenden Seite sind für solche Abläufe die Arbeitsschritte und das Flussdiagramm aufgeführt.

Übertragen Sie die Ziffern der vorgegebenen Arbeitsschritte in der korrekten zeitlichen Abfolge ins Flussdiagramm. Bestimmen Sie bei der Ja-Entscheidung (Arbeitsschritt 11) eine logische Tätigkeit für den weiteren Verlauf.

Sie erhalten 1 Punkt für die Nennung einer sinnvollen Ja-Entscheidung und je ½ Punkt für jeden korrekt zugeordneten Arbeitsschritt, total 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

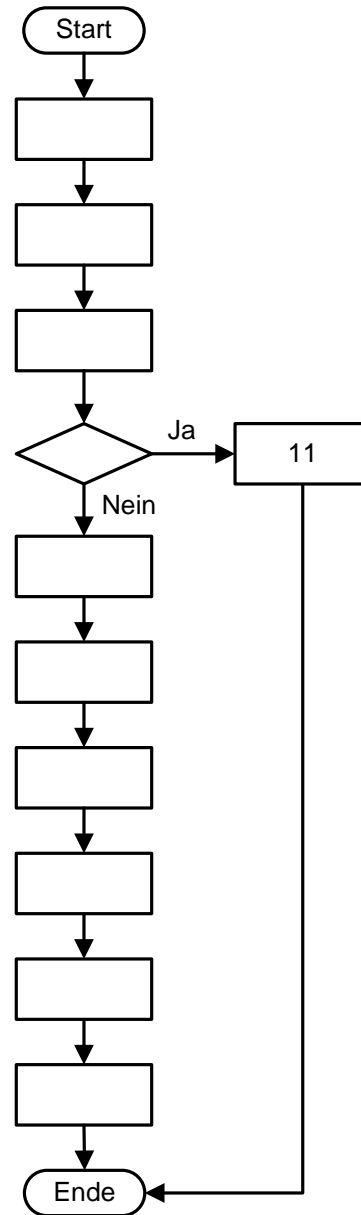
Punkte

Arbeitsschritte:

- | | |
|----|--|
| 1 | Rechnung erhalten |
| 2 | Abweichung? Ja/Nein |
| 3 | Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen |
| 4 | Die Rechnung als bezahlt abstempeln |
| 5 | Kontrolle der Rechnung |
| 6 | Zahlungstermin festlegen |
| 7 | Ablage Rechnungen im Kreditorenordner |
| 8 | Vergleich mit Auftrag |
| 9 | Fälligkeit prüfen |
| 10 | Erfassung im Zahlungssystem |

11 _____

Flussdiagramm:



Erreichte
Punktezah
pro Seite: