

Qualifikationsverfahren 2015**Berufspraxis schriftlich****Serie 2015/00****für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus**

Name/Vorname
des/der Kandidat/in:

Nr. Kandidat/in:

Lehr- oder
Praktikumsbetrieb, Ort:

Bitte beachten Sie Folgendes:

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

Aufgaben / Seiten	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
15 Aufgaben auf insgesamt 24 Seiten	120 Minuten	100 Punkte		

3. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
4. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Nr. Kandidat/in und den Lehr- resp. Praktikumsbetrieb mit Ort in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
5. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
8. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
9. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Expert/innen zu den korrigierten Aufgaben:**

Aufgaben 1 – 8:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
Erreichte Anzahl Punkte:								
Visum:								

Aufgaben 9 – 15:	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15
Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:							

Unterschriften Korrekturexpert/innen:

Aufgabe 1**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2: Kundengespräch führen (K5)**

Punkte

Ausgangslage:

Frau Sandmeier von „Pharma International“ ist auf der Suche nach einer Destination / einem Hotel für einen 3-tägigen Ärztekongress. Sie hat sich vorgängig telefonisch für einen Termin bei Ihnen angemeldet.

Aufgaben:

- a) Zählen Sie vier Schritte auf, welche Sie in Ihrem Betrieb tätigen, um sich auf dieses Verkaufsgespräch vorzubereiten.

(Pro richtig erwähntem Schritt erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- b) Während dem Gespräch fällt Ihnen auf, dass sich Frau Sandmeier eher passiv verhält und kaum Fragen stellt. Dies lässt Sie befürchten, dass wenig Interesse besteht. Mit welchen zwei Dienstleistungen und zwei Produkten überzeugen Sie Frau Sandmeier, um definitiv bei Ihnen zu buchen?

(Pro erwähnter Dienstleistung und erwähntem Produkt erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Dienstleistung

1) _____

2) _____

Produkt

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- c) Frau Sandmeier fordert von Ihrer Destination / von Ihrem Hotel eine Leistung, die Sie nicht bieten können. Was machen Sie in dieser Situation? Zeigen Sie zwei Lösungen auf.

(Pro Lösung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Punkte

Lösung 1	Lösung 2

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 2**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2.3 Kundengespräch nachbearbeiten (K5)**

Punkte

Ausgangslage:

Nach dem Verkaufsgespräch werden Sie von Ihrer Vorgesetzten angewiesen, sämtliche Kundeninformationen zu erfassen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie acht wichtige Kundendaten, welche erfasst werden müssen?
(Pro richtige Antwort erhalten Sie ¼ Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

8) _____

- b) Weshalb ist eine korrekt geführte Kundenkartei wichtig? Nennen Sie vier Gründe.
(Pro Grund erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 3

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1 Aufträge entgegen nehmen (K3)

Punkte

Ausgangslage:

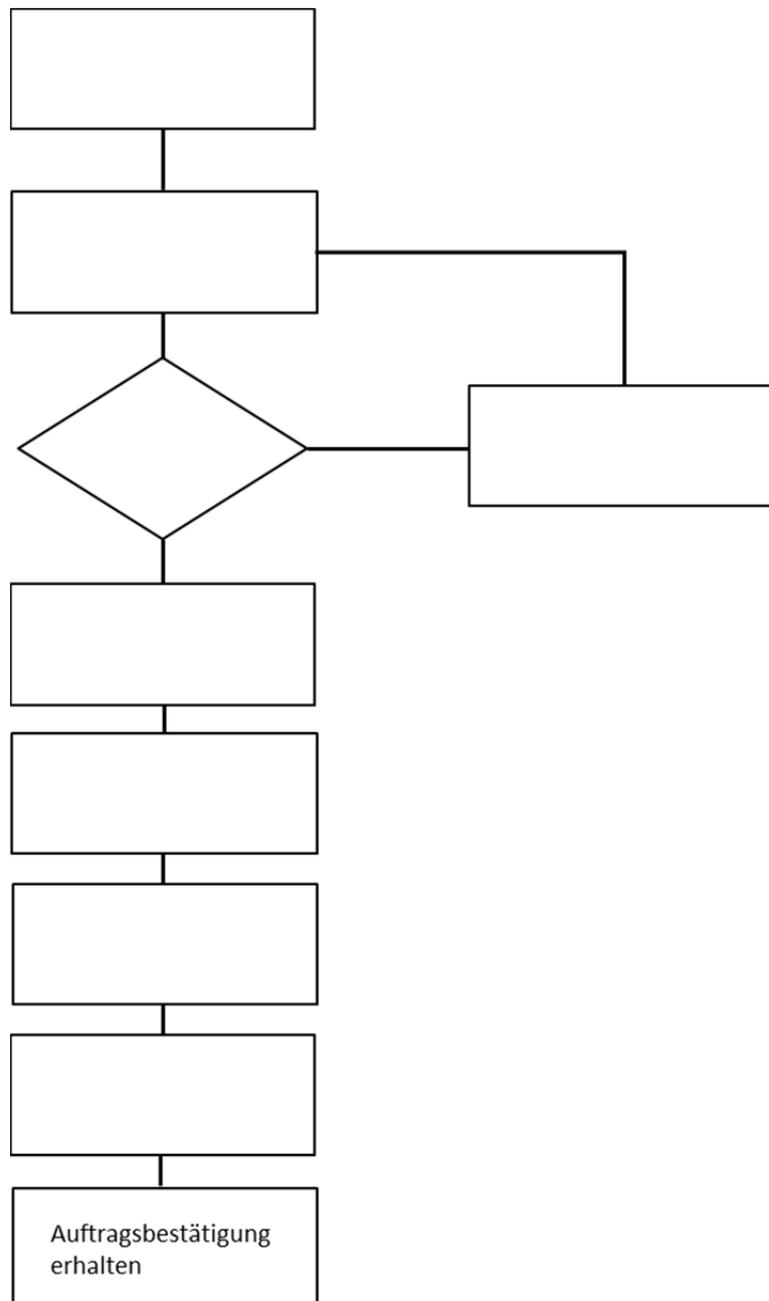
Frau Sandmeier hat Ihnen eine Zusage erteilt, obwohl Sie nicht alle von ihr gewünschten Dienstleistungen abdecken können. Sie stellt bei der Detailbesprechung zum Kongress fest, dass keine Busverbindung zwischen dem Bahnhof und der Location, in welcher der Kongress durchgeführt wird, besteht.

Aufgabe:

Sie schlagen Frau Sandmeier vor, mit einem der drei Busunternehmen aus dem Ort den Transport zu organisieren und ihr dabei behilflich zu sein. Ergänzen Sie die Schritte des Organisationsprozesses in der richtigen Reihenfolge im Flussdiagramm.

(Pro richtige Einordnung erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.)

Schritte
Offerten eingetroffen?
Nein
Zusammenfassung der Offerten an Frau Sandmeier senden
Offerten von Busunternehmen einholen
Ja
Reminder senden
Auftrag von Frau Sandmeier entgegennehmen
Offerten vergleichen
Auftrag gemäss Auswahl von Frau Sandmeier weiterführen
Rückmeldung von Frau Sandmeier abwarten



Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 4**11 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)**

Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Bankett-/Seminar- oder Kongressabteilung Ihres Betriebes. Letzte Woche fand ein grosser Firmenanlass statt, welcher von einer Eventagentur geplant und organisiert worden war. Heute haben Sie den nachfolgenden Brief in der Post gefunden. Ihre Vorgesetzte trägt Ihnen auf, die nächsten Schritte vorzunehmen.

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir bedanken uns für die angenehme und konstruktive Zusammenarbeit anlässlich des Führungsseminars der Strahlianz Versicherungs AG in Ihrem Betrieb.

Leider gilt es zu bemerken, dass einige zentrale Punkte der Veranstaltung nicht zu unserer Zufriedenheit (und zu derjenigen unseres wertvollen Kunden) durchgeführt wurden. Wir erlauben uns, die Fehlleistungen hier kurz aufzulisten:

- *Beim Führungsseminar werden jährlich alle Kadermitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Strahlianz eingeladen. Selbstverständlich können Kadermitarbeitende nicht in Doppelzimmern untergebracht werden. Leider wurde die Reservation nicht in diesem Sinne vorgenommen und es fehlten 4 Einzelzimmer. Die Gäste wurden ohne Rücksprache in Doppelzimmer gebucht. Dies ist inakzeptabel.*
- *Die gebuchte Kaffeepause inkl. „kleinem Gebäck“ (siehe Reservation) wurde eine halbe Stunde zu spät geliefert. Der Ablauf des Seminars wurde empfindlich gestört.*
- *Das Mittagessen war ebenfalls nicht auf dem gewünschten Niveau. Es waren verschiedene regionale Spezialitäten bestellt worden. Den Teilnehmenden wurde aber lediglich das Tagesmenu (Schnitzel mit Pommes Frites und Buffet-Salat) serviert. Das Salatbuffet war zudem nicht frisch und innert kürzester Zeit leer.*
- *Beim „Outdoor“-Teil (Team-Event im Wald) wurde aus unserer Sicht zu wenig Wert auf die Sicherheit gelegt. Ein Teilnehmer hat sich verletzt, weil er nicht vom zuständigen Mitarbeiter gesichert wurde. Von den anwesenden Mitarbeitenden war leider niemand entsprechend ausgebildet und es dauerte über eine Stunde, bis ein Arzt eingetroffen war.*

Sie sehen, dass die Veranstaltung sehr unglücklich verlaufen ist und natürlich nicht unseren Qualitätsanforderungen entsprochen hat. Wir werden daher in Zukunft auf eine Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen absehen. Weiter werden wir von der Bezahlung der von uns bemängelten Programmpunkte (4 DZ, Kaffeepause, Mittagessen, 50% vom Outdoorprogramm) absehen.

Wir bedauern sehr, dass der Event nicht besser durchgeführt wurde und erwarten Ihre umgehende Stellungnahme.

Freundliche Grüsse

Paula Niemehr, Kuhl-Events GmbH

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Aufgaben:

a) Erklären Sie, wie diese Beschwerde in Ihrem Betrieb bearbeitet würde. Nennen Sie sechs Vorgehensschritte.

(Pro sinnvollem Teilschritt erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.)

1) Eingang der Reklamation

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

b) Entwickeln Sie zwei Vorschläge, wie Sie das interne Handling der Reklamation verbessern können.

(Sie erhalten pro sinnvollem Verbesserungsvorschlag mit Begründung / Nutzen 1 Punkt, total 2 Punkte.)

	Vorschlag	Begründung / Nutzen
1		
2		

Punkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

c) Entscheiden Sie bei den folgenden vier Aussagen, ob diese richtig oder falsch sind und begründen Sie kurz.

(Sie erhalten für jede richtige Bezeichnung je ½ Punkt und pro richtiger Begründung 1 Punkt, total 6 Punkte.)

Punkte

Aussage	richtig	falsch	Begründung
Beschwerdemanagement ist für die Kundenbindung von zentraler Bedeutung.			
Beschwerden müssen vom Direktor persönlich beantwortet werden.			
Bei Beschwerden ist es meist richtig, dem reklamierenden Gast alle Wünsche zu erfüllen dann bucht er erneut.			
Ein Beschwerdemanagement ist teuer und bindet zu viele Ressourcen im Betrieb.			

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 5

10 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.6.1.2 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)

Punkte

Ausgangslage:

Zu Ihren täglichen Aufgaben gehört unter anderem die Erstellung und Verwaltung der Debitoren des Betriebes.

Aufgaben:

- a) Der nachfolgende grafische Ablaufplan (Prozessplan) soll vereinfacht werden. Erstellen Sie eine korrekte Reihenfolge der Arbeiten und vervollständigen Sie den fehlenden Schritt.

(Für die richtige Bestimmung der Reihenfolge erhalten Sie ½ Punkt und für die korrekte Bestimmung des fehlenden Prozessschrittes zusätzlich 1 Punkt, total 4 Punkte.)

Reihenfolge	Prozessschritt
	Rechnungsversand an Kunden
	Rechnung über Konto Debitoren abbuchen
	Zahlungseingang
	Zahlungskontrolle
	Rechnungsadresse überprüfen
	Mahnungsversand
7	

- b) Bei der Erstellung von Rechnungen achten Sie auf den gesetzlich vorgeschriebenen Mehrwertsteuer-Ansatz (MwSt). Welche Ansätze gelten für folgende Warengruppen? (Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Warengruppe	MwSt-Ansatz
Logement	
Kurtaxe	
Passanten beim Frühstück	
Zeitungen	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

- c) Geben Sie an, ob die nachfolgenden Aussagen richtig (r) oder falsch (f) sind. Begründen Sie zudem Ihre Antworten.
 (Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung und folgerichtige Begründung 1 Punkt, total 4 Punkte.)

Punkte

	Aussage	r/f	Begründung
A	Ein Mahnstopp wirkt sich förderlich auf die Liquidität des Betriebes aus.		
B	Die Verlängerung der Zahlungsfristen bewirkt eine Minderung der Debitorenausstände.		
C	Bei der 2. Mahnung wird automatisch eine Betreibung angedroht.		
D	Inkassogebühren belasten den Erfolg der Unternehmung.		

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 6**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)**

Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Personalabteilung Ihres Betriebes und verwalten diverse Stammdaten von Mitarbeiter/innen. Über die Bedeutung des Datenschutzes sowie der Datensicherheit und der damit verbundenen Verantwortung wissen Sie Bescheid.

Aufgabe:

Folgende Situationen sind vorgegeben. Wie verhalten Sie sich?

(Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.)

	Situation	Persönliches Verhalten / Massnahme
1	Sie verlassen Ihren Arbeitsplatz für eine 20 minütige Kaffeepause.	
2	Informationen über ein offenes Netz (z.B. Internet oder Facebook) einholen.	
3	Virenmeldung bei E-Mail-Synchronisierung.	
4	Zustellen einer Kopie der letzten Lohnabrechnung an einen Mitarbeiter.	
5	Sie beenden Ihre Arbeit um 18.00 Uhr.	

 Erreichte Punktzahl pro Seite:

Aufgabe 7

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)

Punkte

Ausgangslage:

In zwei Wochen beginnt in Ihrem Betrieb ein neuer Direktor. Sie haben die Aufgabe erhalten, eine SWOT-Analyse Ihres Betriebes zu erstellen. Die wichtigsten Aspekte aus der Analyse sollen dem Direktor bei Arbeitsbeginn vorgelegt werden.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie in Stichworten je eine Stärke (intern), eine Schwäche (intern) sowie je eine Chance (extern) und Gefahr (extern) Ihres Betriebes.

(Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.)

Stärke	Schwäche
Chance	Gefahr

- b) Denken Sie an Ihren wichtigsten Mitbewerber. Nennen Sie eine seiner Stärken und Schwächen in Stichworten.

(Für jede Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.)

Faktoren:	Antwort
Stärke	
Schwäche	

- c) Zeigen Sie in einem kurzen Satz auf, warum es wichtig ist, die Stärken und Schwächen seiner wichtigsten Mitbewerber zu kennen.

(Für die richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 1 Punkt.)

.....

.....

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 8**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)**

Punkte

Ausgangslage:

Aufgrund der schwierigen Wirtschaftslage in den letzten Jahren haben einige Betriebe in Ihrer Destination gelitten und der Konkurs droht. Asiatische Gäste wurden in den vergangenen Jahren immer wichtiger. Die nächste Hiobsbotschaft ist gestern eingetroffen. Eine neue Epidemie ist in Asien ausgebrochen und eine umfassende Reisesperre wurde verhängt.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie drei mögliche (problematische) volkswirtschaftliche Auswirkungen auf die Destination/ Gemeinde.

(Sie erhalten pro richtige Auswirkung 1 Punkt, total 3 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

- b) In Ihrem Betrieb macht man sich Sorgen über diese Entwicklung. Nennen Sie zwei Vorbereitungsmaßnahmen die Sie auf Betriebsebene treffen können.

(Pro sinnvolle Massnahme erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 9**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3.1 Anspruchsgruppen und ihre Anliegen (K2)**

Punkte

Ausgangslage:

Ihr Betrieb ist in der Gesellschaft und Umwelt stark vernetzt.

Aufgabe:

Nennen Sie fünf **wichtige** Anspruchsgruppen Ihres Betriebs (nach St. Galler Management Modell) und beschreiben Sie pro Anspruchsgruppe ein Anliegen oder eine Forderung, welche diese Gruppe an Ihr Unternehmen stellt.

(Sie erhalten pro richtige Anspruchsgruppe und pro richtige Beschreibung der Forderung je ½ Punkt, total 5 Punkte.)

Anspruchsgruppe	Forderung/Interesse

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 10

4 Punkte

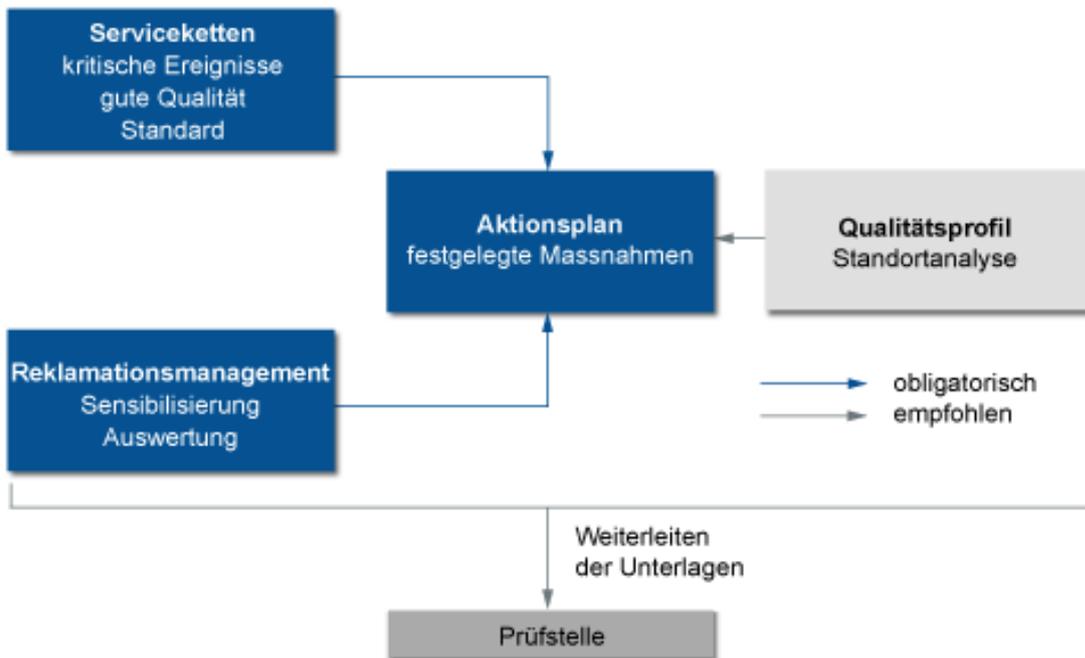
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K2)

Punkte

Ausgangslage:

Der neue Direktor hat in seinen bisherigen Betrieben sehr gute Erfahrungen mit dem Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus gemacht. Entsprechend will er im neuen Betrieb das Qualitäts-Gütesiegel Stufe 1 (Q1) einführen.

Bei der Stufe I des Qualitäts-Programms gibt es 4 Instrumente:



Beim Gütesiegel Q1 kommen vier Instrumente zum Tragen. Bei den Serviceketten geht es vor allem darum, dass der Betrieb die wichtigsten Dienstleistungsprozesse aus Sicht der wichtigsten Gästegruppen eruiert, kritische Ereignisse definiert und gültige Qualitätsstandards festlegt.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgaben:

- a) Definieren Sie die zwei wichtigsten Gästegruppen für Ihren Betrieb. Begründen Sie die Wahl der Gästegruppen.
 (Pro Gästegruppe mit entsprechender Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Punkte

	Gästegruppe	Begründung
1		
2		

- b) Beim Erstellen des Dienstleitungsprozesses entdecken Sie Mängel (kritische Ereignisse). Definieren Sie zu den jeweiligen Ereignissen die Voraussetzung eines guten Services sowie die dazu passende Massnahme zur Erreichung dieses Services.
 (Pro sinnvoller Servicenennung mit passender Massnahme Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Kritisches Ereignis	Guter Services	Massnahme zur Erreichung des Services
Gast sieht ein unprofessionelles und gebasteltes Inserat.		
Telefon ist häufig nicht besetzt. Der Kunde muss lange warten oder wird mehrmals weiterverbunden.		

Erreichte Punktzahl pro Seite:

Aufgabe 11**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3.2 Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit (K2)**

Punkte

Ausgangslage:

Ihre Vorgesetzte stellt fest, dass der Betrieb über kein schriftliches Leitbild verfügt, welches der neuen Direktion vorgelegt werden kann.

Aufgaben:

- a) Sie überträgt Ihnen die Aufgabe, sich grundsätzliche Überlegungen über den Zweck und die Inhalte eines Leitbildes zu machen. Ordnen Sie die Begriffe A – D den nachfolgenden Aussagen eines Leitbildes zu (nur Buchstaben eintragen).

(Pro richtige Zuordnung erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Zuordnung

- A) Verhaltensweisen
- B) Vision
- C) Ziel
- D) Wertvorstellungen

Aussage	Zuordnung Buchstabe
Alle Mitarbeiter sind sich bewusst, dass sie den Betrieb auch gegen Aussen repräsentieren.	
Wir sind eines der führenden und innovativsten Betriebe der Region.	
Wir verbessern unsere Produkte und Dienstleistungen laufend.	
Wir arbeiten gemeinsam als Team, das einander akzeptiert und respektiert.	

 Erreichte Punktzahl pro Seite:

b) Es gibt verschiedene Gründe für ein Leitbild. Geben Sie an, ob die nachfolgenden Gründe richtig oder falsch sind.

(Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung je ½ Punkt, total 3 Punkte.)

Punkte

Gründe	richtig	falsch
Mitarbeitermotivation		
Marketinginstrument		
Bestandteil Businessplan		
Mitarbeiterrekrutierung		
Wegweiser für den Betrieb		
Festlegung von finanziellen Zielen		

c) Im Leitbild finden Sie die Aussage: „Wir verbessern unsere Produkte und Dienstleistungen laufend“. Erklären Sie an zwei Beispielen stichwortartig die konkrete Umsetzung dieser Aussage.

(Pro sinnvolles Beispiel erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 12

10 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.4.1 Vermarktung von Produkten (K4)

Punkte

Ausgangslage:

Sie bereiten sich auf das Quartalsgespräch mit Ihrer Vorgesetzten vor. Dabei überlegen Sie sich, welche die wichtigsten Dienstleistungen Ihres Betriebes sind, welche Kundennutzen sich daraus ergeben und wie Sie allenfalls die Auslastung verbessern könnten.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie vier verschiedene Produkte (P) oder Dienstleistungen (DL) Ihres Betriebes und beschreiben Sie zu jeder P/DL den Kundennutzen (keine Doppelnennungen).

(Sie erhalten ½ Punkt pro Produkt/Dienstleistung und 1 Punkt pro Kundennutzen, total 6 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

	Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen
1		
2		
3		
4		

- b) Die Hotels und Leistungsträger in der Destination Sonnenseite haben in den Monaten Juni und September eine schlechte Auslastung. Zeigen Sie in den Bereichen Hotel / Gastronomie und Tourismus / Bergbahn je zwei mögliche Massnahmen, die helfen, die Auslastung zu verbessern (keine Doppelnennungen).

(Sie erhalten pro sinnvolle Massnahme 1 Punkt, total 4 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

Bereiche	Massnahmen
Hotel / Gastronomie	
Tourismus / Bergbahn	

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 13**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.7.6 Umgang mit technischen Geräten beherrschen (K3)**

Punkte

Ausgangslage:

Im Arbeitsalltag sind technische Geräte unersetzlich. Als Lernende/r sind Sie für den „benutzerseitigen Unterhalt“ der wichtigsten Geräte verantwortlich. Stellen Sie sicher, dass die Geräte möglichst immer einsatzfähig sind.

Aufgabe:

Wählen Sie zwei wichtige technische Geräte Ihres Betriebes aus. Entwickeln Sie je zwei Massnahmen, welche den Betrieb des Gerätes sicherstellen (keine Doppelnennungen).

(Sie erhalten pro genanntes Gerät ½ Punkt und pro passender Massnahme je 1 Punkt, total 5 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

Gerät	Massnahmen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 14

11 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.3.1 Sitzungen und Anlässe planen, einladen, Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten (K5)

Punkte

Ausgangslage:

Sie organisieren den Grob Ablauf des ersten Arbeitstags des neuen Direktors. Geplant ist eine Sitzung, an welcher die von Ihnen bearbeiteten Unterlagen präsentiert werden. Gegen 16.00 Uhr ist ein Willkommens -Apéro geplant.

Aufgaben:

- a) Entscheiden Sie bei den untenstehenden Aufgaben, was wann erledigt werden muss. (Pro korrekte Auswahl erhalten Sie ½ Punkt, total 7 Punkte.)

Aufgabe	vor dem 1. Arbeitstag	am 1. Arbeitstag
Begrüssung des Direktors		
Unterschriften sammeln für Willkommenskarte		
Mineralwasser im Sitzungsraum bereitstellen		
Sitzungseinladung versenden		
Sitzungsraum reservieren		
Sitzungsraum lüften		
Betriebsrundgang		
Direktionsbüro einrichten		
Zugangsdaten bei Informatikdienst bestellen		
Abgabe der von Ihnen bearbeiteten Unterlagen		
Willkommensgeschenk überreichen		
Catering für Apéro organisieren		
Mitarbeitende des Betriebs vorstellen		
Sitzungsraum aufräumen		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- b) Am Mittag merken Sie, dass der Sitzungsraum doppelt belegt ist. Was tun Sie?
Machen Sie zwei Lösungsvorschläge.

(Pro Lösungsvorschlag erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.)

1) _____

2) _____

- c) Welche Unterlagen bereiten Sie für die gemeinsame Sitzung mit den
Kadermitarbeitenden und dem neuen Direktor vor? Nennen Sie drei für den Direktor
relevante Unterlagen. Begründen Sie Ihre Auswahl in Stichworten.

(Pro Antwort und entsprechende Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.)

Unterlagen	Begründung

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 15

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen (K5)

Punkte

Ausgangslage:

Für die Direktionssitzung erhalten Sie Unterstützung vom Schnupperlernenden. Sie sind gemeinsam zuständig für den reibungslosen Ablauf.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie ihm in Stichworten die vier wichtigsten Verhaltensregeln bei der Betreuung der heutigen Gäste.

(Pro Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- b) Irrtümlicherweise wurde ein wichtiger Geschäftskunde um 14.00 Uhr anstelle von 15.00 Uhr in den Betrieb eingeladen. Da alle Kadermitarbeitenden an der Direktionssitzung sind, müssen Sie sich um ihn kümmern. Wie gehen Sie vor?

(Pro richtige Vorgehensweise mit Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Vorgehensweise	Begründung

Erreichte Punktezahl pro Seite:

- c) Sie haben von Ihrem Vorgesetzten die vollen Kompetenzen erhalten, die Stunde mit dem Kunden attraktiv zu überbrücken. Nennen Sie vier mögliche Aktivitäten, wie Sie die Zeit mit dem Kunden überbrücken können.

(Pro Aktivität erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkte, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite: