

Modulprüfung: Betriebsorganisation

Berufsprüfung Chef de Réception mit eidg. Fachausweis

Code Teilnehmer/in:	Code-Nr.
Datum / Serie:	Serie 0
Gesamtdauer:	60 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	- Lehrmittel und Unterrichtsunterlagen - Elektronische Geräte sind jedoch nicht zugelassen. Einzigste Ausnahme sind einfache, netzunabhängige, lautlose Taschenrechner ohne Programmierfunktion. . Lösungen müssen handschriftlich auf den vorgesehenen Lösungsblättern festgehalten werden. (Bleistift nicht erlaubt)

Punkte	Maximal	Erreicht
Aufgabe 1:	4	_____
Aufgabe 2:	6	_____
Aufgabe 3:	6	_____
Aufgabe 4:	15	_____
Aufgabe 5:	7	_____
Aufgabe 6:	5	_____
Aufgabe 7:	17	_____
TOTAL:	60	_____

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

Erreichte Note:

Mit ihrer Unterschrift bezeugen die Expertinnen/Experten die wahrheitsgemässe, sorgfältige und neutrale Beurteilung der Prüfung. Abweichungen der vollen Punktzahl sind begründet und ausführlich dokumentiert.

Datum:

Expertin/Experte 1

Unterschrift:

Expertin/Experte 2

Unterschrift:

Aufgabe	1 – Chancen und Gefahren organisatorischer Massnahmen	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	4 Minuten	
Total Punkte:	4 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
1.1	Richtiger Vorteil (1) mit sinnvollem Beispiel (1)	2
1.2	Richtiger Nachteil (1) mit sinnvollem Beispiel (1)	2

Eine gute und zweckmässige Aufbau- und Ablauforganisation bringt dem Betrieb viele Vorteile bei der Leistungserbringung und beim Einsatz der Mitarbeitenden. Werden aber organisatorische Massnahmen zu weit getrieben, das heisst, alles nur Mögliche wird definiert, festgelegt und umschrieben, kann dies für den Betrieb und seine Mitarbeitenden auch Nachteile mit sich bringen.

Aufgabe 1.1

Nennen Sie **einen Vorteil** einer guten und zweckmässigen Organisation und beschreiben Sie dazu **ein** konkretes Beispiel aus der Praxis.

Aufgabe 1.2

Nennen Sie **einen Nachteil**, der durch Überorganisation hervorgerufen wird, und beschreiben Sie dazu **ein** konkretes Beispiel aus der Praxis.

Aufgabe	2 – Stellenelemente		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	6 Minuten		
Total Punkte:	6 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
2.1 Pro korrektes Element (0,5)		3	
2.2 Pro richtiges und nachvollziehbares Beispiel (0.5)		3	

Jeder Mitarbeitende sollte heute über eine Stellenbeschreibung verfügen. Damit Sie diese verfassen können, sind vorerst die Stelleninhalte zu definieren. Dazu nutzt man die sogenannten immateriellen und materiellen Stellenelemente.

Für die Réception Ihres Hotels wird eine neue Basisstelle geschaffen. Diese Stelle wird nebst den üblichen Aufgaben auch für Aufgaben der Buchhaltung sowie für die Betreuung der Lernenden eingesetzt.

Aufgabe 2.1:

Wie heissen die **drei** immateriellen und die **drei** materiellen Stellenelemente?

Aufgabe 2.2:

Beschreiben Sie pro Stellenelement **ein** konkretes Beispiel, welches sich auf die oben beschriebene Stelle bezieht.

Aufgabe	3 – Formen der Aufbauorganisation	
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)	
Richtzeit:	6 Minuten	
Total Punkte:	6 Punkte	
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte
		Max. Erreicht
3.1	Pro richtige Organisationsform (0.5)	1.5
3.2	Sinnvolle Wahl der Organisationsform	1.5
3.3	Logische, nachvollziehbare Begründung	3

Je nach Grösse eines Betriebes wird für diesen eine andere Form der Aufbauorganisation gewählt. Bei der Wahl der Form ist es wichtig, dass diese angemessen ist und nebst der Grösse auch die Struktur und die Aufgaben des Betriebes berücksichtigt.

Ein Hotel verfügt über 80 Gästezimmer (140 Betten), einen Speisesaal für die Gäste sowie ein öffentliches Restaurant. Im Hotel werden zudem regelmässig Seminare und Bankette mit bis zu 80 Gästen durchgeführt.

Das Hotel ist konventionell strukturiert mit F&B (Küche und Service), Hauswirtschaft, Wellness sowie Administration. Daneben gibt es noch zwei Mitarbeitende für technische Aufgaben sowie einen KOPAS-Verantwortlichen. Der Betrieb ist zudem im Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems.

Aufgabe 3.1

Nennen Sie **drei** verschiedene Organisationsformen.

Aufgabe 3.2

Welche dieser **drei** Formen wäre für dieses Hotel geeignet?

Aufgabe 3.3

Begründen Sie konkret, warum Sie die unter 3.2 genannte Form für dieses Hotel gewählt haben.

Aufgabe	4 – Arbeitsabläufe innerhalb der Réception		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	15 Minuten		
Total Punkte:	15 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
4.1 Nachvollziehbarkeit und Logik des Ablaufs		5	
4.2 Vollständigkeit gemäss Anforderungen (Schritte)		5	
4.3 Darstellung (korrekt dokumentiert)		5	

Damit in einem Betrieb darüber Klarheit herrscht, wie einzelne Tätigkeiten miteinander vernetzt sind und am sinnvollsten hintereinander ablaufen, werden wesentliche Tätigkeitsbereiche in Arbeitsabläufen (Workflows) dargestellt.

Im Hotel Bellevue hat sich die Direktion dazu entschieden, wichtige Arbeitsabläufe zu evaluieren und zu dokumentieren. Für die Réception werden Sie diese Aufgabe übernehmen.

Erstellen Sie einen Arbeitsablauf für das «Check-In» der Hotelgäste. Zeigen Sie mindestens **sechs** Schritte auf und integrieren Sie mindestens einen Entscheidungsschritt.

Lösung auf nächstem Blatt. Bitte klar nummerieren.

Aufgabe 4 – Lösungsblatt

Aufgabe	5 – Kundenbefragung, Fragestellung		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	7 Minuten		
Total Punkte:	7 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
5.1	Pro sinnvolle, auf die Réception zugeschnittene Frage (1.25)	5	
5.2	Sinnvoller, praxistauglicher Bewertungsraster	2	

Ein Instrument zur Messung der Dienstleistungsqualität ist die Kundenbefragung. An Ihrem Arbeitsplatz wird zurzeit eine Kundenbefragung vorbereitet, Sie sind Mitglied der Projektgruppe.

Die Kundenbefragungen wird Fragen aus allen Bereichen des Hotels beinhalten. An der letzten Projektsitzung wurden die einzelnen Bereichsvertreter beauftragt, für ihren Bereich geeignete Fragen zu formulieren und an der kommenden Sitzung vorzustellen. Sie werden sich den Fragen der Réception annehmen.

Aufgabe 5.1

Formulieren Sie **vier** unterschiedliche, vollständige Fragen. Die Beantwortung der Fragen soll möglichst eindeutig aufzeigen, wie die Kunden mit den Leistungen der Réception zufrieden sind.

Aufgabe 5.2

Kreieren Sie **einen** Bewertungsraster, den Sie in der Umfrage verwenden möchten.

Aufgabe	6 – Technische und organisatorische Brandschutzmassnahmen		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	5 Minuten		
Total Punkte:	5 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
6.1 Pro korrekte technische oder bauliche Massnahme (0.5)		1.5	
6.2 Pro korrekte organisatorische Massnahme (0.5)		1.5	
6.3 Richtige Erklärung		2	

Nebst der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz ist der Brandschutz ein weiterer wesentlicher Sicherheitsbereich in einem Betrieb.

Sie erhalten von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, eine Brandschutzschulung für die Mitarbeitenden der Réception vorzubereiten. Dabei sollen vor allem Themen angesprochen werden, die für die Mitarbeitenden der Réception von zentraler Bedeutung sind.

Aufgabe 6.1

Nennen Sie **drei** technische oder bauliche Brandschutzvorkehrungen, die in einem grossen Hotel im Bereich der Réception bzw. der Hotelhalle umgesetzt sein sollten.

Aufgabe 6.2

Nennen Sie **drei** organisatorische Brandschutzmassnahmen, die Mitarbeitende der Réception kennen sollten.

Aufgabe 6.3

Erklären Sie, warum jeder Betrieb über einen sogenannten Sammel- oder Evakuierungsplatz verfügen muss.

Aufgabe	7 – Information an die Mitarbeitenden über nächste Massnahmen zur Gesundheitsförderung		
Hinweis:	Lösung in dafür vorgesehene Bereiche schreiben, bei Bedarf Rückseite verwenden (markieren!)		
Richtzeit:	17 Minuten		
Total Punkte:	17 Punkte		
Bewertungskriterium/-kriterien (Punkte je Position)		Punkte	
		Max.	Erreicht
7	Sinnvolle Massnahme für das Winterhalbjahr	2	
	Orthographie, Grammatik	6	
	Aufbau und Vollständigkeit	5	
	Überzeugungs- und Motivationskraft	4	

Für den kommenden Winter will Ihr Arbeitgeber für alle Mitarbeitenden eine Massnahme zur Gesundheitsförderung umsetzen. Mit zwei Kolleginnen aus der Restauration sowie der Hauswirtschaft haben Sie einen Vorschlag erarbeitet. Die Direktion ist damit einverstanden und bittet Sie, ein Rundschreiben mit den wichtigsten Eckpunkten zu erstellen, welches an die Mitarbeitenden verteilt werden kann.

Wählen Sie eine sinnvolle Massnahme für das Winterhalbjahr. Verfassen Sie anschliessend das vollständige Rundschreiben und versuchen Sie, die Mitarbeitenden zu überzeugen sowie zu motivieren, an der Gesundheitsförderung teilzunehmen.

Lösung auf nächstem Blatt. Bitte klar nummerieren.

Aufgabe 7 – Lösungsblatt