

Nullserie

Qualifikationsverfahren „Praktische Arbeit“ Branche HGT 2026

Name / Vorname Kandidat/in:

Lehr-/Praktikumsbetrieb, Ort:

Geleitete Fallarbeit - ein Arbeitstag in Ihrem Betrieb

Sie arbeiten in Ihrem Lehr-/Praktikumsbetrieb.

Verschiedene Arbeiten und Aufgaben stehen auf dem Programm. Sie haben alle dazu nötigen Kompetenzen.

Lesen Sie die Prüfungsunterlagen genau durch und bearbeiten Sie die Aufgaben sorgfältig sowie in Höflichkeitsform.

Ablauf der Abschlussprüfung «Praktische Arbeit»

Prüfungsdauer 75 Min.

Durchlesen Geleitete Fallarbeit	5 Min.
Vorbereitung Rollenspiel	5 Min.
Durchführung Rollenspiel	15 Min.
Durchführung Reflexion Verlauf des Rollenspiels (keine Vorbereitungszeit)	5 Min.
Vorbereitung Mini Case Erfolgskritische Situation	5 Min.
Durchführung Mini Case Erfolgskritische Situation	10 Min.
Vorbereitung Fachgespräch	10 Min.
Durchführung Fachgespräch	20 Min.
Total Vorbereitungszeit	25 Min.
Total Prüfungszeit	50 Min.
Gesamte Prüfungsdauer	75 Min.

Erlaubte Hilfsmittel

Für die Vorbereitung und die Durchführung der Abschlussprüfung «Praktische Arbeit» werden ausser Schreibzeug und Notizpapier keine im Voraus erlaubten Hilfsmittel eingesetzt.

Die Prüfungsexpert:innen können an der Prüfung Hilfsmittel einsetzen, ohne dies anzukünden.

Das Verwenden oder das Mitführen von unerlaubten Hilfsmitteln usw. kann zu einer Prüfungswegweisung führen. Über das weitere Vorgehen nach einer Wegweisung entscheidet die kantonale Prüfungsbehörde.

Rollenspiel - Verkaufsgespräch

Ausgangslage

Aufenthalt über einen Monat
Ein internationales Unternehmen plant ein Projekt, welches über einen Monat dauern wird. Deshalb werden Unterkünfte für ihre Mitarbeitenden gesucht. Sie führen das Verkaufsgespräch.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Nutzen Sie alle relevanten Informationen und zeigen Sie, dass Sie das Angebot und betriebliche Gegebenheiten sicher kennen.
Teilaufgabe 2:	Führen Sie das Gespräch strukturiert mit klarer Einleitung, ziel führendem Hauptteil und verbindlichem Abschluss.
Teilaufgabe 3:	Erfassen Sie die Bedürfnisse des / der Kund/in gezielt und verknüpfen Sie Angebote und Dienstleistungen sinnvoll zu nachhaltigen Mehrwerten.
Teilaufgabe 4:	Beraten und verkaufen Sie überzeugend, nutzen Sie Chancen für Zusatzverkäufe und führen Sie den Verkaufsabschluss verbindlich herbei.

Reflexion Verlauf des Rollenspiels Verkaufsgespräch

Ausgangslage

Sie haben ein Rollenspiel mit einem Verkaufsgespräch durchgeführt. Reflektieren Sie nun den Verlauf dieses Gesprächs.

Beantworten Sie die Teilaufgaben mündlich und führen Sie Ihre Reflexion vollständig, strukturiert und nachvollziehbar durch.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Welche Schritte im Gespräch sind Ihnen besonders gut gelungen? Wie haben Sie Ihre Stärken im Gespräch eingesetzt? Wo hatten Sie Schwierigkeiten oder Unsicherheiten?
Teilaufgabe 2:	Welche Erkenntnisse oder Weiterentwicklungspotential nehmen Sie aus dem Rollenspiel für zukünftige Verkaufsgespräche mit?

Mini Case Erfolgskritische Situation

Ausgangslage

Unzufriedener Gast nach falscher Empfehlung
Ein/e Mitarbeitende/r hat gestern einem Gast einen Besuch auf dem Hausberg empfohlen. Die Bergbahn war aufgrund einer Revision ausser Betrieb. Der Gast reklamiert in Ihrem Betrieb und erwartet eine Entschuldigung.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Beschreiben Sie den Sachverhalt aus der Sicht des Gastes verständlich, so dass der/die Verantwortliche die Situation nachvollziehen kann.
Teilaufgabe 2:	Analysieren Sie die Prozesse, welche zur erfolgskritischen Situation geführt haben.
Teilaufgabe 3:	Erläutern Sie konkrete Lösungsansätze, mit denen ähnliche Situationen künftig vermieden werden können. Begründen Sie Ihre Entscheidungen nachvollziehbar.

Fachgespräch - Wahlbereich HR

Ausgangslage

In den letzten Monaten kam es häufiger zu Problemen bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden.

Es fehlte eine koordinierte und strukturierte Einführung sowie klare Zuständigkeiten. Informationen wurden unzureichend vermittelt.

Vorbereitungsaufgabe:

Erstellen Sie einen einfachen Einarbeitungsplan für die ersten zwei Tage für die Réception / Front Desk / Schalter.

- Legen Sie fest, wer für welche Aufgaben verantwortlich ist.
- Bestimmen Sie, welche Informationen vermittelt werden sollen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Stellen Sie Ihren Einarbeitungsplan kurz vor. Bei der Einarbeitung und im Betriebsalltag kann es immer wieder zu Unsicherheiten kommen. Wie würden Sie Rückmeldungen aufnehmen und mit welchen Massnahmen fördern Sie die Mitarbeiterbetreuung?
Teilaufgabe 2:	Welche Folgen können Fehlentscheidungen oder Fehlplanungen für den Betrieb, die Mitarbeitenden und die Abläufe haben? Zeigen Sie auf, welche einfachen Hilfsmittel, Prozesse oder Tools Sie einsetzen würden, um die jeweilige Situation zu verbessern.
Teilaufgabe 3:	Welche wirtschaftlichen und nachhaltigen Ziele Ihres Betriebes berücksichtigen Sie? Zeigen Sie auf, welche Ressourcen Sie einsetzen. Begründen Sie Ihre Entscheidungen.
Teilaufgabe 4:	Veränderungen gehören zum betrieblichen Alltag. Wie gehen Sie damit um? Bringen Sie eigene Ideen ein, wie Sie die Veränderungen unterstützen oder verbessern könnten.
Teilaufgabe 5:	Führen Sie das Fachgespräch adressatengerecht und zielorientiert. Bringen Sie sich aktiv in die Weiterentwicklung ein.

Fachgespräch - Wahlbereich Marketing

Ausgangslage

Ihr Betrieb / Ihre Region hat in der Nebensaison deutlich weniger Gäste und die Mitarbeitenden sind teilweise unterbeschäftigt. Es fehlt eine gezielte Marketingkampagne, um neue Kund:innengruppen anzusprechen.

Vorbereitungsaufgabe:

Erstellen Sie eine Situationsanalyse und berücksichtigen Sie dabei

- mögliche Ursachen
- neue Kund:innengruppen und mögliche Ansätze.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Stellen Sie Ihre Situationsanalyse kurz vor. Bestimmen Sie die wichtigsten Marketingkommunikations-Kanäle und erläutern Sie, wann diese eingesetzt werden. Formulieren Sie aus Ihrer Sicht das Potenzial anhand von konkreten Beispielen.
Teilaufgabe 2:	Welche Folgen können Fehlentscheidungen oder Fehlplanungen für den Betrieb, die Mitarbeitenden und die Abläufe haben? Zeigen Sie auf, welche einfachen Hilfsmittel, Prozesse oder Tools Sie einsetzen würden, um die jeweilige Situation zu verbessern.
Teilaufgabe 3:	Welche wirtschaftlichen und nachhaltigen Ziele Ihres Betriebes berücksichtigen Sie? Zeigen Sie auf, welche Ressourcen Sie einsetzen und wie Sie diese möglichst effizient nutzen. Begründen Sie Ihre Entscheidungen.
Teilaufgabe 4:	Erkennen Sie Veränderungen? Wo sehen Sie Chancen zum Wandel für den Betrieb und die Region? Bewerten Sie eine praxisnahe Auswirkung und wie sich diese auf den Betrieb und die Mitarbeitenden auswirkt.
Teilaufgabe 5:	Führen Sie das Fachgespräch adressatengerecht und zielorientiert. Bringen Sie sich aktiv in die Weiterentwicklung ein.