

**Qualifikationsverfahren 2022 / Berufspraxis schriftlich
 für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

Serie 2022/S1

**Name/Vorname
 des/der Kandidaten/in:**

Kandidatennummer:

üK Ort:

Lehrbetrieb, Ort:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
 Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
4 Aufgaben	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 4 Aufgaben auf insgesamt 26 Seiten:
 Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den üK Ort und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Aufgaben 1 – 4	A 1	A 2	A 3	A 4
Erreichte Anzahl Punkte:				
Visum:				

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Bescheinigung Prüfungsfähigkeit

Ich bestätige hiermit, dass ich an der heutigen Prüfung «Qualifikationsverfahren, Berufspraxis – schriftlich» teilnehmen kann und keine gesundheitlichen Vorbehalte habe.

Name Kandidat/in: _____

Datum: _____ Unterschrift Kandidat/in: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 1

25 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Mietwagen und Motorhome einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Ihre Kunden Herr und Frau Loosli mit Sohn René (5 Jahre) haben sich für ein Beratungsgespräch bei Ihnen im Büro angemeldet. Sie möchten die Sommerferien in Schweden und Norwegen verbringen. Da Sie weder Schweden noch Norwegen aus eigener Reiseerfahrung kennen, verschaffen Sie sich erstmal einen Überblick über die verschiedenen Städte und Regionen.

Aufgaben:

a) Tragen Sie auf der Karte die schwedischen und norwegischen Städte, Regionen sowie Gewässer der nachfolgenden Tabelle ein. Sie erhalten 4 Punkte.



06 Mar 2022 © Stepmap, 123map • Daten: Natural Earth / OpenStreetMap, Lizenz ODbL 1.0

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Städte	Regionen/Inseln	Gewässer	Punkte
1) Stockholm	A) Gotland	a) Bottnischer Meerbusen	
2) Rovaniemi	B) Öland	b) Norwegischer Atlantik	
3) Kittilä	C) Nordkap		
4) Göteborg	D) Lofoten		
5) Oslo	E) Åland		
6) Tromsø			
7) Bergen			
8) Malmö			

b) Bitte ordnen Sie in der Tabelle jeweils die Stadt/Region den Eigenschaften oder Sehenswürdigkeiten zu, die diese Stadt/Region auszeichnet. Sie erhalten 3 Punkte.

Stadt/Region

1. Trondheim	3. Lofoten/Vesterålen	5. Dalarna	7. Småland
2. Tromsø	4. Nordkap	6. Öland	8. Stockholm

Nummer	Stadt/Region
.....	Nördlichster Punkt vom Festland-Europas, ins Meer hinausstehende Felswand (307 Meter hoch).
.....	Natur pur: majestätische Berge laden zum Wandern ein, tiefe Fjorde und Weite, von der Brandung umspülte Strände. In dieser Gegend ist die Fischerei bis heute ein Grund, warum Menschen sich hier ansiedeln.
.....	Lange Sandstrände, Windmühlen und die Sommerresidenz der Königsfamilie.
.....	Altstadt «Gamla Stan», königliches Schloss, Museen (z.B. ABBA, Vasa-Museum)
.....	Liegt 350 Kilometer nördlich des Polarkreises und ist mit ca. 77'000 Einwohner die grösste Stadt Nordnorwegens. Die multikulturelle Stadt ist bekannt für ihre lebendige Nachtszene und ihre guten Restaurants. Zudem ist es ein Top-Reiseziel für Nordlichtjäger.
.....	Heimat von Astrid Lindgren, Pippi Langstrumpf, Michel aus Lönneberga. Rote Häuser. Unzählige Seen.
.....	Die Provinz befindet sich in Mittelschweden. Die typischen roten Holzpferde schmücken fast jedes Wohnzimmer in Schweden. Wer tiefe Wälder und rote Schweden-Häuser sucht, ist am richtigen Ort.
.....	Drittgrösste Stadt Norwegens. Studentenstadt, Nidarosdom – das Nationalheiligtum Norwegens.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

c) Ihre Kunden möchten die Skandinavien Reise bei Ihnen buchen. Sie haben eine Familien-Jahresversicherung für Annullations- und Rückreisekosten bei Ihnen abgeschlossen. Kreuzen Sie an, bei welchen Ereignissen die Kosten von der Versicherung übernommen oder nicht übernommen werden. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

Ereignis	Gedeckt durch die Versicherung	Nicht gedeckt durch die Versicherung
Ausfall des Zuges bei der Anreise zum Flughafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flugangst, Angst vor Terror an der Destination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haustier kann nicht fremdplatziert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krankheit einer angehörigen Person der Reisenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ersatz bei Diebstahl von Reisepass/ID.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlust von Bargeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) Innerhalb welcher Frist muss eine Reiseversicherung für Annullation- und Rückreisekosten nach erfolgter Buchung abgeschlossen werden? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

e) Erklären Sie den Kunden in einem Wort, was mit den folgenden Ereignissen gemeint ist. Sie erhalten 3 Punkte.

1. In dieser Zeit ist die Sonne mehrere Tage bis Monate nicht direkt zu sehen. Trotzdem herrscht in dieser Zeit während einigen Stunden am Tag das Licht einer Dämmerung.

.....

2. Nördlich des Polarkreises tritt dieses Ereignis um den 21. Juni auf.

.....

3. Dieses Ereignis wird auf der Nordhalbkugel als Aurora borealis und auf der Südhalbkugel als Aurora australis bezeichnet.

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

f) Sie recherchieren nach Flügen nach Oslo für die Familie Loosli. Auf dem Hinflug ist die V-Klasse verfügbar und auf dem Rückflug die Q-Klasse. Beantworten Sie folgende Fragen in Bezug auf den Flugtarif sowie die Konditionen. Sie erhalten 6 Punkte.

Punkte

Flugtarife nach Oslo:

One way – Tarif, V- Klasse, CHF 600.00
One way – Tarif, Q- Klasse, CHF 300.00

Retour-Tarif, V- Klasse, CHF 800.00
Retour-Tarif, Q- Klasse, CHF 500.00

Konditionen, Tarif, V-Klasse	Konditionen, Tarif, Q-Klasse
<p>PENALTIES</p> <p>CANCELLATIONS ANY TIME CHARGE CHF 80.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND. ----- UNUSED YR/YQ FEES ARE NON-REFUNDABLE. -----</p> <p>WHEN COMBINING NON-REFUNDABLE FARES WITH REFUNDABLE FARES 1. THE AMOUNT PAID ON EACH REFUNDABLE FARE COMPONENT IS REFUNDED. 2. THE AMOUNT PAID ON EACH NON-REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED. 3. WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE CANCELLATION FEES OF ALL CANCELLED FARE COMPONENTS. -----</p> <p>CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY.</p> <p>CHANGES ANY TIME CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE. WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER. NOTE - REISSUE/EXCHANGE PERMITTED. -----</p> <p>REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME. -----</p> <p>WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE. -----</p> <p>RULES FOR CHANGES APPLY BY FARE COMPONENT/DIRECTION. IN CASE OF FARE COMBINATION CHARGE THE HIGHEST FEE OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS. -----</p> <p>CHANGE FEE APPLIES FOR EVERY SINGLE CLOSED REISSUE/REBOOKING TRANSACTION. -----</p> <p>CHILD DISCOUNT APPLY.</p>	<p>PENALTIES</p> <p>CANCELLATIONS ANY TIME TICKET IS NON-REFUNDABLE. NOTE - FARE COMPONENT IS NON-REFUNDABLE. ----- UNUSED YR/YQ FEES ARE NON-REFUNDABLE. -----</p> <p>WHEN COMBINING NON-REFUNDABLE FARES WITH REFUNDABLE FARES 1. THE AMOUNT PAID ON EACH REFUNDABLE FARE COMPONENT IS REFUNDED. 2. THE AMOUNT PAID ON EACH NON-REFUNDABLE FARE COMPONENT WILL NOT BE REFUNDED. 3. WHEN COMBINING FARES CHARGE THE SUM OF THE CANCELLATION FEES OF ALL CANCELLED FARE COMPONENTS. -----</p> <p>CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY.</p> <p>CHANGES ANY TIME CHARGE CHF 80.00 FOR REISSUE. WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER. NOTE - REISSUE/EXCHANGE PERMITTED. -----</p> <p>REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME. -----</p> <p>WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE. -----</p> <p>RULES FOR CHANGES APPLY BY FARE COMPONENT/DIRECTION. IN CASE OF FARE COMBINATION CHARGE THE HIGHEST FEE OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS. -----</p> <p>CHANGE FEE APPLIES FOR EVERY SINGLE CLOSED REISSUE/REBOOKING TRANSACTION. -----</p> <p>CHILD DISCOUNT APPLY.</p>

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

<p>CHILDREN DISCOUNTS</p> <p>UNLESS OTHERWISE SPECIFIED ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 75 PERCENT OF THE FARE. NOTE - FOR CHILDREN TURNING 12 YEARS ENROUTE - CHILDREN FARE HAS TO BE USED FOR THE ENTIRE JOURNEY. OR - INFANT UNDER 2 WITHOUT A SEAT - CHARGE 10 PERCENT OF THE FARE.</p>	<p>CHILDREN DISCOUNTS</p> <p>UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE SH19 IN IPRG100 APPLIES UNLESS OTHERWISE SPECIFIED ACCOMPANIED CHILD 2-11 - CHARGE 100 PERCENT OF THE FARE. MUST BE ACCOMPANIED ON ALL FLIGHTS BY ADULT 16 OR OLDER OR - INFANT UNDER 2 WITH A SEAT - CHARGE 100 PERCENT OF THE FARE.</p>
---	---

Punkte

1. Welches ist der günstigste Preis für den Flugtarif ohne Taxen?

Pro erwachsene Person in CHF:

Für das 5-jährige Kind in CHF:

2. Wie hoch ist die Umbuchungsgebühr vor Abflug? Hin- und Rückflug werden gleichzeitig umbucht.

Pro erwachsene Person in CHF:

Für das 5-jährige Kind in CHF:

3. Welchen Betrag können Sie bei einer Annullation rückerstatten?

Pro erwachsene Person in CHF:

Für das 5-jährige Kind in CHF:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

g) Familie Loosli hat sich entschieden, mit einem Motorhome Norwegen und Schweden zu bereisen. Sie möchten auf Campingplätzen und auch in der freien Natur übernachten, wünschen sich genügend Platz, auch bei schlechtem Wetter und benötigen eine Möglichkeit, die Fahrräder mitzunehmen.

FAHRZEUG AUSSTATTUNG	Roadie	Nomad	Ranger	Duo ⁴⁾ Aero ⁵⁾	Duo Plus ⁴⁾ Aero Plus ⁵⁾	Family Traveller ⁴⁾ Vista Plus ⁵⁾	Family Voyager ⁴⁾ Grande ⁵⁾	Family TravellerPlus ⁴⁾ Europa ⁵⁾
Schlafplätze Erw./Kinder	2	2/2	2/2	2	2	4	4/2	4
Sitzgurte	5	5	5	4	4	4	6	4
Baby-/Kindersitze (Anzahl)	2	2	2	2	2	2	2	2
Servolenkung & Tempomat	•/–	•/–	•/–	•/•	•/•	•/•	•/•	•/•
Handschaltung (M)	M	M	M	M	M	M	M	M
Heizung ³⁾	•	•	•	•	•	•	•	•
Klimaanlage Führerkabine	•	•	•	•	•	•	•	•
Klimaanlage Wohnteil								
Kochherd & Mikrowelle ²⁾	•/–	•/–	•/–	•/–	•/–	•/–	•/–	•/–
Kühlschrank	•	•	•	•	•	•	•	•
Frischwassertank (Liter)	13	13	13	80	110	124	105	100
Abwassertank (Liter)	30	90	90	90	95	90	92	92
Warmwasser				•	•	•	•	•
Dusche/Toilette				•	•	•	•	•
Generator								
Radio	•	•	•	•	•	•	•	•
USB-Anschluss			•	•	•	•	•	
Fahrradträger		•			•	•	•	
Rückfahrkamera				•	•	•	•	•
Bett, Führerkabine ³⁾						2,1x1,4	2,0x1,4	
Doppelbett ³⁾				1,9x1,4	1,9x1,4	2,0x1,4		1,9x1,4
Sitzecke ³⁾	2,0x1,3	2,0x1,2	2,0x1,2				1,8x1,4	2,0x1,3
Sofabett ³⁾								
Dachbett ³⁾		2,0x1,6	2,0x1,6					
Kajütenbett ³⁾							2x2,0x0,8	
Durchgang zur Kabine	•	•	•	•	•	•	•	
Fahrzeugalter (Jahre)	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3	0–3
Benzin (B), Diesel (D)	D	D	D	D	D	D	D	D

Welches Fahrzeug empfehlen Sie der Familie Loosli? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

Nennen Sie fünf Gründe für Ihre Empfehlung. Sie erhalten 2 Punkte.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

h) Im Internet hat Frau Loosli zwischen zwei verschiedenen Anbietern für dieselbe Kategorie teils grosse Preisunterschiede gesehen. Erklären Sie ihr, was zu diesen Preisunterschieden führen kann. Nennen Sie zwei mögliche Gründe in Stichworten. Sie erhalten 1 Punkt.

1. 2.

i) Nennen Sie fünf Leistungen, welche dem Kunden vor Ort belastet werden können. Sie erhalten 2 Punkte.

1. 4.
2. 5.
3.

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 2

25 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräch führen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.7.3 Kundendaten bearbeiten
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Herr und Frau Ryser haben heute Nachmittag bei Ihnen ein Beratungstermin für Badeferien vereinbart. Da Sie nur wenige Kundengespräche geführt haben, holen Sie sich Tipps bei Ihrem Ausbilder.

Aufgaben:

a) Ordnen Sie die Beschreibungen den korrekten Verkaufsschritten zu. Fügen Sie pro Verkaufsschritt den passendsten Buchstaben ein. Sie erhalten 3 Punkte.

Verkaufsschritte

- | | |
|--|---|
| <p>A Ein Gespräch «steuern»
B Ein optimales Angebot unterbreiten
C Kunden überzeugen</p> | <p>D Auf Bedürfnisse eingehen
E Preis aufzeigen
X Passt zu keinem Verkaufsschritt</p> |
|--|---|

Verkaufsschritt	Beschreibung
.....	Ich berate und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.
.....	Ich übernehme bei einem Gespräch mit einem Kunden die Führung durch bewusste und zielgerichtete Kommunikation.
.....	Ich stelle mich dem Kunden mit Namen höflich vor und notiere mir seinen Namen.
.....	Ich bin in der Lage, die Reise des Kunden korrekt zu berechnen und ihm den Mehrwert gegenüber anderen Produkten oder Dienstleistungen aufzuzeigen.
.....	In einem Kundengespräch präsentiere ich unsere Dienstleistungen oder unsere Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten.
.....	Aufgrund der Bedarfsanalyse unterbreite ich dem Kunden einen passenden Reisevorschlag.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

b) Sie haben die Aufgabe erhalten, möglichst viele verschiedene Zusatzverkäufe zu generieren. Nennen Sie sechs. Sie erhalten 2 Punkte.

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 4. |
| 2. | 5. |
| 3. | 6. |

c) Um gut auf unangenehme Fragen vorbereitet zu sein, notieren Sie sich vorgängig die Mehrwerte einer Buchung in einem Reisebüro. Nennen Sie vier. Sie erhalten 2 Punkte.

- Mehrwert 1:
- Mehrwert 2:
- Mehrwert 3:
- Mehrwert 4:

d) Zudem stellt sich die Frage, wie Sie auf kritische Einwände des Gegenübers reagieren können. Wie begegnen Sie generell in einem Beratungsgespräch den Einwänden? Sie erhalten 2 Punkte.

1.
2.
3.

e) Viele unserer Kunden senden typische Abschlusssignale, die zeigen, dass sie bereit sind für die Buchung. Nennen Sie drei Abschlusssignale. Sie erhalten 2 Punkte.

1.
2.
3.

Punkte

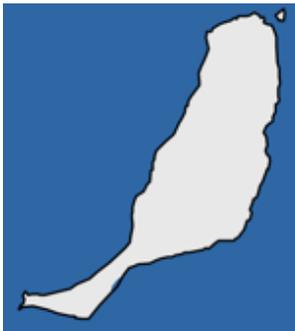
Erreichte
Punktezah
pro Seite:

f) Das Ziel jeder Unternehmung ist, Kunden dauerhaft zu «binden». Nennen Sie drei Vorteile eines Stammkunden in ganzen Sätzen. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

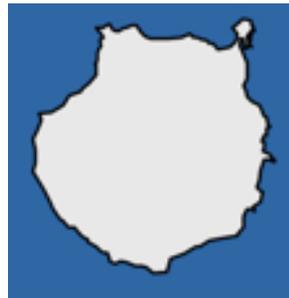
- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....

g) Herr und Frau Ryser sind nun bei Ihnen im Büro. Sie haben sich bereits für eine Reise auf die Kanarischen Inseln entschieden. Sie präsentieren den Kunden anhand von Kartenmaterial die wichtigsten Inseln. Benennen Sie die Inseln. Sie erhalten 2 Punkte.



Inselname:

.....



Inselname:

.....



Inselname:

.....



Inselname:

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

h) Nennen Sie für Lanzarote und Fuerteventura jeweils drei typische landschaftliche Merkmale. Keine Doppelnennungen. Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte

Lanzarote	Fuerteventura
1.	1.
2.	2.
3.	3.

i) Sie bieten den Kunden folgende Flüge an.

LX 8200 ZRH LPA 0610 0935
LX 8201 LPA ZRH 1750 2255

LX = Swiss / ZRH = Zürich / LPA = Las Palmas Gran Canaria

Kreuzen Sie die richtige Aussage in Bezug auf die Flugdauer an. Sie erhalten 1 Punkt.

- Die Flugdauer bei der Hinreise ist länger als bei der Rückreise.
- Die Flugdauer ist bei beiden Flügen identisch.
- Die Flugdauer bei der Rückreise ist länger als bei der Hinreise.

j) Sie sind übergelukkig, dass Sie den Kunden eine passende Reise verkaufen konnten. Jedoch auch etwas enttäuscht, dass Sie sich im Vorfeld über alle Inseln informiert hatten und ihr Wissen gegenüber dem Kunden nicht zeigen konnten. Nennen Sie zur Beschreibung den passenden Inselnamen. Sie erhalten 2 Punkte.

Inselname	Beschreibung
.....	Eine Insel voll widersprüchlicher Schönheit. Im Süden mächtige Sahara-Dünen unter afrikanischer Sonne und kilometerlanger, breiter, flach ins Meer abfallender Sandstrand.
.....	Die wild zerklüftete, zweitkleinste Insel des kanarischen Archipels bietet frühlingshaftes Klima und in ihren winkligen Tälern unentdeckte Naturschönheiten.
.....	Bietet seinen Besuchern zwei völlig unterschiedliche Ferienregionen. Die nördliche Hälfte ist wie geschaffen für Naturliebhaber und Wanderbegeisterte.
.....	Die kleinste der Kanarischen Inseln, begeistert durch anmutende Lavalandschaften, Bergkämme, wunderschöne Aussichten - eine unglaubliche landschaftliche Vielfalt und eine beeindruckende Pflanzenwelt.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

k) Kreuzen Sie die korrekte Antwort zu untenstehenden Beschreibungen an.
Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

1. Der grösste Wasserpark Europas mit zahlreichen Attraktionen ist ein Freizeitpark der Superlative.

- Loro Park
- Oasis Park
- Siam Park

2. Der malerische Ort wird auch als Venedig von Gran Canaria bezeichnet. Die weissen Häuser mit bunten Blumen sind das Markenzeichen dieser kleinen Stadt.

- Puerto de Mogán
- Arucas
- Puerto Rico

3. Dieser Nationalpark (NP) ist ein beliebtes Ausflugsziel und beherbergt die Feuerberge «Montanas del Fuego». Ein Besuch lohnt sich schon allein aufgrund der bizarren Vulkanlandschaft.

- NP Timanfaya
- NP El Teide
- NP Garajonay

4. Dieser Strand gehört zu den beliebtesten auf Gran Canaria.

- Playa de las Américas
- Playa de Jandia
- Playa del Inglés

l) Nach ein paar Tagen meldet sich Herr Ryser bei Ihnen. In den mitgegebenen Unterlagen befindet sich ein Abschnitt über den Ombudsman. Erklären Sie dem Kunden in einem ganzen Satz, welche Aufgabe der Ombudsman übernimmt. Sie erhalten 1 Punkt.

.....

.....

.....

m) Ein Bekannter der Familie Ryser möchte wissen, in welchem Hotel die Kunden übernachten. Ihnen ist bewusst, dass Sie ihm keine Informationen geben dürfen. Welche negativen Folgen können für Sie und ihren Lehrbetrieb entstehen, wenn Sie vertrauliche Daten weitergeben? Nennen Sie zwei negative Folgen. Sie erhalten 1 Punkt.

Negative Folge:

.....

Negative Folge:

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 3

26 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.12 Kalkulation einer Reise
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Herr Meierhans von der Firma Sonnenschein kommt zu Ihnen, da er als Dankeschön für die Treue seiner drei Mitarbeiter einen grösseren Teamausflug organisieren möchte. Die Idee ist, vier Nächte eine privat geführte Yucatán-Rundreise und drei Nächte Badeferien zu machen. Zusätzlich sind alle Lebenspartner eingeladen.

Aufgaben:

a) Auf der Rundreise möchte Herr Meierhans ein Naturschutzgebiet besuchen, eine Maya-Stätte besichtigen und einen Ausflug in einen Freizeitpark unternehmen. Wählen Sie je eine Möglichkeit der unten aufgeführten Ausflüge und beschreiben Sie diese mit je drei Merkmalen. Sie erhalten 4 Punkte.

Möglichkeiten

Cobá	Mérida	Uxmal	Xcaret
Parque Natural Xel-Há	Tulum	Celestún	Chichén Itzá
Palenque	Xplor	Isla Mujeres	Cancún

Naturschutzgebiet

Möglichkeit	3 Merkmale	
.....	1
	2
	3

Maya-Stätte

Möglichkeit	3 Merkmale	
.....	1
	2
	3

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Freizeitpark

Punkte

Möglichkeit	3 Merkmale	
.....	1
	2
	3

b) Herr Meierhans ist noch unentschieden, in welchen Unterkünften er mit seinem Team übernachten möchte. Erklären Sie ihm die folgenden Hotelarten in einem Satz bzw. bezeichnen Sie diese. Sie erhalten 3 Punkte.

Hotelart	Erklärung / Bezeichnung
.....	Typische, herrschaftliche Unterkünfte auf einem grossen Landgut mit mehreren Gebäuden, Ställen und oft auch einer Kapelle.
Aparthotel
Sport- und Wellnesshotel
.....	Eine einfache Unterkunft für eine Übernachtung unterwegs, meist keine weitere Infrastruktur und ohne Restaurant.
Clubhotel

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

c) Nun möchte Herr Meierhans wissen, wie teuer dieser Teamausflug ist. Bitte definieren Sie die Teilnehmerzahl und kalkulieren Sie folgende Gruppenreise. Sie erhalten 8 Punkte.

Punkte

Anzahl Reisetage 8 Tage / 7 Nächte

Teilnehmerzahl Personen plus Reiseleiter/Fahrer

Währung Kurs 1 USD = CHF 0.92 / 1 MXN = CHF 0.045

Endbeträge pro Leistung **Auf ganze Franken aufrunden.**

Transport Minibus wird während der Rundreise benötigt.
Übernahme SO um 10 Uhr / Rückgabe am DO um 17 Uhr.

Reiseleiter/Fahrer Ist während der Rundreise dabei.

Was	Kosten	Total für Gruppe in CHF
Flug Zürich – Cancún, retour inkl. Taxen	CHF 1050.00 pro Person
Minibus	CHF 390.00 pro Tag
Subtotal Transportkosten	
Übernachtung Rundreise mit Halbpension	USD 125.00 pro Nacht / Person
Übernachtung Badeferien mit All Inklusive	USD 656.00 pro Nacht / Zimmer
Ausflug Naturschutzgebiet (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei)	MXN 2800.00 pro Person
Eintritt Maya-Stätte (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei)	MXN 565.00 pro Person
Eintritt Freizeitpark (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei)	MXN 1842.00 pro Person
Subtotal Landarrangement	
Lohnkosten Reiseleiter/Fahrer	USD 150.00 pro Tag
Übernachtung inkl. Mahlzeiten	USD 95.00 pro Nacht
Subtotal Reiseleiter/Fahrer	
Dokumentation pro Person	CHF 10.00	CHF 80.00
Einstandspreis	
Marge	25%
Verkaufspreis für Gruppe	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Platz für Berechnungen:

Punkte

d) Welche Ausgabenposten in Ihrem Reisebüro müssen mit dem Bruttogewinn abgedeckt werden? Zählen Sie drei Posten auf. Sie erhalten 1 Punkt.

1.

2.

3.

e) Wie nennt man den Betrag, welcher vom Bruttogewinn übrig bleibt, sofern Sie gut kalkuliert haben. Sie erhalten 1 Punkt.

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

f) Auf dem Reisevertrag müssen Informationen stehen, die dem Kunden gemäss Pauschalreisegesetz zwingend vor der Buchung mitgeteilt werden müssen. Ergänzen Sie den Lückentext. Sie erhalten 2 Punkte.

Der Reisevertrag muss folgendes beinhalten:

Name und Adresse des und des,
, Uhrzeit und den von Beginn und Ende der
 Reise. Bei einer Gruppenreise, ob eine erforderlich ist und bis
 wann spätestens die Reise durch den annulliert werden kann.

Preis der, Zeitplan und Modalitäten für dessen

g) Welche Preiserhöhungen dürfen Reisebüros nach erfolgter Rechnungsstellung dem Kunden weiterbelasten? Nennen Sie zwei mögliche Preiserhöhungen. Sie erhalten 1 Punkt.

1. 2.

h) Bis wie viele Wochen vor dem Abreisetermin dürfen Sie diese Preiserhöhungen spätestens weiterbelasten? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

i) Die Reisenden möchten nach Möglichkeiten Meilen sammeln. Nennen Sie bei den folgenden Allianzen jeweils zwei europäische Airlines sowie eine US-Amerikanische Fluggesellschaft. Sie erhalten 2 Punkte.

Star Alliance	Name der Fluggesellschaft
Europäische Airline
Europäische Airline
US-Amerikanische Airline

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

One World	Name der Fluggesellschaft
Europäische Airline
Europäische Airline
US-Amerikanische Airline

Punkte

Skyteam	Name der Fluggesellschaft
Europäische Airline
Europäische Airline
US-Amerikanische Airline

j) Die Welt ist in Bezug auf die Flugtarife in 3 IATA-Areas unterteilt. Area 1, 2 und 3. In welcher Area befinden sich folgende Länder? Sie erhalten 1 Punkt.

Land	IATA Area
Schweiz
Mexiko

k) Edelweiss Air fliegt als Charter nonstop nach Cancún. In Ihrem GDS sehen Sie, dass der gleiche Flug auch auf Swiss-Flugnummer buchbar ist. Beantworten Sie folgende Fragen. Sie erhalten 1 Punkt.

Fachausdruck, gebucht auf der Swiss Flugnummer:

Welche der beiden Airlines ist der operating carrier?

l) Flugtarife sind in der Regel günstiger, wenn man die Sunday Rule einhält. Wie ist die Definition der Sunday Rule? Sie erhalten 1 Punkt.

.....
.....

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 4

24 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboot einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.17 Aspekte des nachhaltigen Tourismus

Ausgangslage:

Sie absolvieren Ihre Lehre bei einem Griechenland Spezialisten und beraten dort die Kunden über alle griechischen Inseln sowie über Reisen auf dem Festland.

Aufgaben:

a) Livia, eine Lernende aus Ihrem Reisebüro, wird von der Filialleiterin gebeten, eine Gruppenkalkulation zu machen. Da sie sich nicht mehr sicher ist, was die unterschiedlichen Fachbegriffe bedeuten, bittet sie Sie um Hilfe. Erklären Sie ihr die untenstehenden Begriffe in Stichworten. Sie erhalten 2 Punkte.

- Bearbeitungsgebühr
- Einstandspreis
- Organisationszuschlag
- Pax
- Room only

b) Ihr Vorgesetzter fragt Sie, ob Sie Lust hätten, für ihn als Ersatz an einer Schweizer Ferienmesse teilzunehmen. Was ist der Unterschied zwischen einer Publikumsmesse und einer Branchen- / Touristikmesse? Erklären Sie in Stichworten und machen Sie je ein Beispiel. Sie erhalten 2 Punkte.

Unterschied:

.....

.....

Beispiel Publikumsmesse:

Beispiel Touristikmesse:

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

c) Nach Griechenland gibt es viele Charterflüge, dabei unterscheidet man zwischen Voll- und Teilcharter. Erklären Sie die beiden Begriffe in Stichworten. Sie erhalten 1 Punkt.

Vollcharter

Teilcharter

d) Familie Kuhn wünscht sich möglichst warme Wassertemperaturen, möchte aber nicht in der Hochsaison im Juli/August nach Griechenland reisen. In welchem Monat empfehlen Sie den Kunden zu reisen? Sie erhalten 1 Punkt.

.....

e) Bei den nachfolgenden Bildern haben sich ein paar Fehler eingeschlichen, nicht alle Sehenswürdigkeiten sind aus Griechenland. Benennen Sie die Sehenswürdigkeiten oder streichen Sie die Bilder klar durch, welche nicht aus Griechenland stammen. Sie erhalten 4 Punkte.



Name



Name



Name



Name

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte



Name



Name



Name



Name

f) Herr und Frau Kuhn möchten mehr über die griechischen Inseln wissen. Welche der folgenden Beschreibungen gehört zu welcher Insel? Sie erhalten 3 Punkte.

Beschreibung	Insel
Frühere Herrschaft von Venedig, Frankreich und England. Grüne Insel. Gegenüber Albanien.
Eine der beliebtesten Ferieninsel des Dodekanes. Heimat von Hippokrates, der die weltbekannte, medizinische Schule des Altertums gründete. Marmari ist ein bekannter Strand dieser Insel.
Die griechische Ferien- und Partyinsel schlechthin. Karg. Weisse Häuser. Bekannteste Strände: Platis Yialos, Paradise und Super Paradise.
Nebst den schönen Stränden ist die Lassithi Hochebene und mit 17 Kilometer Samaria-Schlucht eine der längsten, begehbaren Schluchten in Europa.
Die Venezianer nannten sie «fiore di levante» – Blume des Orients. Laganas ist der bekannteste Strand. Brutstätte der Karettschildkröte.
Vulkanischer Ursprung. Hoch über dem Krater befinden sich Fira (Hauptort) und Oia. Dunkle Lavastrände bei Kamari und Perissa.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

g) Familie Kuhn überlegt sich, eine Kreuzfahrt im östlichen Mittelmeer zu buchen. Alle Familienmitglieder dürften etwas wünschen, was sie auf der Reise gerne sehen würden.

- Herr Kuhn möchte auf der grössten griechischen Insel wandern gehen.
- Frau Kuhn möchte während der Reise nicht nur Griechenland sehen.
- Sohn Köbi möchte gerne an die Geburtsstätte der olympischen Spiele reisen.
- Tochter Heidi möchte unbedingt einen Ausflug in die Schmugglerbucht machen.

Welche der folgenden Routen empfehlen Sie Ihren Kunden? Kreuzen Sie die entsprechende Route an. Sie erhalten 1 Punkt.

Route A

Route B

Route C

Tag	Hafen
1	Piräus
2	Mykonos
3	Rhodos
4	Kreta
5	Seetag
6	Zakynthos
7	Piräus

Tag	Hafen
1	Kreta
2	Marmaris
3	Rhodos
4	Mykonos
5	Piräus
6	Seetag
7	Kreta

Tag	Hafen
1	Piräus
2	Kusadasi
3	Kreta
4	Seetag
5	Zakynthos
6	Katakolon
7	Piräus

h) Herr Kuhn kennt sich mit Kreuzfahrtschiffen überhaupt nicht aus. Sie zeigen ihm untenstehendes Bild. Tragen Sie vorher die folgenden Begriffe im korrekten Feld ein (es werden nicht alle Begriffe benötigt). Sie erhalten 2 Punkte.

Backbord / Tender / Bug / Steuerbord / Brücke / Heck / Mittelschiff / Dock / Tower.



Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

i) Familie Kuhn möchte noch mehr über Kreuzfahrten wissen. Sie geben ihnen ein paar Infos. Ergänzen Sie den folgenden Lückentext. Sie erhalten 2 Punkte.

Das oberste Deck wird oftmals genannt. Üblicherweise ist hier der

Poolbereich. Die günstigste Kabinenkategorie ist normalerweise die

Wer eine bucht, wird auf den meisten Schiffen auf den obersten

Decks eine Kabine erhalten. Bei der Lage auf den Schiffen gilt grundsätzlich:

Je eine Kabine auf dem Schiff liegt, desto günstiger ist sie. Unter der

Wasserlinie befinden sich grundsätzlich keine Kabinen, sondern die

Auf klassischen Kreuzfahrten gibt es meistens zwei fixe Zeiten fürs Abendessen, diese

nennt man

j) Nebst dem östlichen Mittelmeer gibt es noch viele weitere Kreuzfahrtsgebiete auf der ganzen Welt. Schauen Sie sich die Routen an und notieren Sie den Ort, in welchem typischerweise eingeschifft wird. Sie erhalten 1 Punkt.



Einschiffungshafen:

.....



Einschiffungshafen:

.....



Einschiffungshafen:

.....

k) Kreuzfahrtschiffe stehen immer wieder in der Kritik wegen der Nachhaltigkeit. Viele Reedereien setzen sich aber stark für das Umweltbewusstsein auf ihren Schiffen ein. Nennen Sie vier Massnahmen zum Schutze der Umwelt. Sie erhalten 2 Punkte.

1.

2.

3.

4.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

l) Familie Kuhn hat gehört, dass man den CO2-Ausstoss einer Reise ausgleichen kann. Erklären Sie ihnen in zwei bis drei Sätzen, wie CO2-Kompensation funktioniert. Sie erhalten 1 Punkt.

Punkte

.....

.....

.....

m) Nachdem nun alles geklärt ist, stellen Sie die Reise für Ihre Kunden zusammen. Das Pauschalreisegesetz regelt das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Touroperator (TO) bei Buchungen im Reisebüro (Retailer). Viele Retailer betreiben aber Mikro-Touroperating und machen sich dadurch selbst zum Veranstalter.

Bei welcher Konstellation entsteht der Pauschalreisevertrag zwischen dem Kunden und dem TO bzw. zwischen dem Kunden und dem Retailer. Zutreffendes ankreuzen. Sie erhalten 2 Punkte.

- Szenario A: Pauschalreisevertrag zwischen Kunde und TO
- Szenario B: Pauschalreisevertrag zwischen dem Kunden und Retailer (Mikro-Touroperating)

Ausgangslage	Szenario	
	A	B
Flug und Hotel beim gleichen TO gebucht. Retailer listet die Preise für beide Leistungen einzeln auf der Rechnung auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flug und Hotel beim gleichen TO gebucht. Retailer listet einen Pauschalpreis (Flug, Hotel) plus Auftragspauschale auf der Rechnung auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flug und Hotel bei unterschiedlichen TO's gebucht. Retailer listet die Preise für beide Leistungen einzeln auf der Rechnung auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flug und Hotel bei unterschiedlichen TO's gebucht. Retailer listet einen Pauschalpreis (Flug, Hotel plus versteckte Marge) auf der Rechnung auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichte
Punktezah
pro Seite: