

Serie 2022

Qualifikationsverfahren
Hotelfachfrau EFZ
Hotelfachmann EFZ

Berufskennntnisse

Pos. 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Name:

Vorname:

Kandidatennummer:

Datum:

Zeit	60 Minuten für 23 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: 67 <table><tr><td>64.0 – 67.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 6</td></tr><tr><td>57.0 – 63.5</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 5.5</td></tr><tr><td>50.5 – 56.5</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 5</td></tr><tr><td>44.0 – 50.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 4.5</td></tr><tr><td>37.0 – 43.5</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 4</td></tr><tr><td>30.5 – 36.5</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 3.5</td></tr><tr><td>23.5 – 30.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 3</td></tr><tr><td>17.0 – 23.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 2.5</td></tr><tr><td>10.5 – 16.5</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 2</td></tr><tr><td>3.5 – 10.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 1.5</td></tr><tr><td>0.0 – 3.0</td><td>Punkte</td><td>=</td><td>Note 1</td></tr></table>	64.0 – 67.0	Punkte	=	Note 6	57.0 – 63.5	Punkte	=	Note 5.5	50.5 – 56.5	Punkte	=	Note 5	44.0 – 50.0	Punkte	=	Note 4.5	37.0 – 43.5	Punkte	=	Note 4	30.5 – 36.5	Punkte	=	Note 3.5	23.5 – 30.0	Punkte	=	Note 3	17.0 – 23.0	Punkte	=	Note 2.5	10.5 – 16.5	Punkte	=	Note 2	3.5 – 10.0	Punkte	=	Note 1.5	0.0 – 3.0	Punkte	=	Note 1
64.0 – 67.0	Punkte	=	Note 6																																										
57.0 – 63.5	Punkte	=	Note 5.5																																										
50.5 – 56.5	Punkte	=	Note 5																																										
44.0 – 50.0	Punkte	=	Note 4.5																																										
37.0 – 43.5	Punkte	=	Note 4																																										
30.5 – 36.5	Punkte	=	Note 3.5																																										
23.5 – 30.0	Punkte	=	Note 3																																										
17.0 – 23.0	Punkte	=	Note 2.5																																										
10.5 – 16.5	Punkte	=	Note 2																																										
3.5 – 10.0	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 2024 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch:
Herausgeber:

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

		Anzahl Punkte maximal erreicht
Aufgabe 1		
Das Sporthotel Caduff ist mitten in einer Tourismusregion gelegen.		
a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.		
Beschreiben Sie den Begriff Tourismus in einem Satz.	1	
.....		
.....		
b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.		
Notieren Sie eine Aussage, welche Bedeutung der Tourismus für die Schweizer Wirtschaft hat.	1	
.....		
c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.		
Schildern Sie zwei mögliche Auswirkungen des Covid19-Virus, in Bezug auf das Buchungsverhalten der Gäste im Sporthotel Caduff.	1	
1.		
2.		
Aufgabe 2		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.		
Das Sporthotel Caduff hat auf Grund seiner Klassifizierung verschiedene Kriterien zu erfüllen.		
Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.		3
	richtig falsch	
Bettwäschewechsel wird durch den Gast selbst ausgeführt.	☐	☐
Waschen und bügeln der Gästewäsche nach Absprache möglich.	☐	☐
Die Réception muss 24 Stunden besetzt sein.	☐	☐
Im Sporthotel Caduff braucht es nicht zwingend Bademäntel und Slippers.	☐	☐
Im Sporthotel Caduff sind alle Serviceleitfäden ausschliesslich in Deutsch verfasst.	☐	☐
Room-Service ist eine Standard-Dienstleistung.	☐	☐
Übertrag		6

			Anzahl Punkte maximal erreicht															
Übertrag			6															
Aufgabe 3																		
Das Sporthotel Caduff ist Mitglied bei HotellerieSuisse. Vervollständigen Sie die untenstehende Tabelle. Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a), b) und c) 0.5 Punkte. a) Art des Verbandes b) Name des Verbandes c) Je eine typische Verbandsaufgabe (keine Wiederholungen) <table><tr><th>a) Art des Verbandes</th><th>b) Name des Verbandes</th><th>c) Typische Verbandsaufgaben</th></tr><tr><td>Arbeitgeberverband</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Hotel & Gastro Union</td><td></td></tr><tr><td></td><td>HotellerieSuisse</td><td>Hotelklassifikation</td></tr><tr><td>Dachverband</td><td></td><td>Sozialpartnerschaftliche Berufspolitik in der ganzen Schweiz.</td></tr></table>			a) Art des Verbandes	b) Name des Verbandes	c) Typische Verbandsaufgaben	Arbeitgeberverband				Hotel & Gastro Union			HotellerieSuisse	Hotelklassifikation	Dachverband		Sozialpartnerschaftliche Berufspolitik in der ganzen Schweiz.	1 1 1
a) Art des Verbandes	b) Name des Verbandes	c) Typische Verbandsaufgaben																
Arbeitgeberverband																		
	Hotel & Gastro Union																	
	HotellerieSuisse	Hotelklassifikation																
Dachverband		Sozialpartnerschaftliche Berufspolitik in der ganzen Schweiz.																
Übertrag			9															

		Anzahl Punkte maximal	erreicht						
Übertrag		9							
Aufgabe 4		2							
Das Sporthotel Caduff ist ein interessanter Hotelbetrieb. Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 2 Punkte. Kreuzen Sie an, welche Aussagekombination richtig ist. a) Das Hotel verfügt über 129 Betten. b) Die Wäscherei/Lingerie ist im Hotel nicht integriert. c) Die Hotelgäste haben die Möglichkeit ZF, HP ohne VP zu buchen. d) Das hoteleigene Kosmetikstudio ist über die Kantonsgrenze hinaus bekannt. e) Die Outdoor-Sauna gehört zum Sporthotel Caduff. f) Seminargäste sind eine wichtige Zielgruppe. 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 + f</td></tr></table>				☐	a + c + e	☐	a + c + d	☐	b + c + e
☐	a + c + e								
☐	a + c + d								
☐	b + c + e								
☐	b + d + f								
Aufgabe 5		1 1							
Das Sporthotel Caduff unterscheidet sich von einem Seminarhotel. Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0.5 Punkte. a) Schreiben Sie zwei markante Unterschiede eines Seminarhotels gegenüber dem Sporthotel Caduff in Bezug auf die Dienstleistungsangebote auf. b) Begründen Sie Ihre Aussagen. <table><tr><th>a) Unterschiede</th><th>b) Begründung</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				a) Unterschiede	b) Begründung				
a) Unterschiede	b) Begründung								
Übertrag		13							

		Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag		13	
Aufgabe 6			
Die Gästezielgruppe des Sporthotels Caduff ist für die Bergdestination Davos sehr wichtig. a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Nennen Sie vier Gründe, welche für Bergdestinationen sprechen. 1. 2. 3. 4. b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Definieren Sie zwei weitere Wirtschaftszweige, die von den jungen Touristen in Davos profitieren. 1. 2. c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Notieren Sie mit zwei Aussagen, wie die Zielgruppe das Sporthotel Caduff noch bekannter machen kann. 1. 2.		2	
		1	
		1	
Übertrag		17	

	Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag	17	
Aufgabe 7		
Das Organigramm des Sporthotels Caduff 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	20	

	Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag	20	
Aufgabe 8		
In der Sommersaison ist das Sporthotel Caduff in allen Arbeitsbereichen ausgelastet.		
a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Notieren Sie das Total der Stellenprozente des Verpflegungsbereiches. 	0.5	
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.	2.5	
	richtig	falsch
Sara ist die Hotel-Kommunikationsfachfrau.	☐	☐
Der Restaurationsleiter hat Weisungsbefugnisse gegenüber der Buchhaltung.	☐	☐
Eine gute Zusammenarbeit zwischen der Küche und dem Service ist wichtig.	☐	☐
Herr Bencics Stärke im Hotel ist das Kochen.	☐	☐
Die Allrounder in der Hauswirtschaft sind für den Wellness-Bereich zuständig.	☐	☐
Aufgabe 9		
Im Sporthotel Caduff arbeiten viele Fachkräfte.		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Verbindung 0.5 Punkte.		
Verbinden Sie mit Linien die Funktionen mit den entsprechenden Aufgaben.		
<u>Funktionen:</u>	<u>Aufgaben:</u>	
Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann ☉	☉	Zuständig für die Sicherheitsinstallation
Sous-Chef ☉	☉	Arbeiten im Stewarding ausführen
Mitarbeitender technischer Dienst ☉	☉	Zubereitung von Drinks
Barmitarbeitende ☉	☉	Stellvertreter des Küchenchefs
Hauswirtschaftsmitarbeitende ☉	☉	Arbeiten im Backoffice
Officemitarbeitende ☉	☉	Changement durchführen
Übertrag	26	

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht						
Übertrag		33							
Aufgabe 12									
Die Reinigung im Wellnessbereich ist nicht zufriedenstellend. Herr Musta beauftragt Sie, die Arbeitsanweisung erneut an die beiden Allrounder weiterzuleiten. a) Bewertungshinweis: Entscheid gibt keine Punkte. Kreuzen Sie an, welche Art der Kommunikation Sie wählen. ☐ mündlich ☐ schriftlich Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort b) und c) 1 Punkt. Begründung b) muss mit dem Entscheid a) übereinstimmen. b) Begründen Sie Ihren Entscheid. c) Nennen Sie einen Vorteil der gewählten Art. <table><tr><th>b) Begründung</th><th>c) Vorteil</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		b) Begründung	c) Vorteil			1 1			
b) Begründung	c) Vorteil								
d) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt. Notieren Sie einen Punkt, worauf Sie beim Inhalt der Arbeitsanweisung besonders achten. 		1							
Aufgabe 13									
Zur Qualitätskontrolle der Whirlpools setzen Sie schriftliche Hilfsmittel ein. Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) 0.5 Punkte, b) je 1 Punkt. a) Notieren Sie zwei notwendige Checklisten. b) Begründen Sie den Nutzen der jeweiligen Checkliste. <table><tr><th>a) Checkliste</th><th>b) Nutzen</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		a) Checkliste	b) Nutzen					1 2	
a) Checkliste	b) Nutzen								
Übertrag		39							

	Anzahl Punkte maximal erreicht	
Übertrag	39	
Aufgabe 14		
Im Billard-Raum funktioniert es mit dem Nachschub von frischen Früchten nicht.		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0.5 Punkte. Lösungsvorschlag muss mit Ursache zusammenpassen.		
a) Notieren Sie eine weitere mögliche Ursache.		
b) Formulieren Sie dazu einen Lösungsvorschlag.		
a) Ursache	b) Lösungsvorschlag	
Beispiel: Unstimmigkeiten zwischen den Mitarbeitenden	Zuständigkeiten klären	
Aufgabe 15		
Denise und Sara haben eine Auseinandersetzung, weshalb der Nachschub der Früchte im Billardraum nicht funktioniert hat.		
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.		
.....		
Aufgabe 16		
Nach kurzer Zeit stellen Sie fest, dass der Nachschub der Früchte wieder einwandfrei funktioniert.		
a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.		
Formulieren Sie ein direktes Feedback an die beiden Lernenden.		
.....		
b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.		
Beschreiben Sie zwei positive Auswirkungen Ihres Feedbacks auf die Lernenden		
1.		
2.		
Übertrag		

	Anzahl Punkte maximal	erreicht						
Übertrag	44							
Aufgabe 17								
Bewertungshinweis: Pro korrekte Erklärung 1 Punkt (im Zusammenhang mit dem Früchtenachschub im Billardraum). Erklären Sie die nachfolgenden Begriffe jeweils anhand eines praktischen Beispiels im Zusammenhang mit dem Nachschub von frischen Früchten für den Billardraum. Produktivität Wirtschaftlichkeit 	1							
	1							
Aufgabe 18								
Im Take-away wird in Erwägung gezogen, kein Besteck mehr abzugeben. a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Kreuzen Sie an, ob das Angebot im Take-away Besteck voraussetzt. ☐ kein Besteck notwendig ☐ Besteck notwendig b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Begründung muss mit dem Entscheid übereinstimmen. Begründen Sie mit einer Aussage Ihren Entscheid. c) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Nennen Sie je einen Vor- und einen Nachteil von Einwegbesteck. Vorteil Nachteil d) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt. Unterstreichen Sie, unter welchem Teilbereich der Erfolgsrechnung der Einkauf von Einwegbesteck verbucht wird. <table> <tr> <td>Warenertrag</td> <td>übriger Betriebsaufwand</td> <td>Personalaufwand</td> </tr> <tr> <td>übriger Aufwand</td> <td>Dienstleistungsertrag</td> <td>Warenaufwand</td> </tr> </table>	Warenertrag	übriger Betriebsaufwand	Personalaufwand	übriger Aufwand	Dienstleistungsertrag	Warenaufwand	0.5	
Warenertrag	übriger Betriebsaufwand	Personalaufwand						
übriger Aufwand	Dienstleistungsertrag	Warenaufwand						
	0.5							
	1							
	1							
Übertrag	49							

		Anzahl Punkte maximal erreicht						
Übertrag		49						
Aufgabe 19								
Das Sporthotel Caduff hat eine klar definierte Gästezielgruppe. a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Beschreiben Sie mit zwei Aussagen die Auswirkungen eines guten Marketing-konzeptes in Bezug auf die Gästezielgruppe. 1. 2. b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Zählen Sie je zwei Bedürfnisse auf, welche die Gästezielgruppe in Bezug auf - Sicherheit und - Dienstleistung erwarten. <table><tr><th>Sicherheit</th><th>Dienstleistung</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		Sicherheit	Dienstleistung					1
Sicherheit	Dienstleistung							

		Anzahl Punkte maximal erreicht																
Übertrag		53																
Aufgabe 21																		
Der Dart-Raum soll als Fitnessraum umgenutzt werden und ist somit eine Erweiterung des Dienstleistungsangebotes. a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt. Notieren Sie ein Ziel dieser neuen Dienstleistung aus Sicht der Direktion. Das neue Angebot stellt gewisse Anforderungen an die Mitarbeitenden und die Reinigung. Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort b) und c) 0.5 Punkte. b) Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle mit zwei weiteren Anforderungen. c) Begründen Sie diese. <table><tr><th>b) Anforderungen</th><th>c) Begründungen</th></tr><tr><td>Beispiel: Zeit</td><td>Die Reinigungsarbeiten müssen gut geplant werden.</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort d) und e) 0.5 Punkte. d) Empfehlen Sie Frau Caduff drei verschiedene Kanäle, um den Fitnessraum gegenüber den Gästen optimal zu kommunizieren. e) Begründen Sie Ihre Empfehlungen. <table><tr><th>d) Empfehlungen</th><th>e) Begründungen</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		b) Anforderungen	c) Begründungen	Beispiel: Zeit	Die Reinigungsarbeiten müssen gut geplant werden.					d) Empfehlungen	e) Begründungen							1
b) Anforderungen	c) Begründungen																	
Beispiel: Zeit	Die Reinigungsarbeiten müssen gut geplant werden.																	
d) Empfehlungen	e) Begründungen																	

		Anzahl Punkte maximal erreicht									
Übertrag		59									
Aufgabe 22		2									
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte.											
Frau Caduff will als zusätzliche Dienstleistung zum Fitnessraum, zwei Massageliegen anbieten.											
Ergänzen Sie untenstehende Tabelle in Bezug auf die Beschaffung der Massageliegen.											
<table><tr><th>Führungsbereiche</th><th>Beispiele</th></tr><tr><td></td><td>Budget festlegen</td></tr><tr><td>Warenbeschaffung</td><td></td></tr><tr><td>Personalwesen</td><td></td></tr><tr><td>Marketing</td><td></td></tr></table>				Führungsbereiche	Beispiele		Budget festlegen	Warenbeschaffung		Personalwesen	
Führungsbereiche	Beispiele										
	Budget festlegen										
Warenbeschaffung											
Personalwesen											
Marketing											
Übertrag		61									

		Anzahl Punkte maximal erreicht											
Übertrag		61											
Aufgabe 23													
Frau Caduff übergibt Ihnen die Gesamtverantwortung für die Organisation des Mitarbeiteranlasses an der Schneebar.													
a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Notieren Sie ein Ziel dieses Anlasses aus Sicht von Frau Caduff. 		0.5											
b) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Verschiedene Faktoren beeinflussen den Erfolg des Mitarbeiteranlasses. Begründen Sie diese mit je einem Beispiel.		2											
<table><tr><th>Faktoren</th><th>Begründung</th></tr><tr><td>Alter</td><td></td></tr><tr><td>Jahreszeit</td><td></td></tr><tr><td>Glaubensrichtung</td><td></td></tr><tr><td>Sprache</td><td></td></tr></table>		Faktoren	Begründung	Alter		Jahreszeit		Glaubensrichtung		Sprache			
Faktoren	Begründung												
Alter													
Jahreszeit													
Glaubensrichtung													
Sprache													
c) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 0.5 Punkte. Empfehlen Sie einen optimalen Kommunikationskanal innerhalb des Organisationskomitees.		0.5											
d) Bewertungshinweis: Korrekte Begründung passend zum Kommunikationskanal 1 Punkt. Begründen Sie Ihre Empfehlung.		1											
<table><tr><th>c) Kommunikationskanal</th><th>d) Begründung</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		c) Kommunikationskanal	d) Begründung										
c) Kommunikationskanal	d) Begründung												
e) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0.5 Punkte. Zählen Sie vier wichtige Angaben auf, welche Sie bei der Einladung an die Mitarbeitenden festhalten müssen.		2											
1. 2. 3. 4.													
Total		67											

