

**Qualifikationsverfahren 2024 / Berufspraxis schriftlich
 für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

Name/Vorname
 des/der Kandidaten/in:

Kandidatennummer:

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 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

27 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1 Kundenauftrag ausführen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel, Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.12 Kalkulation einer Reise

Ausgangslage:

Herr Stadelmann und Frau Buff sind an der Fespo auf Ihre Firma aufmerksam geworden und möchten nun ihre Hochzeitsreise bei Ihnen buchen. Ihr Wunsch ist eine Kombination aus einer Safari und Badeferien in Tanzania.

Aufgaben:

a) Während welchen Monaten sollten die Kunden nicht reisen. Begründen Sie mit zwei Argumenten. (Sie erhalten 2 Punkte)

Reisezeit: _____

Begründungen: _____

b) Sie empfehlen den Kunden eine Safari in den nördlichen Parks. Ergänzen Sie die fehlenden Nationalparks / Schutzgebiete, oder zählen Sie 3 Merkmale zu diesen auf (keine Mehrfachnennungen). (Sie erhalten 4 Punkte)

Nationalpark / Schutzgebiet	3 Merkmale
	<ul style="list-style-type: none"> • Zwei Drittel der Fläche besteht aus Wasser • Bekannt für Flamingos • Einer der kleinsten und abwechslungsreichsten Parks
	<ul style="list-style-type: none"> • Während Trockenzeit riesige Elefantenherden • Überdurchschnittlich viele Baobabs • Grösste Konzentration wildlebender Tiere ausserhalb der Serengeti
Ngorongoro Krater	
Serengeti Nationalpark	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

c) Auf welches Naturphänomen müssen Sie die Kunden speziell hinweisen, wenn sie Badeferien auf Zanzibar machen möchten? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

d) Edelweiss Air fliegt die Strecke Zürich – Kilimanjaro – Zanzibar - Zürich mit dem gleichen Flugzeug. Welches ist der Fachausdruck für diese spezielle Art einer Flugrotation? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

e) Die Edelweiss Air bietet nebst der Business Klasse und der Economy Klasse eine weitere Sitzklasse an. Wie ist der Name dieser Sitzklasse? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

f) Die Kunden haben verschiedene Informationen betreffend den Einreise- und Gesundheitsbestimmungen für Tanzania gelesen. Bitte kreuzen Sie die korrekten Aussagen an. Es sind mehrere Antworten korrekt. (Sie erhalten 1 Punkt)

<input type="checkbox"/>	Gültige ID oder gültiger Reisepass
<input type="checkbox"/>	Reisepass der mind. 6 Monate über das Rückreisedatum gültig ist
<input type="checkbox"/>	Elektronisches Visum
<input type="checkbox"/>	Visum bei Ankunft
<input type="checkbox"/>	Gelbfieberimpfung obligatorisch
<input type="checkbox"/>	Hepatitis A & B obligatorisch
<input type="checkbox"/>	Malaria-Prophylaxe obligatorisch
<input type="checkbox"/>	Keine Impfung obligatorisch

g) Im Badeferienhotel gibt es verschiedene Zimmerkategorien. Bitte erklären Sie diese Ihren Kunden. (Sie erhalten 2 Punkte)

Zimmertyp	Erklärung in Stichworten
Doppelzimmer	
Twin	
Junior Suite	
Suite	

h) Was ist der Unterschied zwischen Zimmer mit Meersicht und Zimmer zur Meerseite. Bitte erklären Sie diesen in einem Satz. (Sie erhalten 2 Punkte)

Antwort: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

i) Ihre Kunden möchten nun wissen, wie teuer diese Reise ist. Bitte kalkulieren Sie den Preis pro Person. **Runden Sie jede Leistung korrekt auf den nächsten Franken auf oder ab.** (Sie erhalten 8 Punkte)

Punkte

Leistung	Preis
GIT- Flug inkl. Taxen Zürich – Kilimanjaro / Zanzibar - Zürich	CHF 1250 pro Person
1 Nacht Arusha	USD 155 pro Person / Nacht
7 Nächte Safari ab / bis Arusha	USD 2845 pro Person
Flug Arusha – Zanzibar	USD 371 pro Person / Strecke
Transfer Zanzibar	USD 42 pro Person / Strecke
7 Nächte Hotel auf Zanzibar inkl. Halbpension	USD 776 pro Zimmer / Nacht
Long-Stay Special	7 = 6 (Basis Halbpension)
Zuschlag All Inclusive	USD 107 pro Person / Nacht
Dokumentation	CHF 10 pro Person / Aufenthalt
Kalkulationskurs USD	0.97
Marge	25%

Leistung	USD pro Person	CHF pro Person
GIT- Flug inkl. Taxen Zürich – Kilimanjaro / Zanzibar - Zürich		
1 Nacht Arusha		
7 Nächte Safari ab / bis Arusha		
Flug Arusha – Zanzibar		
Transfer Zanzibar		
7 Nächte Hotel auf Zanzibar inkl. Halbpension		
Zuschlag All Inclusive		
Dokumentation		
Einstandspreis		
Marge		
Verkaufspreis		

j) Weshalb werden gewisse Arrangements oder einzelne Leistungen zu Aktions- oder Spezialpreisen verkauft? Zählen Sie vier Gründe auf. (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

k) Sie setzen sich einen Termin, um ein Follow-up nach Rückreise der Kunden durchzuführen.

Nennen Sie die möglichen Vor- und Nachteile aus Sicht des Reisebüros der nachfolgenden drei Follow-ups (pro Follow-up je einen unterschiedlichen Vor- und Nachteil / keine Mehrfachnennungen). (Sie erhalten 3 Punkte)

Art des Follow-ups	Vorteil	Nachteil
Telefonisch		
Brief / Postkarte		
Online-Feedback via Link		

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 2

25 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel, Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destination 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:

Die Kunden Lamas kommen in Ihr Reisebüro und interessieren sich für eine Städtereise nach Deutschland. Nachdem Sie eine Bedarfsanalyse gemacht haben, empfehlen Sie den Kunden die Städte Hamburg, Berlin und München.

Aufgaben:

a) Die Kunden überlegen sich, das verlängerte Osterwochenende für Ihre Städtereise zu nutzen. Erklären Sie den Kunden je zwei Vor- und Nachteile, wenn sie an Feiertagen verreisen. (Sie erhalten 2 Punkte)

Vorteile	Nachteile

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

b) Sie zeigen den Kunden ein paar Sehenswürdigkeiten der drei Städte. Beschriften Sie die Bilder mit dem Namen der Sehenswürdigkeiten (nicht mit dem Namen der Stadt). (Sie erhalten 4 Punkte)

Punkte



Name: _____



Name: _____



Name: _____



Name: _____



Name: _____



Name: _____



Name: _____



Name: _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

c) Natürlich kann man in den drei Städten noch viel mehr besichtigen. Notieren Sie pro Stadt zwei weitere Sehenswürdigkeiten, welche nicht in Aufgabe b) vorgekommen sind. (Sie erhalten 2 Punkte)

Hamburg

1. _____

2. _____

Berlin

1. _____

2. _____

München

1. _____

2. _____

d) Den Kunden ist Nachhaltigkeit sehr wichtig und daher möchten sie von Ihnen wissen, welche Bereiche es zu diesem Thema im Tourismus gibt. Aus dem üK wissen Sie, dass sich nachhaltige Entwicklung über die drei Dimensionen **ökologisch** (Umwelt), **soziokulturell** (einheimische Bevölkerung) und **ökonomisch** (lokale Wirtschaft) erstreckt. Erklären Sie den Kunden eine der drei Dimensionen in mehreren Stichworten oder Sätzen und machen Sie ein touristisches Beispiel dazu. (Sie erhalten 2 Punkte)

Dimension: _____

Erklärung: _____

Beispiel: _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

e) Die Kunden möchten gerne mit dem Flugzeug reisen. Welche zwei Fluggesellschaften des Lufthansa-Konzerns fliegen, nebst Lufthansa selbst, von der Schweiz direkt nach Deutschland (mit eigener Flugnummer)? (Sie erhalten 1 Punkt)

1. _____

2. _____

f) Familie Lamas hat sich für Hamburg entschieden. Sie suchen im GDS nach geeigneten Flügen und zeigen Ihrer Berufsbildnerin den gefundenen Tarif. Diese überprüft den Tarif und weist Sie darauf hin, dass Sie die Flüge auch günstiger buchen können. Sie und Ihre Berufsbildnerin haben im GDS die gleiche Availability.

Hinflug: J9 C9 DL ZC PC Y9 B9 M9 U9 H9 Q7 V2 WC SC TC LC KC

Rückflug: J9 C9 DL ZC PC Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 VC WC SC TC LC KC

Retourtarif in H-Class: CHF 524.00

Retourtarif in Q-Class: CHF 456.00

Retourtarif in V-Class: CHF 388.00

Retourtarif in W-Class: CHF 320.00

Retourtarif in S-Class: CHF 252.00

Wie ist es möglich, dass es zwei unterschiedliche, aber dennoch korrekte Preise gibt? Zeigen Sie den Rechnungsweg der beiden Totalpreise auf. (Sie erhalten 2 Punkte)

Der Totalpreis für alle 3 Personen von Ihnen: **CHF 1'368.00**

Der Totalpreis für alle 3 Personen von ihrer Berufsbildnerin: **CHF 1'300.00**

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

g) Nun geht es an die Auswahl der Hotels. Dazu haben die Kunden ein paar Fragen. Kreuzen Sie jeweils an, ob die Aussage «richtig» oder «falsch» ist. Schreiben Sie zusätzlich bei den **falschen** Aussagen die korrekte hin. (Sie erhalten 3 Punkte)

Aussage	Richtig	Falsch
Eine Hotel-Dachmarke ist ein Zusammenschluss von diversen Hotel-Marken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korrekte Aussage:		
Hilton ist ein bekanntes Beispiel einer Dachmarke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korrekte Aussage:		
Bei einem Betrieb der Parahotellerie ist normalerweise nur das Frühstück inbegriffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korrekte Aussage:		
Hotels, Motels, Jugendherbergen und Aparthotels sind klassische Beispiele für einen Betrieb der Hotellerie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korrekte Aussage:		

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

h) Hamburg ist ein bekannter Ausgangspunkt für Kreuzfahrten. Es gibt in Deutschland aber noch weitere Städte, ab welchen die bekannten Reedereien ihre Kreuzfahrten starten. Zählen Sie zwei davon auf. (Sie erhalten 1 Punkt)

1. _____

2. _____

i) Welche Kreuzfahrtingebiete werden ab diesen deutschen Häfen häufig angefahren? Nennen Sie deren vier. (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

j) Sie haben beim Reiseveranstalter «CityTravel» eine passende Reise gebucht und die Rechnung für die Kunden erstellt. Ihre Berufsbildnerin weist Sie nun darauf hin, dass einige wichtige Informationen fehlen, welche gemäss Pauschalreisegesetz auf der Rechnung angegeben werden müssen. Überprüfen Sie Ihre Rechnung (auf der nächsten Seite) nochmals und notieren Sie drei Informationen, die zwingend ergänzt werden müssen. (Sie erhalten 3 Punkte)

1. _____

2. _____

3. _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Reisebüro Sonnengruss
Weinbergstrasse 512
8052 Zürich

Fabrizio Lamas
Kolumbusweg 5
8046 Zürich

Rechnung

Rechnungsnr. N°134558

Zürich, 23.05.2024

Wir danken Ihnen für Ihren Auftrag.
Anbei finden Sie die Rechnung für die gebuchte Reise.

Teilnehmer		Geb. Datum	Nationalität
Herr	Lamas Fabrizio	26.01.1975	D
Frau	Lamas Malou	23.05.1983	CH
Kind	Lamas Luna	29.12.2011	CH

Leistungen gebucht bei «CityTravel»

Flug Zürich – Hamburg
Swiss, LX1052, 08:35 – 10:05
Economy Klasse

Flug Hamburg – Zürich
Swiss, LX 1055, 20:10 – 21:35
Economy Klasse
Ihre Referenz bei LX: RYPLLS

Privattransfer vom Flughafen Hamburg zum Hotel

Hotel «Am Hafen», Hamburg
Deluxe Doppelzimmer mit Bad oder Dusche, WC
Zuschlag Zustellbett

Privattransfer vom Hotel zum Flughafen Hamburg

Flugtarifgarantie

Die Ticketausstellung muss am Tag des offerierten Tarifs erfolgen, ansonsten verliert die Preisgarantie ihre Gültigkeit.

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse
Reisebüro Sonnengruss

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

k) Die Kunden möchten wissen, was die Definition einer Pauschalreise ist. Erklären Sie es ihnen. (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

l) Frau Lamas hat einen Bericht über die Schweizer Reisebranche gelesen. Da dieser aus einem Fachmagazin stammt, hat sie einige der Fachausdrücke nicht verstanden. Ergänzen Sie in der Tabelle die leeren Felder in Stichworten, um der Kundin die Begriffe zu erklären (Doppelnennungen sind nicht erlaubt). (Sie erhalten 2 Punkte)

Begriff	Hauptaufgaben	Zwei Beispiele
Beispiel Leistungsträger / Supplier / Lieferant / Zulieferer	Beispiel Erbringt Leistungen, die für eine Reise gebraucht werden.	Beispiel 1. Hertz Autovermietung 2. Hotel «Am Hafen»
Retailer / Wiederverkäufer		1. 2.
		1. Railtour AG 2. Tourasia

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 3**24 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräche führen

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel, Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome

Leistungsziel-Nr. 1.18.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Herr und Frau Boschin haben bei Ihnen einen Beratungstermin für Ferien mit dem Motorhome / Camper vereinbart.

Aufgaben:

a) Da Sie zur Vorbereitung des Beratungstermins keine weiteren Informationen von den Kunden erhalten haben, suchen Sie zunächst nach möglichen Reisezielen. Nennen Sie 5 klassische Reiseziele (Länder) ausserhalb Europas, welche mit dem Motorhome / Camper bereist werden können. (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

b) Überlegen Sie sich zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch noch einmal die vier Phasen des Verkaufsprozesses und die dazugehörigen Kriterien. Die Phase 1 dient als Beispiel. Zählen Sie die restlichen drei Phasen auf und nennen Sie zu jeder Phase drei Kriterien. (Sie erhalten 3 Punkte)

Punkte

Phase:

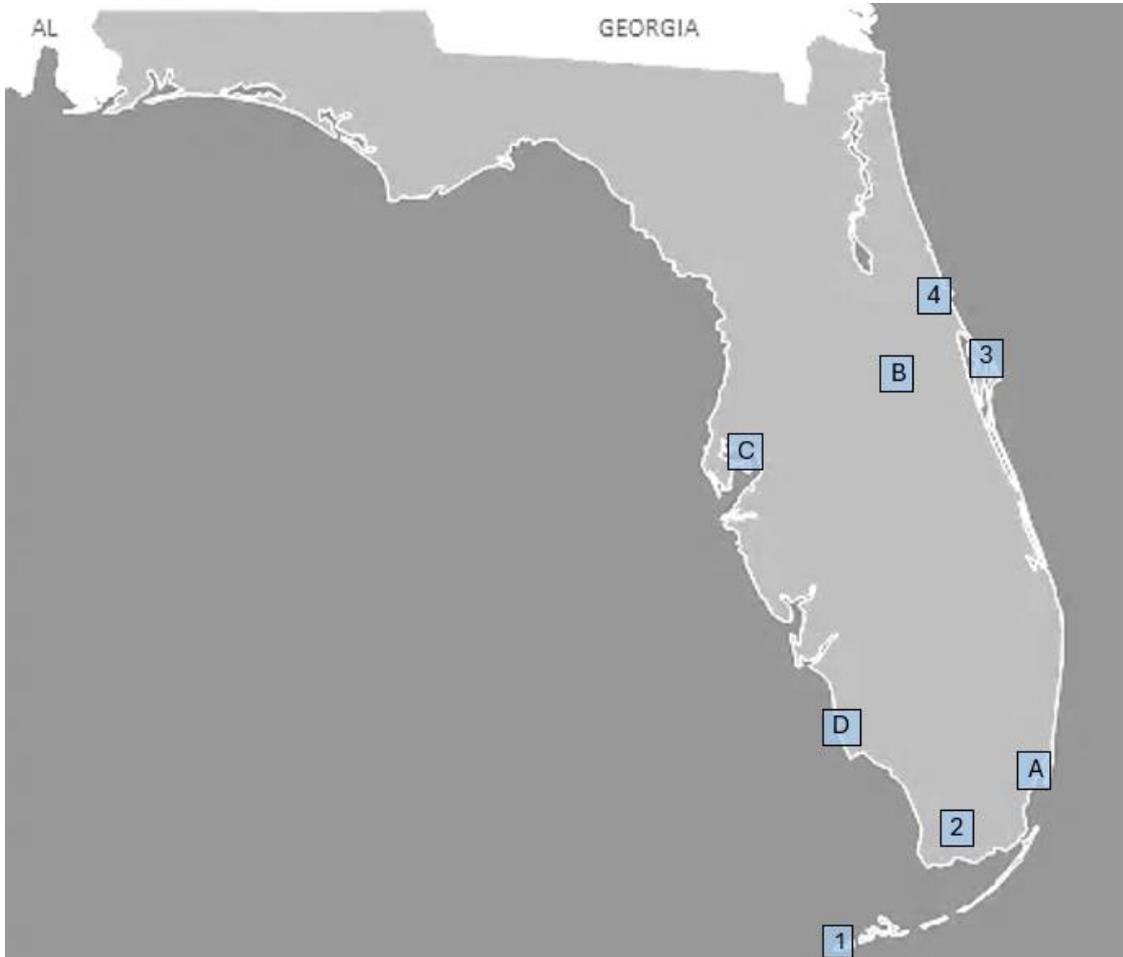
Kriterium:

1. Phase: Empfangen	1: Ich begrüße den Kunden 2: Ich stelle mich vor 3: Ich biete Platz an
2. Phase: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____
3. Phase: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____
4. Phase: _____	1: _____ 2: _____ 3: _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

c) Schnell wird klar, dass die Kunden ihre Ferien in **Florida** verbringen wollen. Zur besseren Übersicht zeigen Sie Ihren Kunden eine Karte von Florida. Nennen Sie zu den Buchstaben die entsprechenden Städtenamen und zu den Zahlen die entsprechenden Sehenswürdigkeiten. (Sie erhalten 3 Punkte)

Punkte



A: _____

1: _____

B: _____

2: _____

C: _____

3: _____

D: _____

4: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

d) Nachfolgend einige Sehenswürdigkeiten und Ausflugsmöglichkeiten in Florida oder deren Beschreibung. Ergänzen Sie entweder die Bezeichnung oder die Erklärung. (Sie erhalten 3 Punkte)

Punkte

Beispiel:

<i>St. Petersburg / Clearwater</i>	Ortschaft in Florida, liegt in der Meeresbucht von Tampa Bay, bekannt für ihr sonniges Wetter und ihre Strände
------------------------------------	--

	Themenresort in Orlando, besteht aktuell aus zwei Themenparks, einem Wasserpark und einer Shopping- und Restaurantzone
Tallahassee	
	Nordwestlicher Zipfel von Florida, gehört nicht zur Halbinsel Florida, zwischen Alabama und Georgia im Norden und dem Golf von Mexiko im Süden gelegen.
Sanibel Island	
	Stadt an der Nordostküste Floridas, erhebt den Anspruch, die älteste Stadt der USA zu sein, ist für ihre spanische Kolonialarchitektur bekannt
Bush Gardens Tampa	

e) Vervollständigen Sie den nachstehenden Lückentext. (Sie erhalten 2 Punkte)

Die beste Reisezeit ist in den Monaten _____ bis _____.

Das Klima ist mild und angenehm, mit Temperaturen zwischen 20 bis 25°C. Die Luftfeuchtigkeit ist _____ und es gibt _____ Niederschläge. In den Monaten von Juni bis September fällt am _____ Regen. In dieser Zeit ist es teilweise sehr schwül und _____ mit Temperaturen über 35°C. Ab den Sommermonaten bis Oktober herrscht _____ und es besteht ein erhöhtes Risiko von tropischen Stürmen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

f) Nun geht es um die Wahl des Motorhomes / Campers. Ordnen Sie die Fahrzeugbilder dem korrekten Fahrzeugtyp und der passenden Beschreibung zu. (Sie erhalten 2 Punkte)

Punkte



Fahrzeugtyp	Buchstabe	Beschreibung	Buchstabe
Truck Camper		Diese werden in den Katalogen "Königin unter den Motorhomes" genannt. Sie verfügen über ein grosses Raumangebot.	
A-Class Motorhome		Sie sind normalerweise für zwei Personen. Vorteile davon sind deren Manövrierbarkeit. Zusätzlich verbraucht es am wenigsten Benzin von allen Fahrzeugen.	
C-Class Motorhome		Der bewohnbare Teil ist auf einem Pick-Up-Fahrzeug montiert. Sie sind in der Regel günstiger.	
Campervan		Ideal für Familien und Paare, die etwas mehr Platz wünschen. Diese Fahrzeuge sind mit einem so genannten "Alkovenbett" ausgestattet, das sich über der Fahrerkabine befindet.	

g) Welche zwei Städte in Florida werden von Zürich aus Nonstop angefliegen?
(Sie erhalten 1 Punkt)

1. _____
2. _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

h) Amerikanische Airlines fliegen nicht Nonstop von Zürich nach Florida. Man muss in deren Hub im Osten der USA umsteigen. Ordnen Sie den aufgeführten Airlines den jeweils passenden Hub zu: Boston / Newark / Philadelphia / Atlanta / Los Angeles / London / Paris. (Sie erhalten 1 Punkt)

Airline	Hub
American Airlines	
Delta Air Lines	
United Airlines	

i) Ergänzen Sie den englischen Fachausdruck. (Sie erhalten 1 Punkt)

Definition	Englischer Fachausdruck
Einreise- oder Ausreiseort in ein Fremmland.	
Öffentliche Räumlichkeiten innerhalb eines Flughafen-Bereichs, wo sich Reisende bis zum Weiterflug aufhalten.	
Bei Umsteigeverbindungen die minimal vorgeschriebene Zeit für den Flugzeugwechsel.	

j) Welche Aussage trifft auf einen Non-Stop Flug Schweiz–Florida–Schweiz zu? Bitte begründen Sie Ihre Antwort. (Sie erhalten 1 Punkt)

Aussage	Zutreffendes ankreuzen
Der Hinflug ist kürzer als der Rückflug	
Der Rückflug ist kürzer als der Hinflug	
Die Flugdauer ist bei beiden Flügen identisch	

Begründen Sie Ihre Antwort: _____

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

k) Erläutern Sie die beiden Sonderzeichen, die in der fare calculation box vorkommen.
(Sie erhalten 2 Punkte)

ZRH UA X/WAS UA FLL /-CHI LX ZRH

X/ = _____

/- = _____

l) Sie klären vor Abschluss der Buchung ihre Kunden über die Einreiseformalitäten in die USA auf. Nennen Sie zwei Dokumente, welche ein CH-Bürger bei der Einreise für einen zweiwöchigen Aufenthalt vorweisen muss. (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

m) Herr Boschin informiert Sie, dass er im Januar 2022 mit einem Kollegen in Kuba war. Was ändert sich an den benötigten Dokumenten? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

n) In den mitgegebenen Unterlagen befindet sich ein Abschnitt über den Ombudsman. Erklären Sie der Kundin in einem ganzen Satz, welche Aufgabe der Ombudsman übernimmt. (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 4**24 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. 1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel, Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Fachausdrücke nennen
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche

Ausgangslage:

Ihre Kunden Herr und Frau Locher sind unschlüssig, ob sie ihre nächsten Ferien in Island verbringen wollen.

Aufgaben:

a) Frau Locher möchte mehr über Island wissen. Für was ist Island besonders bekannt? Nennen Sie 4 Natur-Highlights, welche die Kunden auf ihrer Reise besichtigen können. (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

b) Herr Locher mag eher wärmere Temperaturen. Während welchen Monaten empfehlen Sie Ihren Kunden, Island zu besuchen? Bitte kreuzen Sie die korrekte Antwort an. (Sie erhalten 1 Punkt)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oktober – Dezember | <input type="checkbox"/> März - Mai |
| <input type="checkbox"/> Juni – September | <input type="checkbox"/> Juli - August |

c) Weil Island eine beliebte Ferieninsel ist, fliegt die Edelweiss Air Reykjavik direkt an. Welche andere Fluggesellschaft bedient diese Strecke ebenfalls direkt? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

d) Wie lange dauert ein Nonstop-Flug von Zürich nach Reykjavik? Kreuzen Sie die richtige Antwort an. (Sie erhalten 1 Punkt)

Punkte

Flugdauer	Zutreffendes ankreuzen
Ca. 2 Stunden bis 2 ½ Stunden	
Ca. 2 ½ Stunden bis 3 ½ Stunden	
Ca. 3 ½ Stunden bis 4 ½ Stunden	
Ca. 4 ½ Stunden bis 5 ½ Stunden	

e) Weil die Nachfrage nach mehr Direktflügen nach Island gestiegen ist, fliegt die Edelweiss Air eine weitere Destination in Island an. Um welche Stadt handelt es sich? (Sie erhalten 1 Punkt)

Zielflughafen	Zutreffendes ankreuzen
Akureyri	
Egilsstadir	
Rovaniemi	
Isafjördur	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

f) Um die Tarifregeln verstehen und interpretieren zu können, benötigen Sie entsprechendes Wissen von IATA-Definitionen und Fachausdrücken.

Punkte

Beantworten Sie nachfolgende Fragen. (Sie erhalten 2 Punkte)

LX 8300 L 10AUG ZRHKEF OPERATED BY EDELWEISS AIR
LX 8301 S 17AUG KEFZRH OPERATED BY EDELWEISS AIR

ZRH LX REK209.03LX ZRH262.87 NUC 471.90END ROE0.873055
CHF 412.00

Origin (Code) : _____

Destination (Code) : _____

Anzahl Tarifkomponenten. 1, 2, 3, 4 oder 5? _____

g) Ihre Kunden haben viel über die verschiedenen Sehenswürdigkeiten und Highlights von Island gehört. Nennen Sie den Namen/die Bezeichnung der Sehenswürdigkeit oder schreiben Sie in Stichworten eine Erklärung dazu. (Sie erhalten 2 Punkte)

Bezeichnung	Erklärung
	Die Hauptstadt dient als Ausgangsort beinahe aller Islandreisen. Zahlreiche Museen und Galerien, trendige Boutiquen und gemütliche Cafés und Restaurants laden zum Verweilen ein.
Myvatn	
	Nationalstrasse Nr. 1 verläuft rund um Island und ist erst seit August 2019 durchgehend asphaltiert. Zahlreiche Sehenswürdigkeiten befinden sich an dieser Strasse oder sind von ihr aus erreichbar.
Hochland	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

h) Frau Locher freut sich den Grossen Geysir zu besichtigen, welcher als ältester überhaupt gilt. Erklären Sie, was ein Geysir ist. (Sie erhalten 1 Punkt)

Punkte

Antwort: _____

i) Ihre Kunden haben gehört, dass es auf Island mit etwas Glück möglich ist, die Polarlichter zu sehen. Warum ist dies im Sommer eher nicht möglich und in welchen Monaten ist die beste Reisezeit dafür? (Sie erhalten 2 Punkte)

Begründung: _____

Beste Reisezeit: _____

j) Auf der Reykjanes-Halbinsel liegt ein ganz besonderes Thermalbad. Wie lautet der Name dieser beliebten Touristenattraktion? (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

k) Ihre Kunden möchten einen Mietwagen buchen, um die Insel auf eigene Faust zu entdecken. Welche 3 Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um einen Mietwagen vor Ort übernehmen zu können? (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____

2. _____

3. _____

l) Beschreiben Sie Ihrem Kunden die 24-Stunden Regelung im Zusammenhang mit einer Mietwagen Reservation. (Sie erhalten 1 Punkt)

Antwort: _____

m) Erklären Sie den Kunden die beiden Versicherungsarten. (Sie erhalten 2 Punkte)

Haftpflicht: _____

Kaskoversicherung: _____

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

n) Nennen Sie 4 Zuschläge, welche die Kunden bei einer Mietwagenreservierung in der Regel vor Ort bezahlen müssen. (Sie erhalten 2 Punkte)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

o) Ihre Kunden haben sich entschieden, die Island Reise bei Ihnen zu buchen.

Das Pauschalreisegesetz verpflichtet Sie als Reisebüro, die Kunden, vor der definitiven Buchung, über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der bevorstehenden Reise zu informieren.

Was heisst AVR B ausgeschrieben? Und bitte nennen Sie 4 Informationen, die in den AVR B geregelt sind. (Sie erhalten 2 Punkte)

AVR B = _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

p) Sie buchen für die Kunden Locher den Flug, Mietwagen sowie eine Unterkunft am Anfang und am Ende der Reise über den Veranstalter XY.

Herr Locher möchte nun wissen, wer für diese Buchung sein Vertragspartner wird. (Sie erhalten 1 Punkt)

Kreuzen Sie die richtige Antwort an:

- das Reisebüro
- der Veranstalter und das Reisebüro
- der Veranstalter

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: