

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 16 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 – 9:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9
Erreichte Anzahl Punkte:									
<b>Visum:</b>									

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

Unterschriften Experten /  
Expertinnen:

**Aufgabe 1****6 Punkte**

Punkte

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

Sie bereiten sich auf ein Verkaufsgespräch mit einem Gast vor. Dabei überlegen Sie sich, welche Ihre wichtigsten Dienstleistungen sind und welche Kundennutzen sich daraus ergeben.

**Aufgabe:**

Nennen Sie drei Dienstleistungen, die Ihr Betrieb anbietet und beschreiben Sie zu jeder Dienstleistung den offensichtlichen Kundennutzen.

Sie erhalten für jede Dienstleistung und für den passenden Kundennutzen je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Dienstleistung	Kundennutzen
1)	
2)	
3)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 2**

**5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Gästekartei erklären**

**Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb führt eine Datenbank mit den wichtigsten Gästedaten. Es gehört zu Ihren Aufgaben, diese Daten zu pflegen.

Der neue Praktikant fragt Sie, welche Angaben wir von unseren Gästen benötigen und wozu wir diese benutzen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie nebst Name, Vorname, Adresse, Telefon- und Faxnummer vier weitere Elemente einer sinnvollen Gästekartei.

Für jedes korrekte Element erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.

1)

\_\_\_\_\_

2)

\_\_\_\_\_

3)

\_\_\_\_\_

4)

\_\_\_\_\_

- b) Wählen Sie von der Aufgabe 2 a) drei Elemente aus und erklären Sie den Nutzen für Ihren Betrieb. Keine Mehrfachnennungen.

Für den passenden Nutzen erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Element der Gästekartei	Nutzen für den Betrieb
1)	
2)	
3)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 3****9 Punkte**

Punkte

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

Die Anfragen von Gästen und potentiellen Kunden gelangen auf verschiedenen Wegen in Ihren Betrieb.

**Aufgabe:**

Nennen Sie drei verschiedene direkte und/oder indirekte Verkaufsformen und zeigen Sie für jede Verkaufsform je einen Vorteil und einen Nachteil aus Betriebs- oder Gästesicht auf. Schlagen Sie zudem zu jedem Nachteil eine konkrete Gegenmassnahme vor, um den Nachteil zu vermindern.

Sie erhalten für jede Verkaufsform 1 Punkt, für jeden passenden Vor- und Nachteil je ½ Punkt und für jede nachvollziehbare Massnahme je 1 Punkt, total 9 Punkte.

<b>Verkaufsform 1</b>	
<b>Vorteil</b>	
<b>Nachteil</b>	
<b>Gegenmassnahme zum Nachteil</b>	

<b>Verkaufsform 2</b>	
<b>Vorteil</b>	
<b>Nachteil</b>	
<b>Gegenmassnahme zum Nachteil</b>	

<b>Verkaufsform 3</b>	
<b>Vorteil</b>	
<b>Nachteil</b>	
<b>Gegenmassnahme zum Nachteil</b>	

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 4****6 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

Ihr Vorgesetzter übergibt Ihnen das Leitbild Ihres Betriebes mit bereits drei vorhandenen Leitsätzen. Er wünscht, dass Sie sich zur Umsetzung dieser drei Leitsätze Gedanken machen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie zu den aufgeführten Leitsätzen je eine Massnahme zur Umsetzung.  
Für jede nachvollziehbare Massnahme erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Leitsätze	Massnahmen zur Umsetzung
<p><b>Leitsatz 1:</b> Wir sind das Schweizer Unternehmen, welches sich mit Leidenschaft und Qualität für unsere Gäste einsetzt.</p>	
<p><b>Leitsatz 2:</b> Als vorbildlicher Arbeitgeber schaffen wir Voraussetzungen für ein motivierendes und leistungsorientiertes Arbeitsklima, das die besten Kräfte anzieht.</p>	
<p><b>Leitsatz 3:</b> Wir verbessern Produkte und Dienstleistungen laufend und setzen ökologische Standards bei Arbeits- und Produktionsbedingungen.</p>	

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

- b) Verfassen Sie einen weiteren Leitsatz und schlagen Sie dazu zwei Massnahmen zur Umsetzung vor.  
Für den Leitsatz und die passenden Massnahmen erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

**Leitsatz**

---

---

---

---

---

---

---

**Massnahmen**

1)

---

---

2)

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 5****6 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderung der Branche aufzeigen****Ausgangslage:**

Die Tourismusbranche ist laufenden Veränderungen ausgesetzt. Auch Ihr Lehrbetrieb ist direkt davon betroffen.

**Aufgaben:**

Nennen Sie anschaulich zwei Veränderungen und erklären Sie dazu je eine positive und negative Auswirkung.

Für jede aktuelle Veränderung und für jede passende Auswirkung erhalten Sie je 1 Punkt, total 6 Punkte.

<b>Veränderung 1</b>	
<b>Positive Auswirkung</b>	
<b>Negative Auswirkung</b>	

<b>Veränderung 2</b>	
<b>Positive Auswirkung</b>	
<b>Negative Auswirkung</b>	

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 6**

**9 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.1: Verbände und Institutionen des Tourismus beschreiben**  
**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Mitgliedschaften des Lehrbetriebes**

**Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildung haben Sie verschiedene touristische Verbände und Institutionen kennen gelernt.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie vier touristische Verbände/Institutionen mit je einer Hauptaufgabe.  
Für jede richtige Nennung erhalten Sie je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Verband / Institution	Aufgabe
1)	
2)	
3)	
4)	

- b) Zählen Sie zwei mögliche Mitgliedschaften Ihres Lehrbetriebs auf und erklären Sie je zwei Nutzeffekte für den Betrieb.  
Für die nachvollziehbare Mitgliedschaft erhalten Sie je ½ Punkt und für jeden passenden Nutzen je 1 Punkt, total 5 Punkte.

Mitgliedschaft	Nutzeffekte
1)	1) _____ 2) _____
2)	1) _____ 2) _____

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



**Aufgabe 7**

**7 Punkte**

Punkte

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

**Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb erhält eine Anfrage von der Zeitung Hotel & Tourismus Revue (htr). Sie möchte von Ihnen den volkswirtschaftlichen Beitrag Ihres Betriebes für die Region erfahren.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie zwei Hauptaufgaben/Dienstleistungen von nachfolgenden touristischen Unternehmen.  
Sie erhalten für jede passende Hauptaufgabe/Dienstleistung je ½ Punkt, total 3 Punkte.

Touristisches Unternehmen	Hauptaufgaben/Dienstleistung
<p><b>Hotel</b></p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>
	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>
<p><b>Lokales Tourist Office</b></p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

- b) Wählen Sie zwei Hauptaufgaben/Dienstleistungen aus der Aufgabe 7a) aus und nennen Sie für diese stichwortartig zwei unterschiedliche **volkswirtschaftliche** Auswirkungen auf die Region.  
Sie erhalten für jede sinnvolle Auswirkung je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Ausgewählte Hauptaufgabe/ Dienstleistung 1	
Ökonomische Auswirkung 1	
Ökonomische Auswirkung 2	

Ausgewählte Hauptaufgabe/ Dienstleistung 2	
Ökonomische Auswirkung 1	
Ökonomische Auswirkung 2	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 8**

**6 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.5: Ökologische Auswirkungen des Tourismus beschreiben**

**Ausgangslage:**

Das Passagieraufkommen des Flughafens Bern-Belp nimmt stetig zu. Eine neue Fluggesellschaft verlangt nun den Ausbau der Piste und der Infrastruktur, sowie den direkten Anschluss an den öffentlichen Verkehr. Dazu kommen die Möglichkeiten zollfrei einzukaufen. Zudem soll die Anzahl der Parkplätze massiv erhöht werden. Geregelt wurde, nach langen und heftigen Auseinandersetzungen, der Bau einer neuen Zufahrtsstrasse zum Flughafen. Diese wurde im Herbst 2012 eröffnet. Aufgrund des frühen Wintereinbruchs mit viel Schnee, wurden erste heftige Beschwerden der Anwohner wegen den frühmorgendlichen Schneeräumungen laut. Im Frühling 2013 fanden an drei Wochenenden Protestmärsche von Umweltverbänden statt. Sie wehren sich gegen den Pistenausbau.

Vor kurzem haben Anwohner aus den umliegenden Dörfern eine Interessensgemeinschaft „Gegen den Ausbau Belpmoos“ gegründet. Sie wollen primär weniger Flugbewegungen. Prominente Köpfe der Wirtschaft melden sich nun zu Wort und legen dar, dass ohne die Realisierung des Ausbaus die gesamte Region Bern in die zweite Liga absteigen werde.

**Aufgabe:**

Nennen Sie drei **ökologische** Auswirkungen des möglichen Ausbaus und beschreiben Sie dazu je eine konkrete Gegenmassnahme (gegen mögliche negative ökologische Auswirkungen).

Für die ökologischen Auswirkungen erhalten Sie je 1 Punkt und für die passende Gegenmassnahme je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Ökologische Auswirkung	Gegenmassnahme
1)	
2)	
3)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 9**

**6 Punkte**

Punkte




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

**Ausgangslage:**

Sie haben in Ihrer Ausbildung verschiedene Labels zur Qualitätsentwicklung und -sicherung im Tourismus kennen gelernt, insbesondere das Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus.

**Aufgaben:**

- a) Beschreiben Sie die drei Stufen des Qualitäts-Gütesiegel stichwortartig.  
Für die korrekte Beschreibung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Stufe	Beschreibung
<p><b>Q-Gütesiegel Stufe 1</b></p> 	
<p><b>Q-Gütesiegel Stufe 2</b></p> 	
<p><b>Q-Gütesiegel Stufe 3</b></p> 	

- b) Nennen und beschreiben Sie stichwortartig ein weiteres Qualitätslabel im Tourismus und führen Sie zwei Kundennutzen dieses Labels auf.  
Für die Nennung und die korrekte Beschreibung erhalten Sie je ½ Punkt und pro passenden Kundennutzen je 1 Punkt, total 3 Punkte.

<b>Qualitätslabel</b>	
<b>Beschreibung</b>	
<b>Kundennutzen</b>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

**Aufgabe 10****7 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****Ausgangslage:**

Der zuständige Kundenberater ist ausser Haus und Sie dürfen einen wichtigen Kunden Ihrer Firma empfangen und ihm eine neue Produktlinie präsentieren. Sie sind sich der Wichtigkeit der Vorbereitung des Gesprächs bewusst und möchten gerne Ihre Ziele erreichen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie sechs Kriterien, damit sich der Kunde bei Ihnen gut aufgehoben fühlt und dies zu einem erfolgreichen Verkaufsgespräch beiträgt.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.

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

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

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

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

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

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

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

- b) Nennen Sie vier mögliche Verkaufshilfsmittel, die Sie an diesem Gespräch benötigen werden.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

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

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

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

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

- c) Ergänzen Sie im Gesprächsablauf die fehlenden Gesprächsphasen.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

	Gesprächsphase/Inhalt
1	Begrüßung/Gesprächseröffnung
2	
3	
4	
5	
6	Gesprächsergebnis festhalten
7	Verabschiedung

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Aufgabe 11****5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Elektrofachgeschäft und möchten die Kunden in verschiedene Kundengruppen einteilen.

**Aufgaben:**

- a) Führen Sie vier Kriterien auf, nach welchen Sie passende Kundengruppen bilden können.

Sie erhalten pro richtiges Kriterium  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

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

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

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

- b) Kunden haben diverse Ansprüche an ein Geschäft. Nennen Sie sechs Ansprüche, die Kunden an ein Elektrofachgeschäft haben können.

Sie erhalten pro sinnvollen Anspruch  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.

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

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

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

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

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

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

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 12****6 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im kaufmännischen Bereich einer Autogarage. Ein Kunde beschwert sich über einen mangelhaft ausgeführten Auftrag.

**Aufgaben:**

- a) Beschreiben Sie in den aufgeführten Phasen je zwei sinnvolle Massnahmen oder Verhaltensmerkmale, die ein professionelles Vorgehen charakterisieren.  
Je sinnvolle und nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie ½ Punkt,  
total 4 Punkte.

Phase	Massnahmen/Verhaltensmerkmale (Stichworte)
Entgegennehmen der Reklamation	1)
	2)
Erkennen des Problems	1)
	2)
Bearbeiten der Reklamation	1)
	2)
Auswerten	1)
	2)

---

 Erreichte Punktezahl pro Seite:



---

b) Weshalb heisst es auch "eine Reklamation ist eine Chance"?  
Erklären Sie, was diese Aussage bedeutet (2 Punkte).

Punkte

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 13****5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Vor drei Wochen haben Sie ein Mikrowellengerät der Marke "TurboHot" gekauft. Sie haben das Gerät zu Hause in Betrieb genommen. Bereits beim erstmaligen Gebrauch offenbaren sich folgende Mängel:

- Die Zeituhr schaltet nicht automatisch aus.  
Sie müssen den Regler regelmässig auf den 0-Punkt zurückstellen.
- Die Kochware wird sehr unregelmässig erhitzt.
- Der Drehteller ruckt so, dass ein unangenehmer Ton entsteht.

**Aufgabe:**

Formulieren Sie in der Tabelle auf der folgenden Seite Ihre Beschwerde in ganzen Sätzen an die Verkaufsstelle als E-Mail und teilen Sie Ihre Ideen zum weiteren Vorgehen mit.

Sie erhalten für sinnvolle Textbausteine 5 Punkte.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

		Punkte
Eröffnung des E-Mails		
Beschwerde		
Idee zum weiteren Vorgehen		
Abschluss		
		Erreichte Punktezahl pro Seite:

**Aufgabe 14**

**5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen (IPERKA)**

**Ausgangslage:**

Sie haben den Auftrag erhalten, neue Bürostühle zu beschaffen.

**Aufgabe:**

Zeigen Sie anhand der IPERKA-Methode auf, welche Schritte für die Beschaffung der Bürostühle nötig sind. Nennen Sie für jeden Arbeitsschritt zwei konkrete Tätigkeiten. Sie erhalten je korrekte Nennung ½ Punkt, total 5 Punkte.

Arbeitsschritt (Titel)	Konkrete Tätigkeiten
<b>Information</b>	1) Ideen sammeln
	2) Budget abklären
<b>Planung</b>	1)
	2)
<b>Entscheidung</b>	1)
	2)
<b>Realisation</b>	1)
	2)
<b>Kontrolle</b>	1)
	2)
<b>Auswertung</b>	1)
	2)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 15****5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 2.2.3.1: Ansprechende Dokumentationen erstellen****Ausgangslage:**

In den verschiedenen Abteilungen einer Unternehmung kommen unterschiedliche Standardbriefe zum Einsatz.

**Aufgaben:**

- a) Bestimmen Sie in der untenstehenden Aufstellung, welcher Standardbrief üblicherweise in der jeweiligen Abteilung verwendet wird.  
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Abteilung	Art des Standardbriefes
Marketing	
Verkauf	
Einkauf	
Rechnungswesen	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

- b) Auch für Antworten auf Mängelrügen können Standardbriefe angewendet werden. Zeigen Sie, welche der unten aufgelisteten Elemente eines Briefes standardisiert werden können und welche nicht, begründen Sie Ihre Antwort. Sie erhalten für jede korrekt ausgefüllte Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Punkte

Element	Standardisierung		Begründung
	Ja	Nein	
Anredeformel			
Schlussformel			
Entschuldigungsformel			
Lösungsvorschlag			
Betreff			
Unterschrift			

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 16****7 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen****Ausgangslage:**

Sie unterhalten sich mit einer Kollegin über die Erwartungen von Kundinnen an die Unternehmungen. Ihre Kollegin arbeitet in einem Modegeschäft.

**Aufgaben:**

- a) Ihre Kollegin möchte von Ihnen wissen, welche Ansprüche **Sie als Kunde** an das Modegeschäft haben. Führen Sie aus Ihrer Sicht vier sinnvolle und konkrete Erwartungen an das Modegeschäft auf.

Sie erhalten für jede sinnvolle Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

b) Nehmen wir an, die Lehrfirma in der Sie arbeiten, beliefert das Modegeschäft Ihrer Kollegin mit Schaufensterpuppen. Welche Erwartungen haben **Sie als Lieferant** an die Geschäftsbeziehung mit dem Modegeschäft. Nennen Sie zwei Erwartungen. Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

c) Welche Erwartungen hat das Modegeschäft an den Lieferanten?  
Nennen Sie drei sinnvolle Erwartungen.  
Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: