

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 21 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
Punktzahl
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

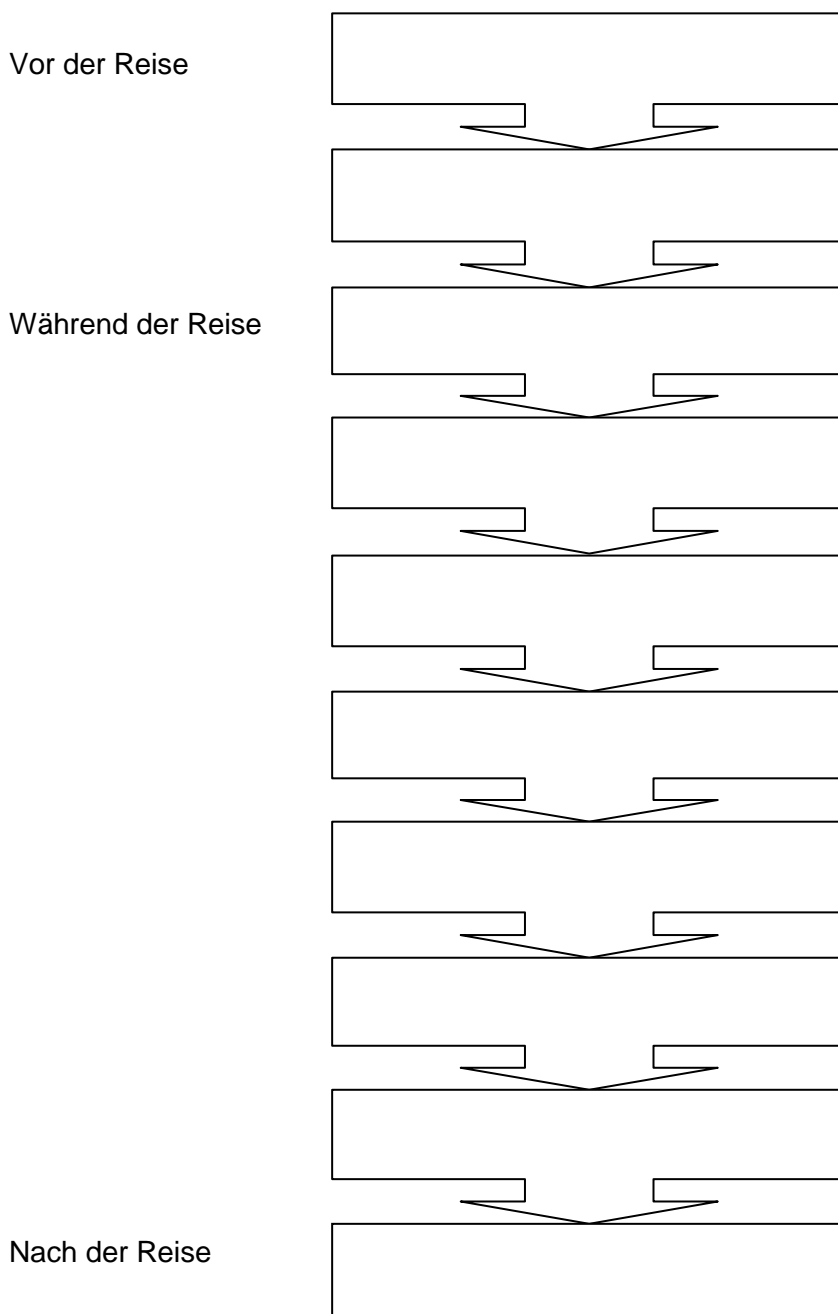
Ausgangslage:

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

4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen

Ausgangslage:

Ein Hotel mit Seminarräumen und Wellnessbereich stellt fest, dass Umsatz und Gewinn in den letzten Jahren stetig zurückgegangen ist. Die Geschäftsleitung macht sich Gedanken, wie der Umsatz und der Gewinn gesteigert werden können.

Aufgabe:

Nennen Sie in der folgenden Tabelle vier mögliche Kundengruppen dieses Hotels und bestimmen Sie für jede Kundengruppe einen nachvollziehbaren Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Betriebes (keine Mehrfachnennungen).
Sie erhalten für jede vollständig ausgefüllte Zeile 1 Punkt, total 4 Punkte.

Kundengruppe	Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Hotels

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 13**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

In einem Leitbild eines grossen Schweizer Unternehmens ist folgender Leitsatz festgehalten:

"Durch Freiraum und Entfaltungsmöglichkeiten für meine Mitarbeiter schaffe ich als Vorgesetzter die Voraussetzungen für Eigenverantwortung und Weiterentwicklung."

Aufgaben:

- a) Zählen Sie vier unterschiedliche Möglichkeiten für die Vorgesetzten auf, wie dieser Leitsatz konkret in die betriebliche Praxis umgesetzt werden kann. Pro Antwort erhalten Sie je 1 Punkt, total 4 Punkte.

1)

2)

3)

4)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Ein Leitbild unterscheidet sich von der Strategie einer Unternehmung.
Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle an, welche Aussagen dem Leitbild
oder der Strategie zugeteilt werden können.
Pro richtige Zuteilung erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

	Leitbild	Strategie
Ziele der Unternehmung für die nächsten 5 Jahre		
Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Kunden		
Ausbau der Marktposition im Kerngeschäft in der Schweiz		
Produkte und Dienstleistungen laufend verbessern und anpassen; ausserdem werden ökologische und soziale Standards bei Arbeits- und Produktionsbedingungen gesetzt.		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 14**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.2.3: Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Bauhandel AG, die in der Holzbranche tätig ist. Durch neu eröffnete Baumärkte in der Umgebung verlor die Firma massiv Kunden. Um auch in der Zukunft zu bestehen, stellen Sie finanzielle Überlegungen an.

Aufgabe:

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig drei finanzielle Ziele, die zum längerfristigen Erfolg der Bauhandel AG führen.

Zeigen Sie zu jedem Ziel eine sinnvolle Massnahme auf, um das entsprechende Ziel zu erreichen.

Sie erhalten je sinnvolles Ziel mit Massnahme 2 Punkte, total 6 Punkte.

Finanzielle Ziele	Massnahme

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 15

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen

Ausgangslage:

Die Steiner Elektrogeräte AG ist auf Erfolgskurs. Dies hat die Geschäftsleitung dazu veranlasst, der Verkaufsabteilung mehr Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Als Assistent/in der Geschäftsleitung erhalten Sie nun den Auftrag, eine Stellenbeschreibung zu verfassen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie sechs mögliche Inhalte, die in eine Stellenbeschreibung gehören. Sie erhalten für jede korrekte Nennung ½ Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

- b) Die Geschäftsleitung wünscht eine detaillierte und umfassende Stellenbeschreibung. Welche Nachteile können bei einem hohen Detaillierungsgrad entstehen? Führen Sie zwei nachvollziehbare Nachteile auf. Sie erhalten je Nachteil 1 Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 16**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten seit drei Jahren in der Kreditorenbuchhaltung bei der AKUT Treuhand AG in Zug. Da Ihr Vorgesetzter Sie ab Herbst mit neuen Aufgaben betrauen wird, möchte er, dass Sie die Aufgaben in der Kreditorenabteilung an die neue Mitarbeiterin Frau Ramirez übergeben. Frau Ramirez tritt ihre Stelle im Herbst 2012 an und würde sich über eine klare und effiziente Einführung freuen.

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie eine zeitlich sinnvolle Reihenfolge der unten aufgeführten Arbeitsschritte.

Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 5 Punkte.

Reihenfolge	Arbeitsschritte
1	Rechnung erhalten
	Abweichung? Ja/Nein
	Vergleich mit Auftrag
	Zahlungstermin festlegen
	Fälligkeit prüfen
	Erfassung im Zahlungssystem
	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
	Die Rechnung als bezahlt abstempeln
	Zahlung ausgelöst? Ja/Nein
	Kontrolle der Rechnung
	Ablage Rechnungen im Kreditorenordner

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Nennen und umschreiben Sie zwei Gründe, weshalb es sinnvoll ist, Arbeitsabläufe schriftlich festzuhalten.
Sie erhalten je sinnvollen Grund 1 Punkt, total 2 Punkte.

Grund 1: _____

Grund 2: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: