

Modulprüfung: Front-Office und Administration

Berufsprüfung Chef de Réception

Code Teilnehmer/in:

Datum / Serie: Serie 0

Gesamtdauer: 120 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel:

- Duden Rechtschreibung ohne Notizen
- Einfacher, netzunabhängiger, lautloser Taschenrechner ohne Programmierfunktion
- Weitere Hilfsmittel sowie private Notizblöcke und zusätzliche Blätter sind nicht erlaubt.

Lösungen müssen handschriftlich auf den vorgesehenen Lösungsblättern festgehalten werden. (Bleistift nicht erlaubt)

Punkte	Maximal	Erreicht
Aufgabe 1:	4	_____
Aufgabe 2:	4.5	_____
Aufgabe 3:	4.5	_____
Aufgabe 4:	2	_____
Aufgabe 5:	2	_____
Aufgabe 6:	4	_____
Aufgabe 7:	6	_____
Aufgabe 8:	4	_____
Aufgabe 9:	2	_____
Aufgabe 10:	12	_____
Aufgabe 11:	12	_____
Aufgabe 12:	3	_____
TOTAL:	60	

Berechnungsformel Note: $\frac{\text{Erreichte Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}}$ (+ 1 = Note (auf 0.5 runden))

Erreichte Note:

Expertin/Experte 1

Name in Blockschrift:

Datum und Unterschrift:

Expertin/Experte 2

Name in Blockschrift:

Datum und Unterschrift:

Ausgangslage

Hinweis:	Alle folgenden Umsetzungsfragen beziehen sich auf diese Ausgangslage
Richtzeit:	5 Minuten – Lesen der Ausgangslage

Name und Ort	Golfhotel, Schönried
Klassifizierung	4 Sterne Superior
Spezialisierungen	Golf Business Ferienhotel
Zimmer	64 Zimmer mit 140 Betten
Preise in CHF	EZ 350.00 bis 750.00 DZ 550.00 bis 1'200.00 Junior Suite 690.00 bis 1'100.00 Suite (Familienzimmer) 800.00 bis 1'700.00
Bankett und Seminarlokalitäten	10 bis 120 Personen
Beschreibung	Das Golfhotel bietet: - 64 Zimmer, davon 2 Suiten und 6 Junior Suiten mit Verbindungstüre - Restaurant „Giardino“ mit einer grossen Terrasse und Panoramasicht auf den Golfplatz - Restaurant «Les Alpes» mit lokalen Spezialitäten und Produkten aus der Region, mit 14 Gault Millau Punkten klassifiziert - Einen grossen Seminarraum und angrenzenden Konferenzsaal, ausgestattet mit der neusten Technologie - ein kleines Spielzimmer für Kinder - moderner SPA-Bereich mit Hallenbad, Sauna, Hamam, Whirlpool, Behandlungsräume - Fitnessraum - Indoor-Golf- Animation - gedeckte Parkplätze - Alle Zimmer sind mit 200x240 cm grossen Boxspringbetten, Ventilation mit eingebauter Luftbefeuchtung, kostenloser Minibar, Safe, Beautyprodukten, Kosmetikspiegel und grossem Flachbildschirm-Fernseher eingerichtet - Zertifizierung IbexFairstay seit 2 Jahren - Ski- und Golf-Transfers - Das Hotel ist das ganze Jahr geöffnet - Trustyou Score liegt bei 89 Punkten. Auf Tripadvisor ist das Golfhotel auf Platz 4.

Aufgabe	1 – Hotelleistungen
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	8 Minuten
Total Punkte:	4 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
1	Pro richtiges Kriterium mit Erklärung je (0.5)	2	
	Pro richtiges Beispiel (1)	2	

Aufgabe 1

Hotelleistungen werden in materielle und immaterielle Leistungen unterteilt.

Unterscheiden Sie zwischen materiellen und immateriellen Hotelleistungen anhand von **zwei** Kriterien. Erläutern Sie kurz die Unterschiede. Geben Sie anschliessend **je ein** Beispiel für **eine** materielle und **eine** immaterielle Hotelleistung, passend zu **einem** der gewählten Kriterien.

Materielle Leistung	Immaterielle Leistung
Kriterium:	Kriterium:
Unterschiede:	Unterschiede:
Kriterium:	Kriterium:
Unterschiede:	Unterschiede:
Beispiel:	Beispiel:

Aufgabe	2 – Hotelzimmer verkaufen
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	10 Minuten
Total Punkte:	4.5 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
2	Pro detailliertes und relevantes Kriterium (1.5) Abzug bei Doppelnennungen	4.5	

Aufgabe 2

Ein Hotelzimmer kann auf verschiedene Weise verkauft werden. Wir sprechen dann von nutzenorientiertem und/oder produktorientiertem Verkauf.

Erstellen Sie für ein Hotelzimmer des Golfhotels Schönried einen nutzenorientierten Beschrieb mit **drei** inhaltlich relevanten Kriterien (**min. drei, max. sechs Sätze**). Sie dürfen die Zielgruppe sowie die Zimmerkategorie auswählen. Doppelnennungen geben Punktabzüge.

Zielgruppe:	Zimmerkategorie:

Nutzenorientierten Beschrieb:

Aufgabe	3 – Produktlebenszyklus
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	10 Minuten
Total Punkte:	4.5 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
3. Pro relevantes Kriterium (0.5)	1.5	
Pro passende Erläuterung (1)	3	

Aufgabe 3

Im Lebenszyklus eines Produktes hat es verschiedene Phasen. Das Golfhotel erlebt die Phase des Wachstums.

Listen Sie **drei** relevante Kriterien auf, anhand deren Sie das Wachstum erklären können. Erläutern Sie die Bedeutung **jedes** Kriteriums in der Wachstumsphase eines Hotels.

Kriterien	Bedeutung/Erläuterung

Aufgabe	4 - Kennzahlen RevPar
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	5 Minuten
Total Punkte:	2 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
4.1 Sinnvolle Beschreibung (1)	1	
4.2 Komplette und korrekte Formel (1)	1	

Aufgabe 4.1

Beschreiben Sie, weshalb der RevPar eine zentrale Kennzahl ist.

Aufgabe 4.2

Nennen Sie die vollständige RevPar-Formel.

Aufgabe	5 – Berechnung der Occupancy Rate
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	5 Minuten
Total Punkte:	2 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
5. Richtige Lösung inklusive Lösungsweg	2	

Aufgabe 5

Im Golfhotel wurden im September 1507 Zimmernächte verkauft. Wegen Umbauarbeiten waren fünf Zimmer gesperrt.

Berechnen Sie die Occupancy Rate und zeigen Sie den Lösungsweg auf.

Aufgabe	6 – Mehrwertsteuer
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben
Richtzeit:	6 Minuten
Total Punkte:	4 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
6. Pro richtigen Mehrwertsteuersatz (0.5)	4	

Aufgabe 6

Teilen Sie den folgenden Leistungen den aktuellen MwSt.-Prozentsatz zu:

MwSt.- Prozentsatz	
	Zimmer/Frühstück
	No-Show Rechnung
	Spa-Behandlung
	Coffee to go
	Raummiete
	Hotelbar
	Verkauf Geschenkgutschein
	Nutzung der Hotel-Velos

Aufgabe	7 – Gästereklamation
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	12 Minuten
Total Punkte:	6 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
7. Pro detaillierte und wichtige Aufgabe (1)	6	

Aufgabe 7

Die Gäste aus Zimmer 204 kommen am Morgen an die Réception und teilen Ihnen mit, dass sie kaum ein Auge zu machen konnten. Die Zimmernachbarn waren die ganze Nacht extrem laut. Der Nachtportier hat Ihnen aber keine Information überlassen. Das Hotel ist für das ganze Wochenende komplett ausgebucht. Notieren Sie detailliert **sechs** wichtige Aufgaben in der Abhandlung dieser Reklamation.

Aufgabe	8 – Reisemittler
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	8 Minuten
Total Punkte:	4 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
8. Pro richtigen Vorteil (1)	4	

Aufgabe 8

Sie arbeiten bereits mit unterschiedlichsten Reisemittler zusammen.

Zählen Sie **vier** Vorteile auf, welche eine Zusammenarbeit mit einem Reisemittler mit sich bringt.

--

Aufgabe	9 – Mitarbeiterrekrutierung
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	5 Minuten
Total Punkte:	2 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
9 Pro detaillierte und wichtige Aufgabe (1)	2	

Aufgabe 9

Sie haben von der Direktion den Auftrag bekommen, für die vakante Stelle des/der 1. Réceptionist/in ein Stelleninserat zu verfassen. Welche Schritte tätigen Sie, bevor Sie ein Stelleninserat verfassen?

Nennen Sie **zwei** strategisch wichtige Massnahmen.

--

Aufgabe	10 – Stelleninserat verfassen
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	20 Minuten
Total Punkte:	12 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
10. Richtig angewandte Giulio-Methode	6	
Kreativität	3	
Grammatik	3	

Aufgabe 10

Das Stelleninserat wird auch von Ihnen verfasst. Sie erinnern sich an die GIULIO-Methode, auf welche sich ein Text für ein Stelleninserat beziehen sollte.

Schreiben Sie für die Stelle des/der 1. Réceptionist/in ein vollständiges und detailliertes Inserat.

Aufgabe	11 – Zusammenarbeit mit Kooperationspartner
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	21 Minuten
Total Punkte:	12 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
11.1. Pro sinnvollen Partner (0.5)	2	
Pro korrektes Wirkungsfeld (1)	4	
11.2 Pro sinnvolle Chance / Risiko (0.5)	4	
11.3 Logische und nachvollziehbare Begründung des Favoriten	2	

Die Direktion gibt Ihnen den Auftrag, mögliche neue Kooperationspartner auszuwählen, mit welchen das Hotel in Zukunft zusammenarbeiten könnte, um das Geschäft auch in umsatzschwachen Monaten zu beleben.

Aufgabe 11.1

Zählen Sie vier neue mögliche Partner auf, welche für das Golfhotel in Frage kommen und erwähnen Sie pro gewählte Partner deren Geschäftsfeld / Wirkungsfeld.
Doppelnennungen geben Punktabzüge.

Kooperationspartner	Geschäftsfeld / Wirkungsfeld

Aufgabe 11.2

Sie präsentieren der Direktion Ihre Auswahl. Die Direktion ist skeptisch und möchte nun von Ihnen wissen, welche Chancen und Risiken diese Partner mit sich bringen. Nennen Sie **pro** gewählten Partner **je eine** Chance und **ein** Risiko für das Golfhotel. Doppelnennungen geben Punktabzüge, sowie Wiederholungen aus Aufgabe 11.1.

Vorteil
1. Auswahl
2. Auswahl
3. Auswahl
4. Auswahl

Nachteil
1. Auswahl
2. Auswahl
3. Auswahl
4. Auswahl

Aufgabe 11.3

Am Ende Ihrer Präsentation möchte die Direktion von Ihnen wissen, welcher Partner Ihr Favorit ist. Nennen Sie Ihren Favoriten und begründen Sie Ihren Entscheid nachvollziehbar.

Aufgabe	12 – Gastaufnahmevertrag
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)
Richtzeit:	5 Minuten
Total Punkte:	3 Punkte

Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)	Punkte	
	Max.	Erreicht
12.1 Pro korrekten Vertrag je (0.5)	1	
12.2 Pro sinnvoll genannte Pflicht je (0.5)	2	

Aufgabe 12.1

Nennen Sie die **beiden** Verträge, welche der Gastaufnahmevertrag zusammenfasst.

1	
2	

Aufgabe 12.2

Sie haben einem Gast einen Gastaufnahmevertrag per E-Mail gesendet.

Erläutern Sie stichwortartig **vier** Pflichten, welche Sie nun als Hotelbetrieb mit dem Antrag eingehen.

1	
2	
3	
4	