



**Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse»  
Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/  
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ**

**Leitfaden für die Prüfungserstellung 2023 bis 2025**



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Grundsätze der schriftlichen Prüfung «Berufskennntnisse» .....	1
1.2	Umfang und Gewichtung der einzelnen Prüfungsteile nach BiVo .....	1
1.3	Hilfsmittel.....	1
1.4	Anwendung des Leitfadens .....	1
<b>2</b>	<b>Prüfungsteil 1 (60 Minuten, closed book)</b> .....	<b>2</b>
2.1	Ausgangssituation, Verwendung der Handlungskompetenzbereiche (HKB) und Leistungsziele (LZ).....	2
<b>3</b>	<b>Prüfungsteil 2 (120 Minuten, open book)</b> .....	<b>5</b>
3.1	Ausgangssituation, Verwendung der Handlungskompetenzbereiche (HKB) und Leistungsziele (LZ).....	5

# 1 Einleitung

## 1.1 Grundsätze der schriftlichen Prüfung «Berufskennnisse»

Die Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau/Hotelkommunikationsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) gibt im Abschnitt «Qualifikationsverfahren» vor, dass der Prüfungsteil «Berufskennnisse» den Umfang von drei Stunden umfasst und in den folgenden drei Handlungskompetenzbereichen geprüft wird:

HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern  
HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen  
HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen.

Das Qualifikationsverfahren soll darüber Auskunft geben, ob und in welcher Güte die beruflichen Kompetenzen aus dem Qualifikationsprofil bis zum Abschluss der Grundbildung erworben worden sind. Die Prüfung «Berufskennnisse» ist deshalb so aufgebaut, dass die Kandidatinnen und Kandidaten anhand von konkreten beruflichen Situationen zeigen, wie sie kommunizieren, planen, entwickeln, Probleme lösen, Dienstleistungen erbringen und so erfolgreich handeln.

Im **Prüfungsteil 1** belegen die Kandidatinnen und Kandidaten, dass sie die Grundlagen der geforderten Kompetenzen beherrschen. Dieser Prüfungsteil wird **ohne Hilfsmittel** («closed book» Prüfung) bearbeitet.

Im **Prüfungsteil 2** zeigen die Kandidatinnen und Kandidaten neben den erworbenen Kompetenzen auch kreative Lösungsansätze, die im Berufsalltag angewendet werden können. Es dürfen **die im Unterricht verwendeten Lehrmittel und erarbeiteten Unterlagen** verwendet werden («open book» Prüfung).

## 1.2 Umfang und Gewichtung der einzelnen Prüfungsteile nach BiVo

Position	Handlungskompetenzbereiche	Prüfungsdauer über beide Prüfungsteile	Gewichtung
1	Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	70 Min.	40 %
2	Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	40 Min.	20 %
3	Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	70 Min.	40 %

In den «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung» sind die zu prüfenden Handlungskompetenzen detailliert aufgeführt. In beiden Prüfungsteilen werden Aufgaben zu allen 3 Positionen gestellt; eine Ausnahme bilden die Fremdsprachen, welche im Prüfungsteil 2 zur Anwendung kommen.

## 1.3 Hilfsmittel

Für jeden Prüfungsteil wird ein Musterbetrieb und eine Ausgangssituation formuliert. Die Prüfungsaufgaben beziehen sich auf diese Beschreibungen.

Im Prüfungsteil 2 darf ein Laptop oder ein Tablet uneingeschränkt (mit Internet) verwendet werden. Die Aufgaben sind ohne digitale Hilfsmittel lösbar. Es besteht deshalb bei technischen Schwierigkeiten kein Anspruch auf ein Ersatzgerät oder einen Prüfungsunterbruch.

## 1.4 Anwendung des Leitfadens

Der vorliegende Leitfaden gibt den beiden Prüfungsteilen eine Struktur, welche als «roter Faden» durch den jeweiligen Prüfungsteil führt. Aus den im Rahmenlehrplan aufgeführten Lernthemen werden durch die Prüfungskommission jährlich neue Schwerpunkte in den zu prüfenden Handlungskompetenzen bestimmt. Die Auswahl der Handlungskompetenzen orientiert sich dabei an der unter Punkt 1.2 dargestellten Zeitverteilung und Gewichtung über beide Prüfungsteile.

## 2 Prüfungsteil 1 (60 Minuten, closed book)

### 2.1 Ausgangssituation, Verwendung der Handlungskompetenzbereiche (HKB) und Leistungsziele (LZ)

Ausgangssituation: «Wir sind ein mittelgrosses Hotel in ländlicher Gegend und bieten Ferien- und Freizeitangebote an»		
	LZ	Kurzbeschreibung
<b>Empathisch Kommunizieren</b>		
<input type="checkbox"/>	1.1.1	Länderspezifische Eigenarten und Gewohnheiten erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.2	Grundlagen der Kommunikation erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.3	Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.4	Typische Kommunikationssituationen analysieren (K4)
<input type="checkbox"/>	1.1.5	Verbesserungsvorschläge ableiten (K4)
<input type="checkbox"/>	1.1.7	Merkmale Gastgeberin/Gastgeber interpretieren (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.6	Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.7	Betriebliche Angebote beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.1	Phasen von Reklamationsgesprächen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.2	Gesprächssituationen einschätzen (K4)
<input type="checkbox"/>	1.5.3	Massnahmen ableiten (K4)
<input type="checkbox"/>	1.5.4	Positives Feedback vermarkten (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.5	Umgang mit positivem und negativem Gästefeedback erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.6	Bewertungsplattformen erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.4	Offerten beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.5	Offerten vergleichen (K4)
<input type="checkbox"/>	2.2.1	Texte, Bilder und Grafiken gestalten (K3)
<input type="checkbox"/>	2.2.3	Nutzungsrechte von Quellen umsetzen (K3)
<input type="checkbox"/>	2.2.4	Formen und Zielgruppen von Informationsträgern beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.2.5	Informationsträger gestalten (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.1	Prozess von Gäste- und Partneranfragen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	3.2.2	Interne und externe Dokumente darstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.3	Interne und externe Dokumente verfassen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.4	Ablagesysteme benutzen (K3)

	LZ	Kurzbeschreibung
		<b>Administrativ arbeiten</b>
<input type="checkbox"/>	1.4.4	Check-ins beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.5	Check-outs beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.2.2	Folien und Präsentationen erstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	2.3.1	Instrument für die Zufriedenheit der Gäste erstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.4	Daten und Informationen erfassen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.5	Daten und Informationen bearbeiten (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.6	Daten und Informationen sichern (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.7	Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.8	Datenschutz und Datensicherheit anwenden (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.9	Administrative Prozessschritte anwenden (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.7	Posteingang und -ausgang (K2)
		<b>Strukturiert organisieren</b>
<input type="checkbox"/>	1.2.3	Anforderungsprofile der Stellen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.4	Betriebliche Prozesse beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.5	Nahtstellen erläutern (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.6	Ziele, Inhalte und Einsatz von Pflichtenheft, Stellenbeschreibung und Funktionendiagramm beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.11	Bedeutung des Ambientes erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.12	Einsatzmöglichkeiten, Wirkungen des Ambientes erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.13	Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente beschreiben (K2)
		<b>Gästeorientiert verpflegen</b>
<input type="checkbox"/>	1.3.1	Getränkegruppen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.3.2	Merkmale Lebensmittelgruppen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.3.4	Garmethoden bestimmen (K4)
<input type="checkbox"/>	1.3.5	Ernährungsgrundsätze erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.3.6	Gesunde Ernährung und menschliche Gesundheit erläutern (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.1	Mise en Place erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.3	Servicegrundregeln beschreiben (K2)

	LZ	Kurzbeschreibung
		<b>Effizient planen</b>
<input type="checkbox"/>	3.4.1	Grundlegende Elemente des HRM beschreiben (K2)
		<b>Fokussiert kalkulieren</b>
<input type="checkbox"/>	3.3.7	Verschiedene Angebote kalkulieren (K4)

### 3 Prüfungsteil 2 (120 Minuten, open book)

#### 3.1 Ausgangssituation, Verwendung der Handlungskompetenzbereiche (HKB) und Leistungsziele (LZ)

Ausgangssituation: «Wir sind ein Stadthotel, welches regelmässig internationale Kongresse und Seminare durchführt»		
	LZ	Kurzbeschreibung
<b>Empathisch Kommunizieren</b>		
<input type="checkbox"/>	1.1.1	Länderspezifische Eigenarten und Gewohnheiten erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.3	Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.4	Typische Kommunikationssituationen analysieren (K4)
<input type="checkbox"/>	1.1.5	Verbesserungsvorschläge ableiten (K4)
<input type="checkbox"/>	1.1.6	Faktoren des persönlichen Erscheinungsbildes begründen (K2)
<input type="checkbox"/>	1.1.7	Merkmale Gastgeberin/Gastgeber interpretieren (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.6	Phasen Beratungs- und Verkaufsgesprächs beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.7	Betriebliche Angebote beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.1	Phasen Reklamationsgespräche beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.2	Gesprächssituationen einschätzen (K4)
<input type="checkbox"/>	1.5.3	Massnahmen aus Reklamationen ableiten (K4)
<input type="checkbox"/>	1.5.4	Vermarktung von positivem Feedback beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.5	Umgang mit positivem und negativem Gästefeedback erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	1.5.6	Bewertungsplattformen erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.4	Offerte beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.5	Offerten vergleichen (K4)
<input type="checkbox"/>	2.2.1	Texte, Bilder und Grafiken gestalten (K3)
<input type="checkbox"/>	2.2.3	Nutzungsrechte von Quellen umsetzen (K3)
<input type="checkbox"/>	2.2.4	Formen und Zielgruppen von Informationsträgern beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.2.5	Informationsträger gestalten (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.1	Prozess von Gäste- und Partneranfragen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	3.2.2	Interne und externe Dokumente darstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.3	Interne und externe Dokumente verfassen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.4	Ablagesysteme benutzen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.5	Interne Anlässe planen (K3)

	LZ	Kurzbeschreibung
		<b>Administrativ arbeiten</b>
<input type="checkbox"/>	1.4.4	Check-ins beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.4.5	Check-outs beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.1	Bedürfnisse und Wertepräferenzen von Gästesegmenten beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	2.1.2	Trends bewerten (K6)
<input type="checkbox"/>	2.1.3	Produkte für ausgewählte Angebote entwerfen (K5)
<input type="checkbox"/>	2.2.2	Folien und Präsentationen erstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	2.3.1	Instrument für die Zufriedenheit der Gäste erstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.1	Rechtsfälle bearbeiten (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.2	Rechte und Pflichten beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	3.1.3	Beschaffung von Büromaterial beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	3.1.4	Daten und Informationen erfassen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.5	Daten und Informationen bearbeiten (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.6	Daten und Informationen sichern (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.7	Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.8	Datenschutz und Datensicherheit anwenden (K3)
<input type="checkbox"/>	3.1.9	Administrative Prozessschritte anwenden (K3)
<input type="checkbox"/>	3.2.8	Technische Geräte im Hotelbereich bedienen (K3)
		<b>Strukturiert organisieren</b>
<input type="checkbox"/>	1.2.1	Aufbauorganisation beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.2	Formen von Organigrammen darstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	1.2.4	Betriebliche Prozesse beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.5	Nahtstellen erläutern (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.6	Ziele, Inhalte und Einsatz von Pflichtenheft, Stellenbeschreibung und Funktionendiagramm beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.2.7	Planungen erklären (K2)
		<b>Gästeorientiert verpflegen</b>
<input type="checkbox"/>	1.3.1	Getränkegruppen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.3.2	Merkmale Lebensmittelgruppen beschreiben (K2)
<input type="checkbox"/>	1.3.6	Gesunde Ernährung und menschliche Gesundheit erläutern (K2)

	LZ	Kurzbeschreibung
		<b>Effizient planen</b>
<input type="checkbox"/>	3.4.1	Grundlegende Elemente des HRM beschreiben (K2)
		<b>Fokussiert kalkulieren</b>
<input type="checkbox"/>	3.3.1	Einfache doppelte Buchhaltung führen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.3.2	Einfache doppelte Buchhaltung erstellen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.3.3	Mehrwertsteuer berechnen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.3.7	Verschiedene Angebote kalkulieren (K4)
<input type="checkbox"/>	3.3.8	Break-Even-Point berechnen (K4)
<input type="checkbox"/>	3.5.1	Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten erklären (K2)
<input type="checkbox"/>	3.5.2	Kennzahlen berechnen (K3)
<input type="checkbox"/>	3.5.3	Kennzahlen interpretieren (K4)
<input type="checkbox"/>	3.5.4	Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen entwickeln (K5)
		<b>Fremdsprachen</b>
<input type="checkbox"/>	3.6.1	Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (zweite Landessprache) (K3)
<input type="checkbox"/>	3.6.2	Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3)
<input type="checkbox"/>	3.6.3	Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3)
<input type="checkbox"/>	3.7.1	Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (Englisch) (K3)
<input type="checkbox"/>	3.7.2	Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3)
<input type="checkbox"/>	3.7.3	Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)



