

**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:

Lösungen

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.



Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

| Städte | Regionen/Inseln | Gewässer |
|--------------|-----------------|--------------------------|
| 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 | | |

Punkte

Korrekturhinweis: 12-11 Richtige = 4 Punkte / 10-9 Richtige = 3 Punkte / 8-7 Richtige = 2 Punkte / 6 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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 |
|---------|--|
| ...4... | Nördlichster Punkt vom Festland-Europas, ins Meer hinausstehende Felswand (307 Meter hoch). |
| ...3... | 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. |
| ...6... | Lange Sandstrände, Windmühlen und die Sommerresidenz der Königsfamilie. |
| ...8... | Altstadt «Gamla Stan», königliches Schloss, Museen (z.B. ABBA, Vasa-Museum) |
| ...2... | 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. |
| ...7... | Heimat von Astrid Lindgren, Pippi Langstrumpf, Michel aus Lönneberga. Rote Häuser. Unzählige Seen. |
| ...5... | 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. |
| ...1... | Drittgrösste Stadt Norwegens. Studentenstadt, Nidarosdom – das Nationalheiligtum Norwegens. |

Korrekturhinweis: 8 Richtige = 3 Punkte / 7-6 Richtige = 2 Punkte / 5-4 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Flugangst, Angst vor Terror an der Destination. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Haustier kann nicht fremdplatziert werden. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Krankheit einer angehörigen Person der Reisenden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ersatz bei Diebstahl von Reisepass/ID. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verlust von Bargeld. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 2 Punkte / 5-4 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

...maximal 7 Tage nach der definitiven Buchung der Reise...

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

- 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.

...Polarnacht...

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

...Mitternachtssonne...

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

...Polarlicht...

Korrekturhinweis: pro Richtige Antwort = 1 Punkt.

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:

| CHILDREN DISCOUNTS | CHILDREN DISCOUNTS |
|---|--|
| 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. | 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. |

Punkte

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

Pro erwachsene Person in CHF: ...CHF 650.00...

Für das 5-jährige Kind in CHF: ...CHF 550.00...

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

Pro erwachsene Person in CHF: ...CHF 80.00...

Für das 5-jährige Kind in CHF: ...CHF 80.00...

3. Welchen Betrag können Sie bei einer Annullation rückerstatten?

Pro erwachsene Person in CHF: ...CHF 320.00...

Für das 5-jährige Kind in CHF: ...CHF 220.00...

Korrekturhinweis: pro richtiger Betrag = 1 Punkt.

 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 Traveller Plus 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.

...Family Traveller Vista Plus...

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

1. ...Die Betten sind immer bereit...
2. ...Es hat eine Dusche...
...Es hat Warmwasser, Grosser
3. Frischwassertank...
4. ...Es hat ein WC...
5. ...Es hat ein Veloträger...

Korrekturhinweis: 5 Richtige = 2 Punkte / 4-3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktezah
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. ...Qualität der Fahrzeuge...
2. ...Alter der Fahrzeuge...

*Korrekturhinweis: weitere Möglichkeiten: Grösse der Flotte, inkludierte Zusatzleistungen.
2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.*

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

1. ...Camping Tisch/Stuhl...
2. ...Wi-Fi...
3. ...Handtücher...
4. ...Bettwäsche...
5. ...GPS...

*Korrekturhinweis: weitere Möglichkeiten: Fahrräder, Kindersitz, Zusatzkilometer, One-way Gebühren, Gebühren für Übernahmen ausserhalb der Geschäftszeiten.
5 Richtige = 2 Punkte / 4-3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.*

Punkte

Erreichte
Punktzahl
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

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

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

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 1. Sitzplatzreservation | 4. Upgrade Flugklasse |
| 2. Höhere Zimmerkategorie | 5. Versicherung |
| 3. Ausflüge | 6. Mietwagen |

Korrekturhinweis: Weitere Sinnvolle Zusatzverkäufe möglich. Upgrade Business Klasse und Upgrade First Klasse zählt nur einmal. 6 Richtige = 2 Punkte / 5-4 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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: ...**Persönliche Beratung**...

Mehrwert 2: ...**Kunde hat kein «Aufwand» mit der Buchung**...

Mehrwert 3: ...**Diverse Abklärungen der Einreisebestimmungen**...

Mehrwert 4: ...**Komplette Reise durch ein Büro zusammengestellt**...

Korrekturhinweis: weitere Möglichkeiten: Eine Ansprechperson für die ganze Reise, Pikett Notfalltelefon, 24/7 erreichbar, Unterlagen schön zusammengestellt und erklärt und weitere sinnvolle Antworten. 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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. ...**Ruhig bleiben**...

2. ...**Verständnis zeigen**...

3. ...**Sachlich auf Produkte / Dienstleistungen / Tatsachen hinweisen**...

Korrekturhinweis: 3 Richtige = 2 Punkte / 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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. ...**Nennt weitere Vorteile des Angebots**...

2. ...**Überlegt laut, wie er das Angebot seiner Begleitperson schmackhaft unterbreiten kann**...

3. ...**Fragt nach Einreise- und Gesundheitsvorschriften oder Zahlungsbedingungen**...

Korrekturhinweis: weitere Sinnvolle Abschlusssignale sind möglich (bsp: Bestätigt durch Kopfnicken oder positive Äusserungen). 3 Richtige = 2 Punkte / 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Punkte

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

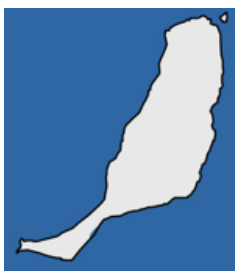
f) Das Ziel jeder Unternehmung ist, Kunden dauerhaft zu «binden». Nennen Sie drei Vorteile eines Stammkunden in ganzen Sätzen. Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

1. ...Einen neuen Kunden zu gewinnen, kostet Ihr Reisebüro mehr, als einen Kunden zu behalten...
2. ...Ein Stammkunde macht Positivwerbung für Ihre Leistungen und generiert neue Kunden...
3. ...Regelmässige Umsätze...

*Korrekturhinweis: Ein Stammkunde ist weniger preissensibel und vergleicht Ihre Produkte weniger mit denjenigen der Konkurrenz, Vertrauen in die Dienstleistung, kennt den Kunden (Zeitersparnis), einfachere Beratung und weitere sinnvolle Argumentationen.
3 Richtige = 2 Punkte / 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.*

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:
...Fuerteventura...



Inselname:
...Gran Canaria...



Inselname:
...Lanzarote...



Inselname:
...Teneriffa...

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

| Lanzarote | Fuerteventura |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1. ...Mystisch, wild, marsähnlich... | 1. ...Kristallblaues Wasser... |
| 2. ...Vulkan-/Kraterlandschaft... | 2. ...Weisse Sandstrände... |
| 3. ...Lavafelder... | 3. ...Dünen... |

Korrekturhinweis: Lanzarote: Ceasar Manrique, Naturschutz, Kakteengarten. Fuerteventura: Lange Strände, mehr Wind. 6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

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.

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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.

...Der Ombudsman ist Vermittler bei Unstimmigkeiten zwischen der Kundschaft und Schweizer Reiseunternehmen, welche diese miteinander nicht zufriedenstellend lösen können...

Korrekturhinweis: Vermittler zwischen Kundschaft und Reiseunternehmen muss erwähnt sein. Synonyme werden akzeptiert. Richtige Antwort = 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: *...Schlechtes Image für den Betrieb / Vertrauensverlust bei der Kundschaft...*

Negative Folge: *...Finanzielle Folgen...*

Korrekturhinweis: Weitere sinnvolle Folgen / Vermeidungen sind möglich (z.B. rechtliche Folgen). 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Punkte

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 | |
|----------------|------------|--|
| ...Celestún... | 1 | ...Biosphärenreservat... |
| | 2 | ...Einmaliges Ökosystem... |
| | 3 | ...Flamingos, Kormorane, Pelikane, etc.... |

Korrekturhinweis: weitere Möglichkeiten: Bootstour, Mangroven, Süsswasserquelle «Ojo de Agua», Schildkröten, Krokodile, Schlangen.

Maya-Stätte

| Möglichkeit | 3 Merkmale | |
|--------------------|------------|---|
| ...Chichén Itzá... | 1 | ...Grösste Maya-Stadt... |
| | 2 | ...Meistbesuchte Maya-Stadt... |
| | 3 | ...Wirtschaftliches, politisches, religiöses Zentrum... |

Korrekturhinweis: weitere Merkmale: Tempel der Krieger, Tausend Säulen, Observatorium, Ballspielplatz, Opferbrunnen, Frühling & Herbst besonderes Spektakel / Schattenspiel an der Kukulkán-Pyramide / Schlange die Stufen hinabgleitet.

Auch korrekt: Cobá (weitläufige Maya-Stadt, liegt an einer Lagune, mitten im Buschwald, einer der höchsten Pyramiden im Yucatán, gut erhaltene Resten des Strassensystems)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Uxmal (begeistert durch Harmonie der Anlage, 35 Meter hohe Pyramide mit ovalem Grundriss, liegt in einem breiten, völlig vom Buschwald überwachsenen Tal)
Tulum (direkt am Meer, auf hohen Felsklippen, architektonisch gesehen keine besondere Bedeutung, umrahmt von schneeweissem Sandstrand)

Punkte

Freizeitpark

| Möglichkeit | 3 Merkmale | |
|--------------------------------|------------|--|
| ...Parque Natural Xel-Ha... | 1 | ...Grösste natürliche Aquarium der Welt... |
| | 2 | ...Bei der ehemaligen Maya-Stadt Coba... |
| | 3 | ...Schnorcheln, Essen, Trinken... |

*Korrekturhinweis: weitere Merkmale: Dschungelpfad, Vögel, Schmetterlinge, Leguane und Bauten der Maya. **Auch korrekt: Xcaret** (grösste Ökopark, zwei unterirdische Flüsse, kühles Salzwasser, Mayakultur, archäologische Touren, Pflanzen- und Tierwelt, Wasseraktivitäten, Mayafriedhof) **Xplor** (actionreichste Abenteuerpark Mexicos, ZIP Lines über Dschungel schweben, Amphibienfahrzeuge durch unterirdische Höhlen und Flüsse)*

Korrekturhinweis: 12 Richtige = 4 Punkte / 11 – 10 Richtige = 3 Punkte / 9 – 8 Richtige = 2 Punkte / 7 – 6 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

b) Herr Meierhans ist noch unschlüssig, 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 |
|--------------------------|---|
| ...Haciendas... | Typische, herrschaftliche Unterkünfte auf einem grossen Landgut mit mehreren Gebäuden, Ställen und oft auch einer Kapelle. |
| Aparthotel | ...Eine Unterkunft in Form einer Wohnung mit vollständiger Hotelinfrastruktur.... |
| Sport- und Wellnesshotel | ...Dieses bietet ein breites Angebot an Sportmöglichkeiten und Wellness, Spa, Massagen.... |
| ...Motel/B&B/Hostel... | Eine einfache Unterkunft für eine Übernachtung unterwegs, meist keine weitere Infrastruktur und ohne Restaurant. |
| Clubhotel | ...Eine Hotelanlage, in der Sport und Unterhaltung, Kurse und Animation zentral sind. Meist werden die Mahlzeiten an grossen Tischen eingenommen, – das Miteinander ist wichtig.... |

Korrekturhinweis: 5 Richtige = 3 Punkte / 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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 ...**8**... 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 | CHF 8400.00 (8x 1050) |
| Minibus | CHF 390.00 pro Tag | CHF 1950.00 (5x 390) |
| Subtotal Transportkosten | | CHF 10'350.00 |
| Übernachtung Rundreise mit Halbpension | USD 125.00 pro Nacht / Person | CHF 3680.00 (4x 125 x 0.92 x 8) |
| Übernachtung Badeferien mit All Inklusiv | USD 656.00 pro Nacht / Zimmer | CHF 7243.00 (3x 656 x 0.92 x 4) |
| Ausflug Naturschutzgebiet (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei) | MXN 2800.00 pro Person | CHF 1008.00 (2800x 0.045 x 8) |
| Eintritt Maya-Stätte (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei) | MXN 565.00 pro Person | CHF 204.00 (565x 0.045 x 8) |
| Eintritt Freizeitpark (Reiseleiter/Fahrer kostenfrei) | MXN 1842.00 pro Person | CHF 664.00 (1842x 0.045 x 8) |
| Subtotal Landarrangement | | CHF 12'799.00 |
| Lohnkosten Reiseleiter/Fahrer | USD 150.00 pro Tag | CHF 690.00 (5x 150 x 0.92) |
| Übernachtung inkl. Mahlzeiten | USD 95.00 pro Nacht | CHF 350.00 (4x 95 x 0.92) |
| Subtotal Reiseleiter/Fahrer | | CHF 1040.00 |
| Dokumentation pro Person | CHF 10.00 | CHF 80.00 |
| Einstandspreis | | CHF 24'269.00 |
| Marge | 25% | CHF 8090.00 (32'359-24'269) |
| Verkaufspreis für Gruppe | | CHF 32'359.00 (24'269:75x100) |

Korrekturhinweis: **rot** = 1 Punkt / **Orange** = 2 Punkte
Folgefehler werden berücksichtigt.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

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

1. ...Löhne...
2. ...Mieten...
3. ...Marketing/Werbung...

Korrekturhinweis: weitere Möglichkeit: Telefon-/Portokosten. 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

...Reingewinn...

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 ...Veranstalters... und des ...Vermittlers (Reisebüro)....,

...Datum..., Uhrzeit und den ...Ort... von Beginn und Ende der Reise.

Bei einer Gruppenreise, ob eine ...Mindestteilnehmerzahl... erforderlich ist und bis wann spätestens die Reise durch den ...Veranstalter... annulliert werden kann.

Preis der ...Pauschalreise..., Zeitplan und Modalitäten für dessen ...Zahlung... .

Weitere Möglichkeit erste Zeile: Kunden.

Korrekturhinweis: 8-7 Richtige = 2 Punkte / 6-4 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

1. ...Wechselkursänderungen...
2. ...Erhöhung von Steuern...

Korrekturhinweis: Auch korrekt: Erhöhung von Treibstoff, Mwst.

2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

...Bis 3 Wochen vor Reisebeginn...

Korrekturhinweis: Richtige Antwort = 1 Punkt.

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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.

Punkte

| Star Alliance | Name der Fluggesellschaft |
|--------------------------|---|
| Europäische Airline | ... Siehe www.staralliance.com ... |
| Europäische Airline | ... Siehe www.staralliance.com ... |
| US-Amerikanische Airline | ... United Airlines ... |

| One World | Name der Fluggesellschaft |
|--------------------------|---|
| Europäische Airline | ... Siehe www.oneworld.com ... |
| Europäische Airline | ... Siehe www.oneworld.com ... |
| US-Amerikanische Airline | ... American Airlines ... |

| Skyteam | Name der Fluggesellschaft |
|--------------------------|---|
| Europäische Airline | ... Siehe www.skyteam.com ... |
| Europäische Airline | ... Siehe www.skyteam.com ... |
| US-Amerikanische Airline | ... Delta ... |

Korrekturhinweis: 9 - 8 Richtige = 2 Punkte / 7 - 5 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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 | ... 2 ... |
| Mexiko | ... 1 ... |

Korrekturhinweis: 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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: ...**code share**...

Welche der beiden Airlines ist der operating carrier? ...**Edelweiss Air**...

Korrekturhinweis: 2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

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

Punkte

...Mindestaufenthalt, Nacht von Samstag auf Sonntag (Rückflug ab 0.01h)...

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 ...Gebühr für Aufwand wie z.B. Umbuchung, Annullation etc....

Einstandspreis ...(Netto)Preis, welchen man an den Leistungsträger bezahlt...

Organisationszuschlag ...(Brutto)gewinn / Differenz zwischen EP und VP (EP = 100%)...

Pax ...Passagier / Person die reisen wird...

Room only ...Zimmer ohne Mahlzeit...

Korrekturhinweis: 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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: ...Zielgruppe für die Publikumsmessen sind unsere Kunden. An Branchennessen treffen sich die Touristiker untereinander (Anbieter und Käufer)...

Beispiel Publikumsmesse: ...Fespo / Ferienmesse Bern / Land in Sicht...

Beispiel Touristikmesse: ITB Berlin / WTM London / TTW / IPW / Rendez-vous Canada etc....

Korrekturhinweis: Unterschied und beide Beispiele korrekt = 2 Punkte / nur Unterschied oder beide Beispiele korrekt = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

 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 ...Ein TO chartert das ganze Flugzeug...

Teilcharter ...Mehrere TO's chartern zusammen ein Flugzeug...
Korrekturhinweis: korrekte Antwort = 1Punkt.

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.

...September...
Korrekturhinweis: korrekte Antwort = 1Punkt.

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 ...Kanal von Korinth...



Name ...Kalambaka / Meteora Klöster...



Name ...Delphi / Orakel von Delphi...

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte



Name Akropolis / Parthenon



Name



Name ...Olympia...



Name

Korrekturhinweis: 8 Richtige = 4 Punkte / 7-6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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

Korrekturhinweis: 6 Richtige = 3 Punkte / 5-4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

g) Familie Kuhn überlegt sich, eine Kreuzfahrt im östlichen Mittelmeer zu buchen. Alle Familienmitglieder durften 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 |

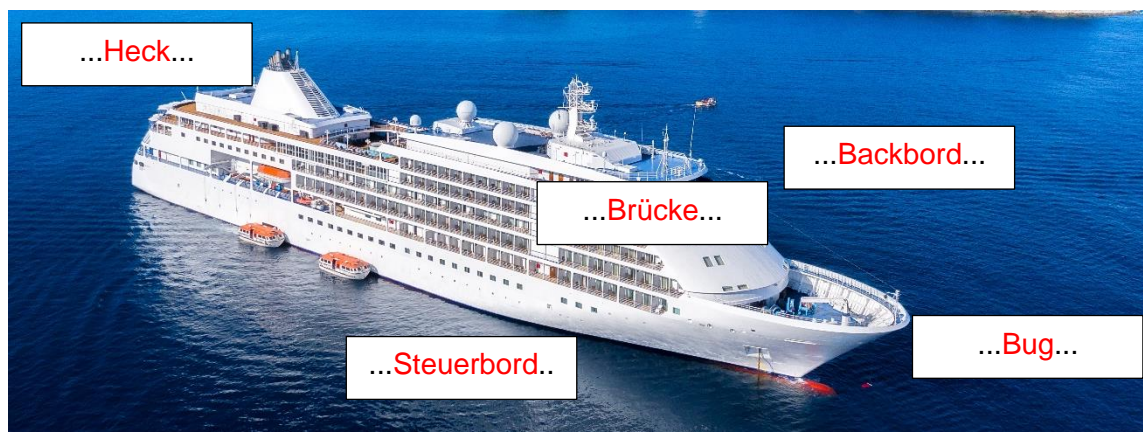
| Tag | Hafen |
|-----|----------|
| 1 | Kreta |
| 2 | Marmaris |
| 3 | Rhodos |
| 4 | Mykonos |
| 5 | Piräus |
| 6 | Seetag |
| 7 | Kreta |

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

*Korrekturhinweis: richtige Route = 1 Punkt.
Kreta / Italien, Türkei etc. / Olympia, Katakolon, Zakynthos.*

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.



Korrekturhinweis: 5 Richtige = 2 Punkte / 4 - 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 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 ...**Sonnendeck/Pooldeck**... genannt. Üblicherweise ist hier der Poolbereich. Die günstigste Kabinenkategorie ist normalerweise die ...**Innenkabine**...

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Wer eine ...**Suite / Luxuskabine**... bucht, wird auf den meisten Schiffen auf den obersten Decks eine Kabine erhalten. Bei der Lage auf den Schiffen gilt grundsätzlich: Je ...**weiter unten / tiefer**... eine Kabine auf dem Schiff liegt, desto günstiger ist sie. Unter der Wasserlinie befinden sich grundsätzlich keine Kabinen, sondern die ...**Maschinen- / Stauräume**... Auf klassischen Kreuzfahrten gibt es meistens zwei fixe Zeiten fürs Abendessen, diese nennt man**Sitzungen**...

Punkte

Korrekturhinweis: 6 - 5 Richtige = 2 Punkte / 4 - 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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:

...Miami...



Einschiffungshafen:

...Venedig...



Einschiffungshafen:

...Kiel...

Korrekturhinweis: 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

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. ...**Abfall trennen**...
2. ...**Verzicht auf Einwegkunststoffartikel**...
3. ...**Verwendung von entsalztem / gereinigtem Meerwasser**...
4. ...**Antrieb durch Flüssigerdgas (LNG)**...

Weitere mögliche Lösungen: Anpassung des Rumpfdesigns um die Lärm-/ Vibrationsemissionen zu verringern, Förderung lokaler Beschaffung, Abwasserreinigungssysteme, Abfallvermeidung, Sensibilisierung der Gäste beim Thema «Food Waste».

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3-2 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

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.

...Es wird berechnet, wieviel CO2 die Reise verursacht und bezahlt dafür einen entsprechenden Kompensationsbetrag. Dieses Geld wird in Klimaschutzprojekte investiert, welche das CO2 in der Höhe des Ausstosses wieder einsparen....

Korrekturhinweis: korrekte Antwort = 1 Punkt.

«Kompensationsbetrag» & «Einsparung durch Klimaschutzprojekte» müssen sinngemäss vorkommen.

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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> |

Korrekturhinweis: 4 Richtige = 2 Punkte / 3 Richtige = 1 Punkt / sonst 0 Punkte.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite: