

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 23 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 Aufgaben 10 – 16:	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16
Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:							

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.

Verkaufsform 1	
Vorteil	
Nachteil	
Gegenmassnahme zum Nachteil	

Verkaufsform 2	
Vorteil	
Nachteil	
Gegenmassnahme zum Nachteil	

Verkaufsform 3	
Vorteil	
Nachteil	
Gegenmassnahme zum Nachteil	

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>Leitsatz 1: Wir sind das Schweizer Unternehmen, welches sich mit Leidenschaft und Qualität für unsere Gäste einsetzt.</p>	
<p>Leitsatz 2: Als vorbildlicher Arbeitgeber schaffen wir Voraussetzungen für ein motivierendes und leistungsorientiertes Arbeitsklima, das die besten Kräfte anzieht.</p>	
<p>Leitsatz 3: 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.

Veränderung 1	
Positive Auswirkung	
Negative Auswirkung	

Veränderung 2	
Positive Auswirkung	
Negative Auswirkung	

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
Punktezah
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>Hotel</p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>
	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>
<p>Lokales Tourist Office</p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p>

Erreichte Punktzahl 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
Punktezah
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>Q-Gütesiegel Stufe 1</p> 	
<p>Q-Gütesiegel Stufe 2</p> 	
<p>Q-Gütesiegel Stufe 3</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.

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

Erreichte
Punktzahl
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
Punktzahl
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

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 12

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.6.1.1: Organigramme interpretieren

Ausgangslage:

Das Organigramm stellt in grafischer Darstellung den Aufbau einer Unternehmung dar.

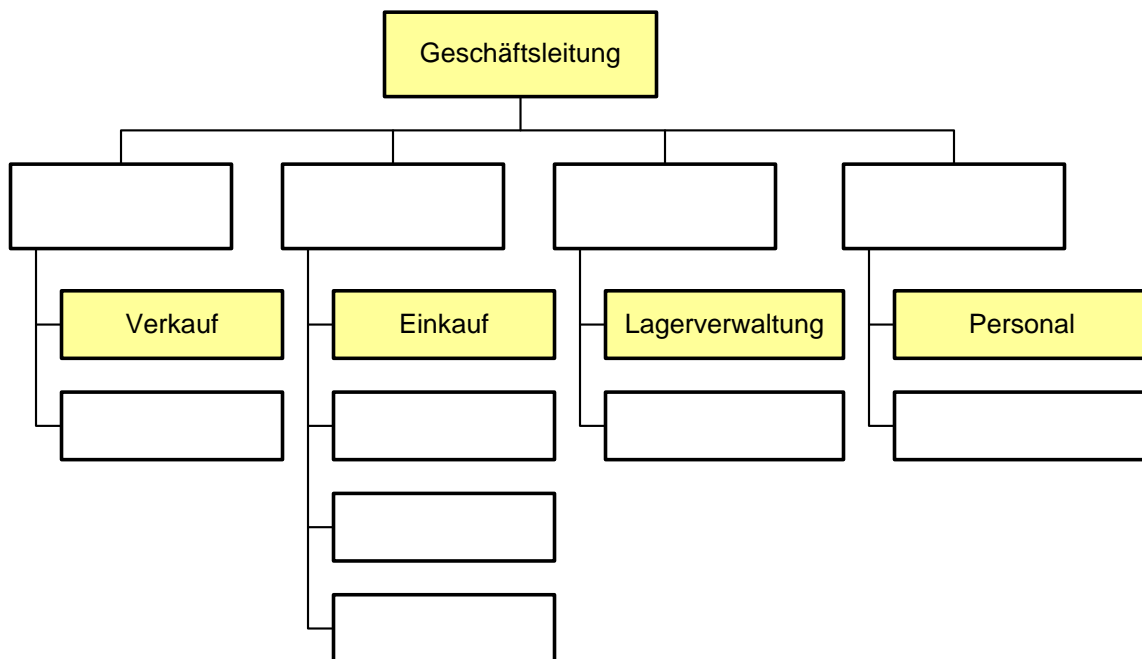
Aufgaben:

Betrachten Sie das Organigramm.

Die Bezeichnungen der Hauptabteilungen sind im Organigramm noch nicht eingesetzt.

- a) Ordnen Sie folgende Hauptabteilungen den richtigen Stellen im Organigramm zu:
Produktion / Spedition / Verwaltung / Marketing
- b) Ergänzen Sie das Organigramm. Folgende Stellen stehen zur Verfügung:
Montage / Entwicklung / Werbung / Distribution / Fabrikation / Rechnungswesen

Für jede richtige Zuordnung erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.



- c) Um welche Art von Organisationsform handelt es sich beim aufgezeichneten Beispiel? (1 Punkt)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 13**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben**Ausgangslage:**

Sie sind in einer Schreinerei tätig und sind für die Büromaterialbestellung verantwortlich.

Aufgaben:

- a) Für den neuen Lernenden müssen Sie die folgenden 12 Tätigkeiten in die korrekte Reihenfolge bringen.

Sie erhalten je korrekt zugeteilte Tätigkeit $\frac{1}{4}$ Punkt, total 3 Punkte.

Nr.	Tätigkeit	Nr. in korrekter Reihenfolge:
1	Bestand aufnehmen	
2	Rechnung bezahlen	
3	Material einräumen	
4	Rechnung kontrollieren	
5	Offerten vergleichen	
6	Bestes Angebot auswählen	
7	Bedarfsermittlung	
8	Bestellung auslösen / Auftragsbestätigung abwarten	
9	Ware in Ordnung?	
10	Rechnung kontieren	
11	Offerten anfordern	
12	Wareneingang kontrollieren	

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- b) Was müssen Sie bei einer Rechnung kontrollieren?
Geben Sie vier Prüfinhalte einer Rechnungskontrolle an.
Sie erhalten je $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 14

5 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

Ausgangslage:

Ein Autoimporteur informiert seine Kunden unter anderem auch über die eigene Website.

Aufgabe:

Bestimmen Sie in der untenstehenden Tabelle zu den aufgeführten Rubriken passende Informationsinhalte. Ergänzen Sie zudem eine weitere Rubrik, die auf der Website sinnvollerweise aufgeschaltet werden könnte. Halten Sie auch in dieser Rubrik drei passende Informationsinhalte fest.

Sie erhalten für jeden passenden Informationsinhalt ½ Punkt und für eine sinnvolle Rubrik einen weiteren ½ Punkt, total 5 Punkte.

Rubriken	Informationsinhalte
Produkte	1)
	2)
	3)
Händlernetz	1)
	2)
	3)
	1)
	2)
	3)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe15

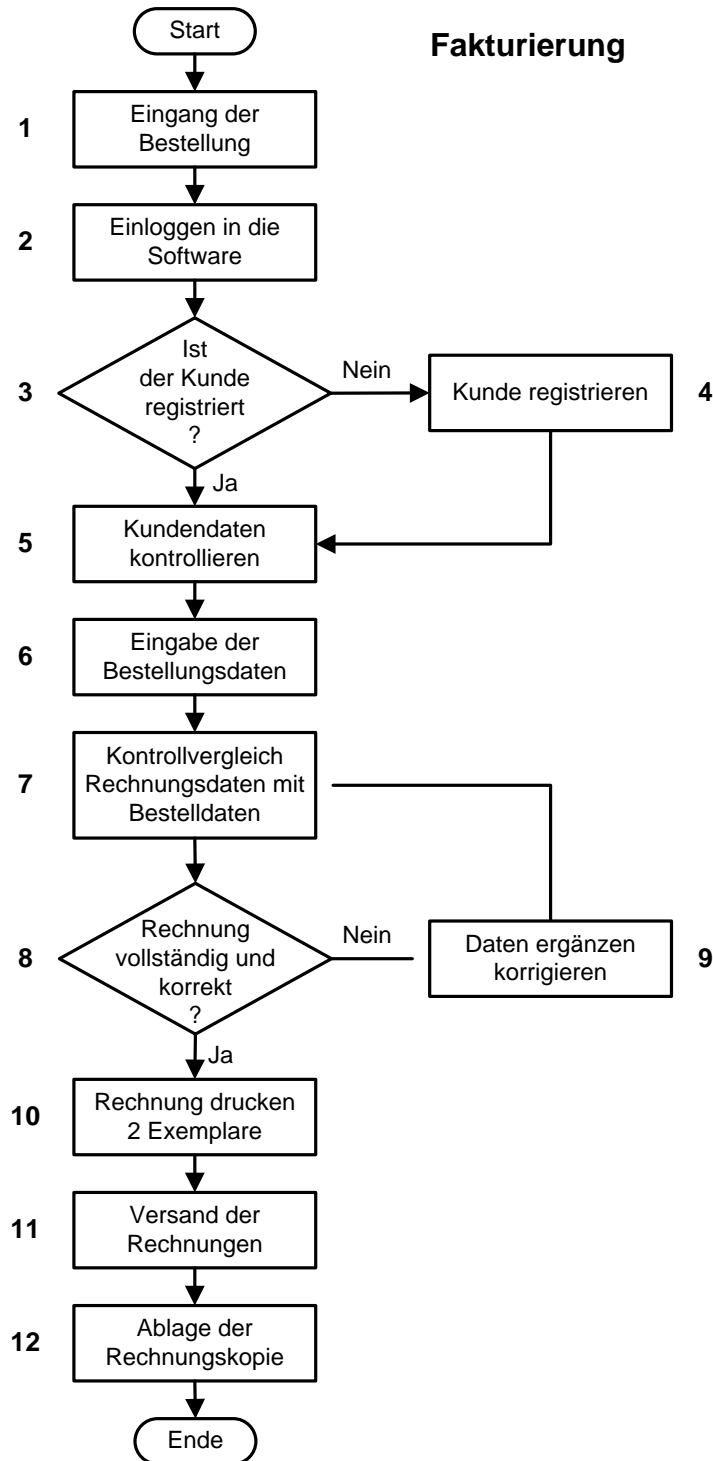
6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.2.2.1: Arbeitsabläufe bewusst und effizient gestalten

Ausgangslage:

Das unten abgebildete Flussdiagramm stellt den Fakturierungsprozess eines kleinen Unternehmens dar.



Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Aufgabe:

In der nachfolgenden Tabelle sind drei Arbeitsschritte aufgeführt. Überlegen Sie sich bei jedem Schritt mögliche Folgen für Betrieb oder Kunde, falls der jeweils aufgeführte Arbeitsschritt fehlerhaft ist oder nicht ausgeführt wird. Halten Sie Ihre Überlegungen in der rechten Spalte der Tabelle fest. Sie erhalten für jede sinnvolle und nachvollziehbare Überlegung 2 Punkte pro ausgewählten Schritt mit logischer Erklärung, total 6 Punkte.

Punkte

Schritt Nr.	Überlegung
5	
7	
11	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 16

5 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat formulieren

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.3: Personal suchen

Ausgangslage:

In Ihrer Firma soll eine neue Sachbearbeiterin für das Marketing eingestellt werden. Zu diesem Zweck wird auf der Webseite der Firma ein Stelleninserat aufgeschaltet.

Aufgaben:

a) Notieren Sie in Stichworten sechs generelle Inhalte eines Stelleninserates. Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

b) Eine Stellenanzeige auf der Firmenwebseite stellt nicht die einzige Möglichkeit der Personalsuche dar.

Nennen Sie vier weitere sinnvolle Möglichkeiten der Personalrekrutierung. Sie erhalten für jede sinnvolle Aufzählung ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: