

Serie 2021

Qualifikationsverfahren
Hotelfachfrau EFZ
Hotelfachmann EFZ

Berufskennntnisse

Pos. 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Name

Vorname

Kandidatennummer

Datum

- Zeit** 60 Minuten für 22 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Der Beschrieb des Musterbetriebes dient als Grundlage zum Lösen dieser Position.
- Elektronische Geräte** Mobiltelefone oder andere elektronische Geräte müssen ausgeschaltet abgegeben werden.
- Schreibinstrumente** Erlaubt sind Kugelschreiber oder nichtlösliche Filzstifte.
Nicht erlaubt sind Bleistifte oder lösliche (korrigierbare) Tintenschreiber.
- Bewertung** Die erreichbare Punktezahl ist aufgeführt.
Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Formulierung w/m** Die männliche Form ist in der weiblichen enthalten.

Notenskala

Maximale Punktezahl: 61

58,0 – 61,0	Punkte	=	Note 6
52,0 – 57,5	Punkte	=	Note 5,5
46,0 – 51,5	Punkte	=	Note 5
40,0 – 45,5	Punkte	=	Note 4,5
34,0 – 39,5	Punkte	=	Note 4
27,5 – 33,5	Punkte	=	Note 3,5
21,5 – 27,0	Punkte	=	Note 3
15,5 – 21,0	Punkte	=	Note 2,5
9,5 – 15,0	Punkte	=	Note 2
3,5 – 9,0	Punkte	=	Note 1,5
0,0 – 3,0	Punkte	=	Note 1

Erreichte Punktezahl	Note

Unterschrift der Expertinnen/Experten:

Ort und Datum:

Sperrfrist:

Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **1. Mai 2023 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch:
Herausgeber:

Kommission Qualifikationsverfahren, Hotel & Gastro *formation* Schweiz, Weggis
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

		Anzahl Punkte maximal erreicht								
Übertrag		6								
Aufgabe 3										
Bewertungshinweis: Korrekte Aussagekombination 2 Punkte. Das Seminarhotel Tanne ist ein interessanter und spannender Hotelbetrieb. Kreuzen Sie an, welche Aussagekombination richtig ist. a) Das Hotel verfügt über 82 Gästezimmer. b) Die Wäscherei/Lingerie ist im Hotel integriert. c) Die Hotelgäste haben die Möglichkeit ZF, HP, und VP zu buchen. d) Die hoteleigene Pizzeria ist über die Kantonsgrenze hinaus bekannt. e) Im Wellnessbereich hat es kein Solarium. f) Hochzeiten mit über 200 Gäste haben im Hotel problemlos Platz. Richtig ist: <table><tr><td>☐</td><td>a + c + e</td></tr><tr><td>☐</td><td>a + c + d</td></tr><tr><td>☐</td><td>b + c + e</td></tr><tr><td>☐</td><td>b + d + e</td></tr></table>		☐	a + c + e	☐	a + c + d	☐	b + c + e	☐	b + d + e	2
☐	a + c + e									
☐	a + c + d									
☐	b + c + e									
☐	b + d + e									
Aufgabe 4										
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) je 0,5 Punkte, b) je 0,5 Punkte. Das Seminarhotel Tanne unterscheidet sich im Dienstleistungsangebot durch mehrere Punkte von einem Familienhotel. a) Schreiben Sie zwei markante Unterschiede in Bezug auf die Dienstleistungsangebote auf. b) Begründen Sie Ihre Aussagen. <table><tr><th>a) Unterschiede</th><th>b) Begründung</th></tr><tr><td>1.</td><td>.....</td></tr><tr><td>2.</td><td>.....</td></tr></table>		a) Unterschiede	b) Begründung	1.		2.		1 1		
a) Unterschiede	b) Begründung									
1.										
2.										
Übertrag		10								

		Anzahl Punkte maximal erreicht
Übertrag		10
Aufgabe 5		
In der Ferienzeit beherbergt das Seminarhotel Tanne vor allem Feriengäste.		
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Nennen Sie vier Gründe, welche für die Schweiz als Ferien-Destination sprechen. 1. 2. 3. 4.		2
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Erklären Sie mit zwei Aussagen die Wichtigkeit des Tourismus in der Schweiz. 1. 2.		1
Aufgabe 6		
Das Organigramm des Seminarhotels Tanne liegt vor.		
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Notieren Sie drei verschiedene Informationen, welche aus dem Organigramm ersichtlich sind. 1. 2. 3.		1,5
b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0,5 Punkte. Nennen Sie eine Gelegenheit, bei welcher das Organigramm von Nutzen ist. 		0,5
c) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0,5 Punkte. Bezeichnen Sie eine typische Schnittstelle der Zusammenarbeit für diesen Betrieb. 		0,5
d) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort im Zusammenhang mit Antwort c) 0,5 Punkte. Beschreiben Sie zu der von Ihnen genannten Schnittstelle ein Beispiel der Zusammenarbeit. 		0,5
Übertrag		16

		Anzahl Punkte maximal erreicht																		
Übertrag		16																		
Aufgabe 7																				
In der Ferienzeit ist die Hauswirtschaft mit Arbeiten überlastet.																				
a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0,5 Punkte.	Notieren Sie die Stellenprozente der Abteilung Hauswirtschaft/Wellness.	0,5																		
.....																				
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.	Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.	2,5																		
	<table><tr><td></td><td>richtig</td><td>falsch</td></tr><tr><td>1. Noah ist der Hotel-Kommunikationsfachmann.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>2. Die Restaurationsleiterin darf dem Haustechniker den Ferientag streichen.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>3. Eine gute Zusammenarbeit zwischen der Küche und dem Service ist wichtig.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>4. Herr Kuhns Stärke sind die Zahlen der Betriebswirtschaft.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>5. Zwei Hauswirtschaftsmitarbeitende arbeiten im Office.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></table>		richtig	falsch	1. Noah ist der Hotel-Kommunikationsfachmann.	☐	☐	2. Die Restaurationsleiterin darf dem Haustechniker den Ferientag streichen.	☐	☐	3. Eine gute Zusammenarbeit zwischen der Küche und dem Service ist wichtig.	☐	☐	4. Herr Kuhns Stärke sind die Zahlen der Betriebswirtschaft.	☐	☐	5. Zwei Hauswirtschaftsmitarbeitende arbeiten im Office.	☐	☐	
	richtig	falsch																		
1. Noah ist der Hotel-Kommunikationsfachmann.	☐	☐																		
2. Die Restaurationsleiterin darf dem Haustechniker den Ferientag streichen.	☐	☐																		
3. Eine gute Zusammenarbeit zwischen der Küche und dem Service ist wichtig.	☐	☐																		
4. Herr Kuhns Stärke sind die Zahlen der Betriebswirtschaft.	☐	☐																		
5. Zwei Hauswirtschaftsmitarbeitende arbeiten im Office.	☐	☐																		
Übertrag		19																		

		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		19	
Aufgabe 8			
Sie instruieren Noah das Bereitstellen eines Gruppenraumes mit Hilfe der Vierschritt-methode.			
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Verbindung 0,5 Punkte. Verbinden Sie mit Linien alle Aussagen der Vierschrittmethode mit dem entsprechenden Schritt.		3	
<u>Aussagen:</u> Aufmuntern und Anerkennung zeigen ☉ Vom Einfachen zum Komplizierten ☉ Auf Schlüsselpunkte und Gefahrenquellen hinweisen ☉ Das Interesse wecken ☉ Nicht zu früh korrigieren ☉ Eventuelle Fehler verbessern lassen ☉ <u>Schritte:</u> ☉ 3. Schritt ☉ 1. Schritt ☉ 2. Schritt ☉ 4. Schritt			
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Notieren Sie vier konkrete Informationen, zur Bereitstellung dieses Gruppenraums.		2	
1. 2. 3. 4.			
c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt. Erklären Sie mit je einer Aussage den Nachteil einer mangelhaften Instruktion:		2	
Für den Arbeitgeber Für den Lernenden 			
Übertrag		26	

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht										
Übertrag		26											
Aufgabe 9													
Bewertungshinweis: Entscheid a) gibt keine Punkte. Begründung b) muss mit dem Entscheid a) übereinstimmen, pro korrekte Antwort b), c) und d) je 1 Punkt.													
Die jährliche Fensterreinigung im Seminarhotel Tanne ist fällig. Herr Lüthi beauftrag Sie, den Portiers die notwendige Arbeitsanweisung weiterzuleiten.													
a) Kreuzen Sie an, welche Art der Kommunikation Sie wählen.													
☐ mündlich ☐ schriftlich													
b) Begründen Sie Ihren Entscheid.		1											
c) Nennen Sie einen Nachteil der gewählten Art.		1											
<table><tr><th>b) Begründung</th><th>c) Nachteil</th></tr><tr><td>.....</td><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td><td>.....</td></tr></table>		b) Begründung	c) Nachteil										
b) Begründung	c) Nachteil												
.....													
.....													
.....													
.....													
d) Notieren Sie eine Aussage, wie der Auftrag zur Zufriedenheit aller ausgeführt wird.		1											
.....													
Aufgabe 10													
Herr Lüthi erteilt Ihnen den Auftrag, die Arbeitspläne für den Seminar- und Wellnessbereich, unter Berücksichtigung der arbeitsrechtlichen Vorschriften, zu erstellen.													
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort je 1 Punkt.													
Formulieren Sie zwei Punkte, welche beim Erstellen von Arbeitsplänen beachtet werden müssen.		2											
1.													
2.													
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort je 0,5 Punkte.													
Nennen Sie vier Punkte, die aus einem Arbeitsplan ersichtlich sind.		2											
1. 2.													
3. 4.													
Übertrag		33											

		Anzahl maximal	Punkte erreicht						
Übertrag		33							
Aufgabe 11									
Zur Qualitätskontrolle im Wellnessbereich setzen Sie schriftliche Hilfsmittel ein.									
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Notieren Sie zwei notwendige Checklisten.		1							
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt. Begründen Sie den Nutzen der jeweiligen Checkliste.		2							
<table><tr><th>a) Checklisten im Wellnessbereich</th><th>b) Nutzen</th></tr><tr><td>1.</td><td>.....</td></tr><tr><td>2.</td><td>.....</td></tr></table>		a) Checklisten im Wellnessbereich	b) Nutzen	1.		2.			
a) Checklisten im Wellnessbereich	b) Nutzen								
1.									
2.									
Aufgabe 12									
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) je 0,5 Punkte, Lösungsvorschlag muss mit Ursache zusammenpassen. Im Wellnessbereich funktioniert der Nachschub von frischer Frottierwäsche nicht.									
a) Notieren Sie zwei mögliche Ursachen.		1							
b) Formulieren Sie dazu je einen Lösungsvorschlag.		1							
<table><tr><th>a) Ursache</th><th>b) Lösungsvorschlag</th></tr><tr><td>1.</td><td>.....</td></tr><tr><td>2.</td><td>.....</td></tr></table>		a) Ursache	b) Lösungsvorschlag	1.		2.			
a) Ursache	b) Lösungsvorschlag								
1.									
2.									
Übertrag		38							

		Anzahl Punkte maximal	erreicht
Übertrag		38	
Aufgabe 13		2	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Sie bemerken, dass für die Funktion der Hauswirtschaftsmitarbeitenden im Wellnessbereich noch kein Stellenbeschrieb besteht.			
Ergänzen Sie den untenstehenden Stellenbeschrieb mit je einer Aussage.			
Stellenbezeichnung	Mitarbeitende Hauswirtschaft/Wellness		
Aufgaben/Tätigkeiten			
Vorgesetzte/r			
Verantwortung			
Fachliche Qualifikation	Erfahrung im Wellnessbereich		
Zusammenarbeit			
Aufgabe 14		1	
Kevin und Noah haben eine Auseinandersetzung.			
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. Beschreiben Sie zwei negative Auswirkungen auf das Teamwork. 1. 2.			
b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt. Erklären Sie mit einem Argument, woran eine gute Zusammenarbeit erkennbar ist.		1	
Übertrag		42	

		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		42	
Aufgabe 15			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) je 0,5 Punkte.			
Nach geraumer Zeit stellen Sie fest, dass sich die Zusammenarbeit zwischen Kevin und Noah verbessert hat.			
a) Formulieren Sie ein konkretes Feedback an die beiden Lernenden mit zwei Aussagen.		1	
1.			
2.			
b) Beschreiben Sie zwei positive Auswirkungen Ihres Feedbacks auf die Lernenden.		1	
1.			
2.			
Aufgabe 16			
Die Direktion erkundigt sich bei Ihnen über Vor- und Nachteile von kleinen Handseifen mit Plastikverpackung in den Gästezimmern.			
a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Nennen Sie je einen Vor- und einen Nachteil.		1	
Vorteil:			
Nachteil:			
b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Beschreiben Sie mit einer Aussage, weshalb die Anschaffung von Handseifen-Dispensern in den Hotelzimmern sinnvoll ist.		0,5	
.....			
c) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Unterstreichen Sie, unter welchem Teilbereich der Erfolgsrechnung das Auffüllen der Handseifen-Dispenser verbucht wird.		0,5	
Warenaufwand	übriger Betriebsaufwand	Personalaufwand	
übriger Aufwand	Dienstleistungsertrag	Warenertrag	
Übertrag		46	

		Anzahl maximal	Punkte erreicht						
Übertrag		46							
Aufgabe 17									
Bewertungshinweis: Pro korrekte Erklärung in Zusammenhang mit dem Handseifen-Dispenser je 1 Punkt. Die Handseifen-Dispenser in den Hotelzimmern müssen aufgefüllt werden. Erklären Sie anhand eines praktischen Beispiels die nachfolgenden Begriffe im Zusammenhang mit dem Auffüllen der Handseifen-Dispenser. Produktivität Wirtschaftlichkeit 		2							
Aufgabe 18									
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) je 0,5 Punkte. Neu ist das Seminarhotel Tanne Mitglied bei Veloland Schweiz. a) Beschreiben Sie mit zwei Aussagen die Auswirkungen eines guten Marketing-konzeptes in Bezug auf Veloferien. 1. 2. b) Zählen Sie zwei Bedürfnisse auf, welche E-Bike- und Fahrradfahrer in Bezug auf Sicherheit und Dienstleistung erwarten. <table><tr><th></th><th>Bedürfnisse</th></tr><tr><td>Sicherheit</td><td>1. 2.</td></tr><tr><td>Dienstleistung</td><td>1. 2.</td></tr></table>			Bedürfnisse	Sicherheit	1. 2.	Dienstleistung	1. 2.	1	
	Bedürfnisse								
Sicherheit	1. 2.								
Dienstleistung	1. 2.								
		2							
Übertrag		51							

		Anzahl maximal	Punkte erreicht
Übertrag		51	
Aufgabe 19		1	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Die Zimmerkategorien des Musterbetriebes sind unterschiedlich.			
Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle mit der entsprechenden Gästestruktur.			
Kategorie	Gästestruktur		
Kategorie B			
Kategorie D			
Aufgabe 20		1	
Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.			
Der Klimawandel ist bei Gästen und Mitarbeitenden im Seminarhotel Tanne ein wichtiges Thema.			
Formulieren Sie mit einer Aussage, wie die Anschaffung von hoteleigenen Fahrrädern das Verhalten von Gästen und Mitarbeitenden in Bezug auf den Klimawandel beeinflussen kann.			
.....			
.....			
Aufgabe 21		2	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.			
Die Direktion will als zusätzliche Dienstleistung hoteleigene Fahrräder anbieten und erteilt Ihnen den Auftrag, sich dazu Gedanken zu machen.			
Ergänzen Sie untenstehende Tabelle in Bezug auf die Beschaffung der Fahrräder.			
Führungsbereiche	Aufgaben		
	Budget festlegen		
Warenbeschaffung			
Personalwesen			
Marketing			
Übertrag		55	

