

Serie 2017

Qualifikationsverfahren
Hotelfachfrau EFZ
Hotelfachmann EFZ

Berufskennnisse

Pos. 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Name

Vorname

Kandidatennummer

Datum

- Zeit** 60 Minuten für 22 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Es sind keine Hilfsmittel erlaubt.
- 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: 53

50,5 – 53,0	Punkte	=	Note 6
45,5 – 50,0	Punkte	=	Note 5,5
40,0 – 45,0	Punkte	=	Note 5
34,5 – 39,5	Punkte	=	Note 4,5
29,5 – 34,0	Punkte	=	Note 4
24,0 – 29,0	Punkte	=	Note 3,5
19,0 – 23,5	Punkte	=	Note 3
13,5 – 18,5	Punkte	=	Note 2,5
8,0 – 13,0	Punkte	=	Note 2
3,0 – 7,5	Punkte	=	Note 1,5
0,0 – 2,5	Punkte	=	Note 1

Erreichte Punktezahl	Note

Unterschrift der Experten/Expertinnen:

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. September 2018 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.**

Prüfungsfragen erarbeitet durch: Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro *formation*, Weggis
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

	Anzahl maximal	Punkte erreicht
Aufgabe 1		
<p>Im Jahr 2015 beliefen sich die Gesamteinnahmen des Schweizer Tourismus auf ungefähr 47,8 Milliarden Schweizer Franken.</p> <p>a) Unterstreichen Sie von den aufgeführten Wirtschaftszweigen denjenigen, welcher am meisten zur touristischen Wertschöpfung beiträgt.</p> <p>Restaurants/Gaststätten Beherbergung</p> <p>Reisebüros Tourist Office</p> <p>Detailhandel</p> <p>b) Begründen Sie mit zwei Argumenten, weshalb der Tourismus für die Schweizer Wirtschaft wichtig ist.</p> <p>1)</p> <p>.....</p> <p>2)</p> <p>.....</p>	1	
Aufgabe 2	2	
Übertrag	5	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	5	
Aufgabe 3		
Die Branche Hotellerie und Gastronomie ist gut organisiert.		
a) Notieren Sie den Namen des Dachverbands der gastgewerblichen Berufsbildung.	0,5	
b) Zählen Sie drei typische Aufgaben der beiden Arbeitgeberverbände auf. 1) 2) 3)	1,5	
Aufgabe 4		
Der Arbeitgeberverband hotelleriesuisse ist der „Erfinder“ der offiziellen Schweizer Hotelklassifikation.		
a) Erklären Sie mit zwei Aussagen, welche Vorteile diese Klassifikation dem Gast bietet. 1) 2)	2	
b) Zählen Sie zwei typische Angebote auf, welche in einem Hotel mit dem folgenden Symbol angeboten werden. 1) 2)	1	
Übertrag	10	



		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht									
Übertrag		10										
Aufgabe 5												
Die touristischen Beherbergungsmöglichkeiten werden in Hotellerie, Parahotellerie und Kurbetriebe unterteilt.												
a) Erklären Sie den Begriff „Parahotellerie“.		1										
.....												
.....												
b) Streichen Sie die vier Beherbergungsmöglichkeiten durch, welche nicht der klassischen Hotellerie zugeordnet werden.		2										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Campingplätze</td> <td style="width: 33%;">Pensionen</td> <td style="width: 33%;">Gasthäuser</td> </tr> <tr> <td>Hotels</td> <td>Airbnb</td> <td>Apparthotels</td> </tr> <tr> <td>Jugendherbergen</td> <td>Kurhäuser</td> <td>Motels</td> </tr> </table>		Campingplätze	Pensionen	Gasthäuser	Hotels	Airbnb	Apparthotels	Jugendherbergen	Kurhäuser	Motels		
Campingplätze	Pensionen	Gasthäuser										
Hotels	Airbnb	Apparthotels										
Jugendherbergen	Kurhäuser	Motels										
Aufgabe 6												
In der Schweiz besteht ein vielseitiges Angebot an Restaurationsbetrieben, unter anderem auch Selbstbedienungsbetriebe.												
Beschreiben Sie je einen Vorteil eines Selbstbedienungsrestaurants.												
Aus Sicht des Gastes:		1										
.....												
.....												
Aus Sicht des Arbeitgebers:		1										
.....												
.....												
Aufgabe 7												
Hotelbetriebe sollten wirtschaftlich arbeiten.												
Beschreiben Sie das Hauptziel eines Hotelbetriebes in Bezug auf die Wirtschaftlichkeit.		1										
.....												
.....												
Übertrag		16										

		Anzahl Punkte maximal	erreicht										
Übertrag		16											
Aufgabe 8													
<p>Der Hotelbetrieb wird in vier Führungsbereiche aufgeteilt.</p> <p>a) Verbinden Sie die Führungsbereiche mit den entsprechenden Tätigkeiten durch Linien.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><u>Führungsbereiche:</u></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><u>Tätigkeiten:</u></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Warenbeschaffung und Produktion <input type="radio"/></p> <p>Personalwesen <input type="radio"/></p> <p>Finanz- und Rechnungswesen <input type="radio"/></p> <p>Marketing <input type="radio"/></p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><input type="radio"/> Offerten einholen</p> <p><input type="radio"/> Beobachten der Märkte</p> <p><input type="radio"/> Erfassen der Ausgaben</p> <p><input type="radio"/> Erstellen der F&B-Leistungen</p> <p><input type="radio"/> Lohnwesen</p> <p><input type="radio"/> Bewerben des Angebotes</p> </td> </tr> </table>		<u>Führungsbereiche:</u>	<u>Tätigkeiten:</u>	<p>Warenbeschaffung und Produktion <input type="radio"/></p> <p>Personalwesen <input type="radio"/></p> <p>Finanz- und Rechnungswesen <input type="radio"/></p> <p>Marketing <input type="radio"/></p>	<p><input type="radio"/> Offerten einholen</p> <p><input type="radio"/> Beobachten der Märkte</p> <p><input type="radio"/> Erfassen der Ausgaben</p> <p><input type="radio"/> Erstellen der F&B-Leistungen</p> <p><input type="radio"/> Lohnwesen</p> <p><input type="radio"/> Bewerben des Angebotes</p>	3							
<u>Führungsbereiche:</u>	<u>Tätigkeiten:</u>												
<p>Warenbeschaffung und Produktion <input type="radio"/></p> <p>Personalwesen <input type="radio"/></p> <p>Finanz- und Rechnungswesen <input type="radio"/></p> <p>Marketing <input type="radio"/></p>	<p><input type="radio"/> Offerten einholen</p> <p><input type="radio"/> Beobachten der Märkte</p> <p><input type="radio"/> Erfassen der Ausgaben</p> <p><input type="radio"/> Erstellen der F&B-Leistungen</p> <p><input type="radio"/> Lohnwesen</p> <p><input type="radio"/> Bewerben des Angebotes</p>												
<p>Marketing ist einer dieser Führungsbereiche.</p> <p>b) Erklären Sie den Begriff „Marketing“ in einem Satz.</p> <p>.....</p>		1											
Aufgabe 9													
<p>Es ist eine Aufgabe des Marketings, unterschiedliche Gästebedürfnisse zu erkennen.</p> <p>Erklären Sie die untenstehenden Gästebedürfnisse mit je einem Beispiel.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Gästebedürfnisse</th> <th>Beispiel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Beispiel: Zuverlässigkeit</i></td> <td><i>Die Gäste erwarten, dass die versprochenen Leistungen des Hotels eingehalten werden.</i></td> </tr> <tr> <td>Ruhe und Erholung</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ausgleich und Abwechslung</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kontakt und Kommunikation</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Gästebedürfnisse	Beispiel	<i>Beispiel: Zuverlässigkeit</i>	<i>Die Gäste erwarten, dass die versprochenen Leistungen des Hotels eingehalten werden.</i>	Ruhe und Erholung		Ausgleich und Abwechslung		Kontakt und Kommunikation		3	
Gästebedürfnisse	Beispiel												
<i>Beispiel: Zuverlässigkeit</i>	<i>Die Gäste erwarten, dass die versprochenen Leistungen des Hotels eingehalten werden.</i>												
Ruhe und Erholung													
Ausgleich und Abwechslung													
Kontakt und Kommunikation													
Übertrag		23											

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht															
Übertrag		23																
Aufgabe 10																		
<p>In der Finanzbuchhaltung werden unter anderem die Bilanz und die Erfolgsrechnung erstellt.</p> <p>a) Nennen Sie den Fachbegriff für das Ergebnis, wenn ein Hotelbetrieb in der Erfolgsrechnung mehr Einnahmen als Ausgaben ausweisen kann.</p> <p>.....</p> <p>b) Nennen Sie den Fachbegriff für den gesamten Betriebsertrag (Einnahmen von Gästen).</p> <p>.....</p>		0,5																
		0,5																
Aufgabe 11																		
<p>Ein Hotelbetrieb ist in unterschiedliche Abteilungen unterteilt.</p> <p>Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle mit den fehlenden Begriffen in den Spalten Abteilung, Stellung und typische Aufgabe.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Abteilung</th> <th style="width: 25%;">Stellung</th> <th style="width: 50%;">Typische Aufgabe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Etagenportier</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sommelier</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Gästetransport</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Herstellen von Salaten etc.</td> </tr> </tbody> </table>		Abteilung	Stellung	Typische Aufgabe		Etagenportier			Sommelier				Gästetransport			Herstellen von Salaten etc.	4	
Abteilung	Stellung	Typische Aufgabe																
	Etagenportier																	
	Sommelier																	
		Gästetransport																
		Herstellen von Salaten etc.																
Aufgabe 12																		
<p>In unserer Branche ist eine gute Zusammenarbeit wichtig.</p> <p>Begründen Sie mit einem Argument, weshalb Teamwork wichtig ist.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		1																
Übertrag		29																

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	29	
Aufgabe 13		
<p>Eine gute Kommunikation ist für die optimale Zusammenarbeit in der Hotellerie unerlässlich.</p> <p>a) Beschreiben Sie, was man unter dem Begriff „Kommunikation“ versteht.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>In der Hauswirtschaft arbeiten wir mit unterschiedlichen schriftlichen Kommunikationsmitteln.</p> <p>b) Zählen Sie vier dieser schriftlichen Hilfsmittel aus dem Bereich Hauswirtschaft auf.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	1	
Aufgabe 14		
<p>Informationen können mündlich oder schriftlich übermittelt werden.</p> <p>Kreuzen Sie an, welche Aussagenkombination zur mündlichen Kommunikation richtig ist.</p> <p>a) Der Inhalt bleibt über mehrere Personen und Stufen hinweg unverändert.</p> <p>b) Rückfragen sind sofort möglich.</p> <p>c) Die Reaktion des Gegenübers ist schwer ersichtlich.</p> <p>d) Informationen können nicht verändert werden.</p> <p>e) Diese Art des Informierens ist schnell.</p> <p>f) Der Inhalt kann nicht vergessen werden.</p> <p>g) Das Verständnis kann sofort sichergestellt werden.</p> <p>Richtig ist: <input type="checkbox"/> b + e + g</p> <p> <input type="checkbox"/> a + b + f</p> <p> <input type="checkbox"/> c + d + e</p> <p> <input type="checkbox"/> a + c + g</p>	2	
Übertrag	34	

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag		34	
Aufgabe 15			
<p>Das optimale Betreuungssystem für neue Mitarbeitende ist das Gotte/Götti-System.</p> <p>Begründen Sie stichwortartig, weshalb eine Betreuungsperson die folgenden Voraussetzungen/Eigenschaften erfüllen muss.</p>		2	
Voraussetzung/Eigenschaft	Begründung		
Positive Einstellung zum Betrieb			
Etwa gleiches Alter			
Spricht die gleiche Sprache			
Gleiche Rangstufe			
Aufgabe 16			
<p>Die Einführung und das Anlernen von neuen Mitarbeitenden sind verantwortungsvolle Aufgaben.</p> <p>a) Erläutern Sie den Zweck der Einführung und des Anlernens eines neuen Mitarbeitenden.</p> <p><u>Einführung</u></p> <p>.....</p> <p><u>Anlernen</u></p> <p>.....</p> <p>b) Zählen Sie je ein dazugehörendes schriftliches Hilfsmittel auf.</p> <p>Einführen:</p> <p>Anlernen:</p>		1	1
Übertrag		39	

		Anzahl Punkte									
		maximal	erreicht								
Übertrag		39									
Aufgabe 17											
<p>Die Zeit, welche man für gutes Anlernen einsetzt, gewinnt man später um ein Mehrfaches zurück.</p> <p>Begründen Sie obenstehende Aussage.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		1									
Aufgabe 18											
<p>Die Art und Dauer des Anlernens eines neuen Mitarbeitenden richten sich nach verschiedenen Kriterien.</p> <p>Ergänzen Sie zwei weitere Kriterien und begründen Sie diese ausführlich.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Kriterien</th> <th>Begründung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Beispiel: Umfang der Arbeit</i></td> <td><i>Ein paar einfachere, kleinere Arbeiten sind schneller erlernt, als eine sehr grosse und komplexe Aufgabe.</i></td> </tr> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Kriterien	Begründung	<i>Beispiel: Umfang der Arbeit</i>	<i>Ein paar einfachere, kleinere Arbeiten sind schneller erlernt, als eine sehr grosse und komplexe Aufgabe.</i>					3	
Kriterien	Begründung										
<i>Beispiel: Umfang der Arbeit</i>	<i>Ein paar einfachere, kleinere Arbeiten sind schneller erlernt, als eine sehr grosse und komplexe Aufgabe.</i>										
Übertrag		43									

	Anzahl Punkte maximal erreicht																						
Übertrag	43																						
Aufgabe 19																							
<p>Mit der Vierschrittmethod führen Sie Lernende schrittweise an eine neue Aufgabe heran.</p> <p>Kreuzen Sie an, ob folgende Aussagen richtig oder falsch sind.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">richtig</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">falsch</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Es ist unbedeutend, wo Sie als Instruktorin stehen.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Damit Sie die Arbeit gut instruieren können, genügt es nicht, die Vierschrittmethod korrekt anzuwenden.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Die Lernende soll laufend Fragen stellen dürfen.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Es findet ein Wechselspiel zwischen den Schritten 2 und 3 statt.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Wichtig ist, dass die Instruktion vom Komplizierten zum Einfachen erfolgt.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Die Schwimmer- und Handlangermethod sind andere Bezeichnungen für die Vierschrittmethod.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		richtig	falsch	a) Es ist unbedeutend, wo Sie als Instruktorin stehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b) Damit Sie die Arbeit gut instruieren können, genügt es nicht, die Vierschrittmethod korrekt anzuwenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c) Die Lernende soll laufend Fragen stellen dürfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d) Es findet ein Wechselspiel zwischen den Schritten 2 und 3 statt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e) Wichtig ist, dass die Instruktion vom Komplizierten zum Einfachen erfolgt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f) Die Schwimmer- und Handlangermethod sind andere Bezeichnungen für die Vierschrittmethod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	
	richtig	falsch																					
a) Es ist unbedeutend, wo Sie als Instruktorin stehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
b) Damit Sie die Arbeit gut instruieren können, genügt es nicht, die Vierschrittmethod korrekt anzuwenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
c) Die Lernende soll laufend Fragen stellen dürfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
d) Es findet ein Wechselspiel zwischen den Schritten 2 und 3 statt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
e) Wichtig ist, dass die Instruktion vom Komplizierten zum Einfachen erfolgt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
f) Die Schwimmer- und Handlangermethod sind andere Bezeichnungen für die Vierschrittmethod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Aufgabe 20																							
<p>Als Vorgesetzte kontrollieren und bewerten Sie Tätigkeiten Ihrer Mitarbeitenden.</p> <p>Beschreiben Sie mit zwei Aussagen das Ziel der Arbeitskontrolle.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>	2																						
Aufgabe 21																							
<p>Das Wort „Qualität“ wird in unserer Branche oft verwendet.</p> <p>Zählen Sie vier Massnahmen auf, welche in Hotelbetrieben zur Sicherung der Qualität ergriffen werden.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	2																						
Übertrag	50																						

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	50	
Aufgabe 22		
<p>Karin, Hotelfachfrau EFZ im 2. Lehrjahr, erzählt Ihnen von diversen Problemen, welche sie im Lehrbetrieb festgestellt hat.</p> <p>Notieren Sie zu den folgenden Problemen je einen Lösungsvorschlag.</p> <p>1) Nach Feierabend ist Karin immer total erledigt. Sie bemängelt die langen Laufwege zur Lingerie, denn sämtliche benötigte Bett- und Frottierwäsche muss sie jeweils dort holen gehen.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2) Karin hat festgestellt, dass ihre Kolleginnen sehr oft über Ausschläge an den Händen klagen. Sie will nicht, dass sie das gleiche Problem mit ihren empfindlichen Händen bekommt.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>3) Auch musste sie feststellen, dass einige Mitarbeitende in der Hauswirtschaft nicht über die notwendigen Kenntnisse im Umgang mit den Reinigungsmaschinen verfügen. Sie fühlen sich sehr unsicher bei der Bedienung der Reinigungsmaschinen.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	3	
Total	53	