

**Qualifikationsverfahren 2017/ Berufspraxis schriftlich
 für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro**

Serie 2017/01

**Name/Vorname
 des Kandidaten:**

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
6 Aufgaben	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 6 Aufgaben auf insgesamt 30 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 – 6	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6
Erreichte Anzahl Punkte:						
Visum:						

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Aufgabe 1

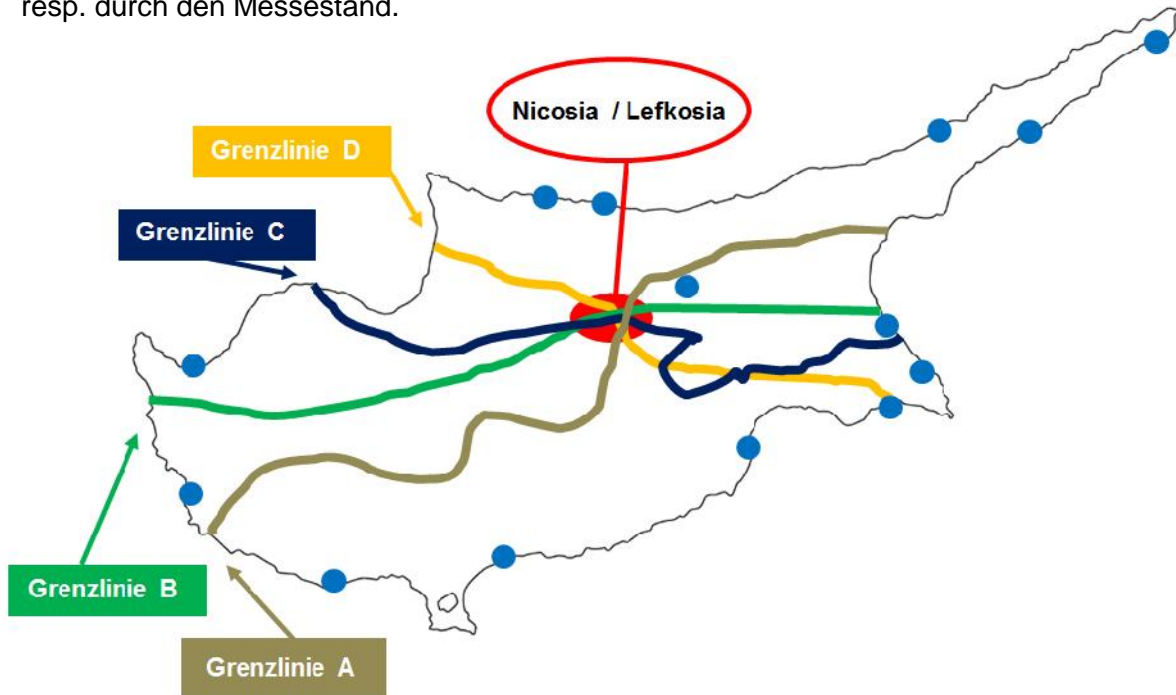
19 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen

Ausgangslage:

Der Verkehrsverein von Zypern erteilt Ihnen den Auftrag, den Messestand an der FESPO zu gestalten. Sie schicken die Messebesucher anhand eines Postenlaufs durch Zypern, resp. durch den Messestand.



Posten 1:

- a) Die Insel Zypern ist geteilt in einen türkisch-zypriotischen Teil und einen griechisch-zypriotischen Teil. Welche der Linien in der Blindkarte entspricht der richtigen Landesgrenze der geteilten Insel? Kreuzen Sie die zutreffende Grenzlinie in der nachfolgenden Tabelle an. Für die korrekte Grenzlinie erhalten Sie 1 Punkt.

Grenzlinie	Richtige Grenzlinie ankreuzen
Grenzlinie A	
Grenzlinie B	
Grenzlinie C	
Grenzlinie D	

- b) Übertragen Sie die Städte in die Blindkarte, indem Sie die richtigen Zahlen den Punkten (●) zuteilen! Für die korrekten Zuteilungen erhalten Sie 2 Punkte.

- 1) Paphos 2) Limassol 3) Larnaca 4) Pissouri 5) Protaras 6) Ayia Napa

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Posten 2:

Die nachfolgenden Texte beschreiben verschiedene Ferienorte auf Zypern. Ordnen Sie die korrekten Ortschaften den entsprechenden Beschreibungen zu.

Ferienorte zur Auswahl:

Ayia Napa	Chersonissos	Famagusta	Larnaca
Limassol	Lindos	Paphos	Pissouri
Porto Cervo	Polis	Protaras	

Hinweis: Es können nicht alle Ferienorte zugeteilt werden. Für die korrekten Zuteilungen erhalten Sie 4 Punkte.

- a) _____ thront hoch über dem Meer und eröffnet dem Besucher einen weiten Blick über die tiefblaue Bucht. Im Schatten eines riesigen Gummibaumes debattieren die älteren Dorfbewohner - malerische Weingärten und Wälder laden zu Spaziergängen ein.
- b) Ein Hauch von Cannes weht durch die mondäne Strandpromenade von _____, die den endlos langen Stadtstrand säumt. Etwas Glamour und südländisches Flair prägt die Hafenstadt.
- c) Vor 30 Jahren noch beschauliches Fischerdorf, heute die unumstrittene Nummer 1 in Sachen Nachtleben auf Zypern. _____ hat eine unvergleichliche Verwandlung durchgemacht. Heute heisst es Tanzen bis zum Morgengrauen, während führende DJ's in unzähligen Clubs auflegen.
- d) Die Einwohner von _____ gelten als besonders lebenslustig: Sie verstehen es zu feiern – beim Karneval, beim fröhlichen Weinfest und allabendlich in den Tavernen und Bars der Stadt.
- e) Inmitten von Orangenhainen liegt das verträumte Städtchen _____. Bis heute gilt es als Geheimtipp.
- f) Die Ruinen prunkvoller Villen, Paläste und des Musiktheaters bilden den aufregendsten archäologischen Park der Insel. In der Oberstadt von _____ laden Marktgassen zum Bummeln ein. Ausserhalb der Stadtmauern liegt eine geheimnisvolle "Nekropole" – ein faszinierendes System von Höhlen und Felsengräbern.
- g) _____ – der "kleine Bruder" Ayia Napas. Im Hintergrund liegt das "Tal der Windmühlen", wo Windräder, das für die Landwirtschaft notwendige Grundwasser, zu Tage fördern. Ganz in der Nähe findet sich der südöstlichste Punkt Zyperns – das Cap Greco.

Punkte

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Posten 3:

Sie nehmen an, dass die folgenden Kunden nach Zypern reisen möchten. Aufgrund der Kundenbedürfnisse empfehlen Sie welche Reisemonate?

Verbinden Sie die Monate mit dem jeweiligen Kundenwunsch. Siehe Bsp. Herr Huber.

Für die korrekten Verbindungen erhalten Sie 2 Punkte.

Herr Huber möchte die Spitzentemperaturen nutzen um im Meer zu baden.	Juli, August, September
Frau Gruber möchte von aufgewärmten Wassertemperaturen profitieren.	März, April, Mai
Frau Waser liebt ein etwas raueres Mittelmeerklima, Regen macht ihr grundsätzlich nichts aus.	Juli, August, September
Herr Piloti liebt es, in der Nacht draussen zu sitzen und die Wärme auf der Haut zu spüren.	August, September, Oktober
Frau Müller möchte wandern und die schöne, blühende und grüne Natur geniessen.	Dezember, Januar, Februar

Posten 4:

Welche der nachfolgenden Aussagen sind korrekt? Kreuzen Sie die zutreffenden Aussagen an. Sie erhalten 2 Punkte.

a) Auf Zypern wird mit folgender Währung bezahlt:

Zypriotisches Pfund	
Zypriotischer Dollar	
Griechisch-Zypriotische Drachme	
Euro	

b) Der „Übername“ von Zypern lautet:

Insel der Aphrodite	
Insel der Athene	
Insel der schönen Helena	
Insel der Sissi	

c) Die Flug-Reisezeit von der Schweiz nach Zypern dauert:

Maximal 2 Stunden	
ca. 2 ½ bis 3 Stunden	
ca. 3 ½ bis 4 ¼ Stunden	
Über 5 Stunden	

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Posten 5:

Bei diesem Posten zeigen Sie verschiedene Sehenswürdigkeiten. Kreuzen Sie diejenigen Sehenswürdigkeiten an, welche sich auf Zypern befinden! Sie erhalten 2 Punkte.

Punkte

















Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Posten 6:
Richtig oder falsch, bewerten Sie folgende Aussagen. Sie erhalten total 6 Punkte.

Punkte

Aussage	Richtig	Falsch
Das Eisenbahnnetz auf Zypern ist hervorragend ausgebaut.		
Griechisch-Zypriotische Autofahrer sind sehr ungeduldig – die Unfallrate ist relativ hoch.		
Die Sammeltaxis auf Zypern heissen Dolmus.		
Auf Zyperns Strassen herrscht Links-Verkehr.		
Zyperns Nachbarländer sind unter anderen Bulgarien und Georgien.		
Zyperns Nachbarländer sind unter anderen Syrien und Ägypten.		
Mezze ist ein Gericht aus verschiedenen Häppchen und wird auch auf Zypern angeboten.		
In und um Paphos finden Sie einen hübschen Hafen und einige kulturelle Sehenswürdigkeiten.		
Limassol ist die, durch die „grüne Linie“ in ein türkisches und ein griechisches Viertel, aufgeteilte offizielle Hauptstadt von Zypern.		
Zypern verfügt an der West- sowie auch an der Ostküste über einen hohen Hotelstandard.		
Der Westen der Insel eignet sich vor allem für kultur- und naturinteressierte Gäste.		
Der Legende nach ist Zeus auf Zypern aus dem Meer gestiegen.		
Die meist verbreiteten Religionen sind Griechisch-orthodox und der Islam.		
Ayia Napa verwandelt sich im Sommer zum Partymekka junger Gäste.		
Zypern ist die drittgrösste Mittelmeerinsel mit zwei markanten Gebirgsmassiven, langen Sandstränden und wilden Steilküsten.		

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 2

15 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräche führen**
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.2 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen**
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.11 Kalkulation einer Reise**
- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtliche Pflichten**

Ausgangslage:

Herr und Frau Huber interessieren sich für die Kreuzfahrt "Norwegische Fjorde & Highlands". Sie wenden sich für die Offerte an Sie, da sie Ihre Stammkunden sind.



Anz. Tage **9** | AUGUST 2017
 30
 ab Amsterdam

Tag	Reiseroute	Landausflüge	Ankunft	Abfahrt
Tag 1	Amsterdam (Niederlande)		-	17:00
Tag 2	... auf See...		-	-
Tag 3	Bergen (Norwegen)		08:00	17:00
Tag 4	Olden (Norwegen)		09:00	18:00
Tag 5	Andalsnes (Norwegen)		07:00	17:00
Tag 6	Geiranger (Norwegen)		07:00	14:00
Tag 7	Stavanger (Norwegen)		10:00	20:00
Tag 8	... auf See...		-	-
Tag 9	Bremerhaven (Deutschland)		08:00	14:00
Tag 10	Amsterdam (Niederlande)		08:00	-

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Die Kunden möchten in einer Balkonkabine reisen, Wein zum Mittag- und Abendessen trinken und viele Extras im Voraus buchen, damit sie während der Reise fast nichts selbst organisieren müssen. Sie nehmen gepflegte Abendkleidung mit und da sie in einem fortgeschrittenen Alter sind, ist ihnen umfassender und möglichst voller Versicherungsschutz wichtig.

- a) Sie haben für Ihre Kunden letzten Freitag die nachfolgende Offerte ausgearbeitet. Die Leistungen darin basieren auf Buchung einer Pauschalreise. Lediglich die Reiseversicherung werden Sie statt beim Veranstalter direkt bei der Versicherung abschliessen.

Tragen Sie die Preise in die Preisspalte ein und errechnen Sie den Endpreis bei Buchung vor dem 15. Juni 2017. Sie erhalten 2 Punkte.

Reisevorschlag Nr. 10000000		Zürich, 2. Juni 2017
Sehr geehrter Herr Huber		
Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und freuen uns, Ihnen folgenden Reisevorschlag zu unterbreiten:		
Teilnehmer:	Huber Peter Huber Maria	Preis CHF für zwei Personen
30.08.2017	Zürich – Amsterdam, LX 728, 09.20h – 11.10h	
08.09.2017	Amsterdam – Zürich, LX 729, 16.55h – 18.25h	
	CHF 335.00 pro Person	_____
30.08.2017-08.09.2017	Kreuzfahrt "Norwegische Fjorde & Highlands" Innenkabine, CHF 1530.00 pro Person	
	Frühbucherrabatt, CHF 200.00 pro Person bei Buchungen bis zum 15.06.2017	_____
	Zuschlag Balkonkabine mit voller Meersicht CHF 490.00 pro Person	_____
	Taxitransfer, Flughafen-Hafen-Flughafen CHF 45.00 pro Person pro Weg	_____
	Land-Ausflugspaket für alle 6 Ausflüge CHF 45.00 pro Ausflug und pro Person	_____
	Trinkgeld-Paket für 10 Tage CHF 8.00 pro Tag und pro Person	_____
	Getränke-Paket für 10 Tage CHF 15.00 pro Tag und pro Person	_____
	Reiseversicherung, Annullation/Assistance Familientarif, CHF 180.00	_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftragspauschale, CHF 80.00 pro Auftrag	_____
Total	=====

Inbegriffene Leistungen:

- Flüge mit Swiss nach Amsterdam und retour, Flugtarif "classic" inkl. Taxen
- Kreuzfahrt in der gebuchten Kabinenkategorie, Vollpension an Bord
- Transfer Flughafen-Hafen-Flughafen
- Land-Ausflugspaket inkl. 10% Serviceentgelt
- Trinkgeld-Paket
- Getränke-Paket inkl. 10% Serviceentgelt
- Reiseversicherung gemäss Beschreibung/Beilage, ohne Selbstbehalt bei Annullation

b) Das Ehepaar Huber hat sich am Wochenende mit ihren Nachbarn ausführlich über die Kreuzfahrt unterhalten. Die Nachbarn buchen ihre Reisen immer online. Auf der Suche nach einem günstigeren Preis, sind die Nachbarn auf nachfolgende Angebote gestossen.

CCC - Cheap Charlie Cruises





Nur bei Cheap Charlie Cruises: 2. PERSON KREUZT GRATIS

Exklusives Angebot – nur bei uns bis 90 Tage vor Abreise buchbar

Kreuzfahrt: 10 Tage / 9 Nächte "Norwegische Fjorde & Highlands"						
Route: Amsterdam (Niederlande) – Bergen – Olden – Andalsnes – Geiranger – Hellesylt – Stavanger (Norwegen) – Bremerhaven (Deutschland) – Amsterdam (Niederlande)						
PREISE PRO PERSON IN CHF (auf Basis 2er Belegung)	30. Juli 2017		30. August 2017		30. September 2017	
	1. Pers.	2. Pers.	1. Pers.	2. Pers.	1. Pers.	2. Pers.
Innenkabine	2'460.00	gratis	2'660.00	gratis	2'460.00	gratis
Balkonkabine mit Sichtbehinderung	1'750.00	1'750.00	1'810.00	1'810.00	1'750.00	1'750.00
3./4. Person Kind (2 – 12 Jahre)	290.00		390.00		290.00	
FAKULTATIVE AN-/ABREISE: ab/bis Zürich nach Amsterdam mit Swiss, light Tarif, CHF 315.00 inkl. Taxen pro Person / pro Kind; bzw. Parkplatz in Amsterdam ca. € 12.00 pro PKW / pro Tag						
Bei uns buchbar zu exklusiven, günstigen Prämien: Reiseversicherung Annullation/Assistance CHF 59.00 pro Person (Selbstbehalt CHF 1'000.00 pro Person / pro Schadenfall)						
NICHT INBEGRIFFEN (Vor Ort bezahlbar bzw. buchbar und bezahlbar): obligatorische Trinkgelder € 12.00 pro erwachsene Person / pro Tag & € 6.00 pro Kind / pro Tag, Ausflüge € 50.00 pro Person / pro Ausflug, alkoholische Getränke, Serviceentgelt von 15% auf Dienstleistungen und Konsumation, Auftragspauschale CHF 25.00 pro Person (wird nicht erhoben bei Online-Buchungen)						

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

easyJet			
			
Wed 30 August 17 Zurich To Amsterdam Dep 13:10 – Arr 15.00 Flight EZY7904 1 Adult	Fri 08 September 17 Amsterdam to Zurich Dep 10:20 – Arr 12.10 Flight EZY7903 1 Adult	1 hold item(s) on 2 flight(s) total weight of 20 kg (1 bag) on each flight	Subtotal flights and options for 1 passenger:
1 x CHF 97.85	1 x CHF 93.75	1 x CHF 53.25	1 x CHF 244.85

Herr Huber kommt heute Mittwoch, 7. Juni, zu Ihnen ins Büro und bringt beide Ausdrücke vom Nachbarn mit. Er erwartet von Ihnen eine fundierte Erklärung, warum Sie diese Angebote nicht in Ihrer Offerte berücksichtigt haben.

Nehmen Sie zu folgenden Punkten Stellung. Sie erhalten 13 Punkte.

Flug mit Swiss

Wie viel kostet der Flug mit Swiss pro Person gebucht bei CCC Travel?

CHF _____

Gibt es in Bezug auf die Flug-Leistungen einen Unterschied, ob Sie den Tarif gemäss Ihrer Offerte buchen oder das Angebot von CCC Travel berücksichtigen sollten? Ja oder Nein?

Begründen Sie, warum Sie den von Ihnen offerierten Flugtarif empfehlen.

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Flug mit Easyjet

Wie viel kostet der Flug mit Easyjet total pro Person:

Nennen Sie in Stichworten 2 Argumente warum Sie die Flüge mit Easyjet nicht bei Ihrer Offerte berücksichtigt haben.

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Kreuzfahrt / Kabine

Geben Sie Herrn Huber 2 Argumente, warum das Angebot „2. Person kreuzt gratis“ von CCC Travel nicht in Frage kommt.

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Wie viel kostet die gleiche Kabine, die Sie offeriert haben pro Person, wenn man sie bei CCC Travel buchen würde?

CHF _____

Was spricht dafür, die Kabine bei CCC Travel zu buchen?

Was spricht dafür, die Kabine gemäss Ihrer ursprünglichen Offerte zu buchen?

Kreuzfahrt / Ausflugspaket

Geben Sie Herrn Huber 2 Argumente, warum Sie zu Ihrem Angebot stehen:

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Kreuzfahrt / Trinkgeldpaket

Rechnen Sie Herrn Huber vor, wie viel Trinkgeld pro Person er in € für die ganze Dauer der Kreuzfahrt und bei Bezahlung auf dem Schiff begleichen muss, wenn er die Kreuzfahrt bei CCC Travel buchen würde.

Total pro Person: _____

Reiseversicherung

Was spricht für den Abschluss der Versicherung gebucht bei

CCC Travel: _____

Reisebüro gemäss Offerte: _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Logo

Herr Huber findet auf Ihrem Briefpapier und als Aufkleber bei Ihrer Eingangstüre folgendes Logo vor:



Beim anderen Reiseanbieter fehlt dieses Logo, dafür ist eines der folgenden aufgedruckt:



Erklären Sie in einem Satz, für was diese Logos stehen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 3**16 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen

Ausgangslage:

Sie buchen für Ihren Kunden Herrn Kleger heute (Mittwoch, 07. Juni 2017) folgende Geschäftsreise in der Economy-Class nach Los Angeles.

1. LX 40 H 19JUL ZRHLAX HK1 1310 1640 WED
 2. LX 41 H 16AUG LAXZRH HK1 1930 #1545 WED
 (# = Ankunft ein Tag später)

Hier sehen Sie die unvollständige Fare Construction für diese Reise:

ZRH LX LAX 1118.77 LX ZRH _____ NUC_____END ROE0.929471
 FARE CHF _____
 TAX CHF 36.40CH 5.50AY 33.00US 5.00XA
 4.50XF 6.50XY 450.00YQ 16.00YR

Nachfolgend sehen Sie einen Note- / Fare Quote Note- / Rules-Auszug des H-Midweek-Tarifes der LX von Zürich nach Los Angeles. Lesen Sie diesen Auszug genau durch und lösen Sie dann die nachfolgenden Aufgaben.

APPLICATION

AREA; THESE HIGH SEASON MIDWEEK-FARES APPLY FROM SWITZERLAND TO THE USA.
 TYPES OF TRANSPORTATION; FARES GOVERNED BY THIS RULE CAN BE USED TO
 CREATE ROUND-TRIP/SINGLE OPEN-JAW/DOUBLE OPEN-JAW JOURNEYS.

FLIGHT APPLICATION

THE FARE COMPONENT MUST INCLUDE TRANSATLANTIC-TRAVEL ON
 LX/LH/OS/SK/AC/UA.

IF THE FARE COMPONENT INCLUDES TRAVEL WITHIN THE USA THEN THAT TRAVEL
 MUST BE ON ANY UA FLIGHT. SAME BOOKING CLASS AS TRANSATLANTIC MUST BE
 USED.

MINIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO EARLIER THAN 5 DAYS AFTER
 DEPARTURE FROM FARE ORIGIN OR TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE
 NO EARLIER THAN THE FIRST SUN AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

MAXIMUM STAY

TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO LATER THAN 1 MONTH AFTER
 DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.

STOPOVERS

1 STOPOVER PERMITTED IN CHI/NYC/BOS/SFO IN EACH DIRECTION AT CHF 150
 EACH.

PERMITTED COMBINATIONS

OPEN JAWS; FARES MAY BE COMBINED ON A HALF ROUND TRIP BASIS TO FORM
 SINGLE OR DOUBLE OPEN JAWS.

A MAXIMUM OF TWO INTERNATIONAL FARE COMPONENTS PERMITTED PROVIDED
 COMBINATIONS ARE WITH ANY FARE FOR CARRIER LX/LH/OS/SK/AC/UA AND
 OPEN SEGMENT MUST BE WITHIN SWITZERLAND AND WITHIN THE USA.

ROUND TRIPS; FARES MAY BE COMBINED ON A HALF ROUND TRIP BASIS PROVIDED
 COMBINATIONS ARE WITH ANY FARE FOR CARRIER LX/LH/OS/SK/AC/UA.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

PENALTIES

CANCELLATIONS; ANY TIME; CHARGE CHF 300.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.

REFUND OF UNUSED TAXES INCL. YQ-TAX PERMITTED.

REFUND OF UNUSED YR-TAX NOT PERMITTED.

CHANGES; ANY TIME; CHARGE CHF 200 FOR REISSUE/REBOOKING.

REBOOKING/REISSUE/UPGRADE MUST BE MADE IN ONE TRANSACTION BEFORE DEPARTURE OF THE FLIGHT BEING CHANGED. UPGRADING TO A HIGHER FARE PERMITTED. IN CASE OF UPGRADING TO A HIGHER FARE CHARGE CHF 200 AND CHARGE THE FARE DIFFERENCE TO THE HIGHER UPGRADED FARE.

Punkte

Aufgaben:

- a) Rechnen Sie die Flugzeit (in Stunden und Minuten) des Inbound-Fluges aus. Die Lokalzeit in Zürich ist GMT+2 und die Lokalzeit in Los Angeles ist GMT-7. Sie erhalten 2 Punkte.

(Wichtig: Punkte gibt es nur, wenn Ihr Resultat anhand Ihrer Ausrechnung nachvollzogen werden kann!)

Detaillierte Ausrechnung für die Strecke

von _____ nach _____

Flugzeit: _____

- b) Mit welchem CHF-Betrag muss die Fare-Box (FARE CHF _____) ergänzt werden? Sie erhalten 1 Punkt.

CHF _____

- c) Wieviel Freigepäck kann Herr Kleger in der Economy-Class kostenlos einchecken? Sie erhalten 1 Punkt.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

d) Um was für eine Reiseart handelt es sich bei dieser gebuchten Reise ZRH-LAX-ZRH? Markieren Sie die korrekte Antwort mit **X**. Sie erhalten 1 Punkt.

- Round-Trip
- Single Open-Jaw
- Double Open-Jaw

e) Aus wie vielen Fare Components/Tarifkomponenten besteht die Fare Construction von Herrn Klegers Ticket? Sie erhalten 1 Punkt.

f) Welches ist der früheste mögliche Zeitpunkt, an welchem Herr Kleger mit diesem H-Tarif die Strecke LAX-ZRH fliegen kann? (Bitte Wochentag und genaues Datum angeben.) Sie erhalten 1 Punkt.

g) Herr Kleger ist Schweizer Bürger und fragt Sie, welche Reisedokumente er benötigt, um in die USA einreisen zu können. (Das Rückflugticket und genügend Geld wird er bei sich haben.) Bitte machen Sie stichwortartig 2 weitere Angaben. Sie erhalten 2 Punkte.

1. _____

2. _____

h) Wie hoch sind die Annullierungskosten, wenn die gebuchte Reise am 19. Juli also am Tag des geplanten Abfluges, um 09.00 Uhr annulliert wird? Sie erhalten 1 Punkt.

CHF _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- i) Herr Kleger fragt Sie, unter welchen Bedingungen er seinen Rückflug LAX-ZRH umbuchen kann. Markieren Sie die beiden korrekten Antworten mit **X**. Sie erhalten 2 Punkte.

- Eine Umbuchung kostet mindestens CHF 200.00.
- Eine Umbuchung kann nur vorgenommen werden, sofern es in der gleichen Buchungsklasse (H) verfügbare Sitze hat.
- Herr Kleger ruft Sie am Montag, 14AUG an und fragt Sie, wieviel es kostet, wenn er seinen Rückflug vom 16AUG auf den 23AUG umbuchen möchte. Die Buchungsklasse H hat noch freie Plätze.

Ihre Antwort lautet: "Diese Umbuchung kostet CHF 200.00."

- Herr Kleger ruft Sie am Montag, 14AUG an und möchte seinen Rückflug auf den 17AUG umbuchen. Die Buchungsklasse H hat keine Sitze mehr verfügbar.

Die Kosten für diese Umbuchung belaufen sich auf CHF 200.00 plus die Differenz zur/zum nächst höheren verfügbaren und anwendbaren Buchungsklasse/Tarif.

- j) Herr Kleger fragt Sie, wieviel mehr (CHF ohne Taxen) die hier angegebene Variante via Boston kostet im Vergleich zur Originalversion Zürich-Los Angeles-Zürich. Sie erhalten 1 Punkt.

1.	LX	52 H	19JUL	ZRHBOS	HK1	1730	1950	WED
2.	UA	663 H	26JUL	BOSLAX	HK1	1825	2147	WED
3.	LX	41 H	16AUG	LAXZRH	HK1	1930	#1545	WED

(# = Ankunft ein Tag später)

SPECIFIED ROUTING: ZRH LX LAX
 ZRH LX BOS UA LAX

Mehrpreis in CHF _____

- k) Eine andere Variante wäre, dass er mit der LX nach Los Angeles fliegt (Buchungsklasse H), dann ein Auto mietet und mit diesem nach San Francisco fährt, um dann von San Francisco mit dem Nonstopflug der LX zurück nach Zürich zu fliegen (ebenfalls Buchungsklasse H).

Welchen Paragraphen/Kapitel konsultieren Sie, um herauszufinden ob dieses Flugrouting/Reiseart möglich ist? Sie erhalten 1 Punkt.

Paragraph / Kapitel: _____

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

- l) Herr Kleger ist Mitglied beim Lufthansa-Meilenprogramm „Miles&More“. Nennen Sie, ausser Swiss, Lufthansa, Austrian Airlines und United Airlines, 4 weitere europäische oder nordamerikanische Airlines, welche Herr Kleger für eine Reise in die USA auch benutzen kann, wenn er für sein Miles&More-Konto Meilen sammeln möchte. Sie erhalten 1 Punkt.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- m) Welche dieser hier angegebenen Flugzeugtypen setzt die LX nach / von Los Angeles ein? Markieren Sie die beiden korrekten Antworten mit **X**. Sie erhalten 1 Punkt.

 Airbus A319 Airbus A380 Airbus A340 Bombardier C Series 100 Boeing 777 / Boeing Triple Seven Airbus A320Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 4**17 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen**Ausgangslage:**

Herr Kleger hat die Idee, seine Geschäftsreise mit einem privaten Aufenthalt in den USA zu kombinieren und möchte dabei von Ihrem grossen Fachwissen profitieren.

Aufgaben:

Er stellt Ihnen diverse touristische Fragen generell zur Reisedestination USA. In Los Angeles (LAX), San Francisco (SFO) und in der näheren Region dieser Städte befinden sich zahlreiche Sehenswürdigkeiten und Attraktionen.

- a) Welche der nachstehenden Sehenswürdigkeiten und Attraktionen der USA ordnen Sie LAX oder SFO zu? Markieren Sie die korrekten Antworten mit X.
Sie erhalten 4 Punkte.

Sehenswürdigkeit/ Attraktion	Los Angeles	San Francisco
World of Coca-Cola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Venice Beach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cable Cars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisherman's Wharf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disneyland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beverly Hills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Golden Gate Bridge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
South Street Seaport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alcatraz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoover Dam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disneyworld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Walk of Fame	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

b) Bekannte Sehenswürdigkeiten und Attraktionen findet man in vielen Regionen der USA, auch ausserhalb von Kalifornien. Nachfolgend sind 7 Sehenswürdigkeiten/Attraktionen aufgeführt. Sie können selber 5 davon auswählen.

Nennen Sie von den ausgewählten Sehenswürdigkeiten/Attraktionen den zugehörigen Ort oder die Region und beschreiben Sie die typischen Merkmale in Stichworten. Sie erhalten max. 5 Punkte.

Punkte

Beispiel: The Space Needle	Ort:	Seattle
	Beschreibung	Aussichtsturm mit Drehrestaurant
1. Sea World	Ort:	
	Beschreibung:	
2. White House	Ort:	
	Beschreibung:	
3. French Quarter	Ort:	
	Beschreibung:	
4. Cape Canaveral	Ort:	
	Beschreibung:	
5. The Strip	Ort:	
	Beschreibung:	
6. Broadway	Ort:	
	Beschreibung:	
7. Busch Gardens	Ort:	
	Beschreibung:	

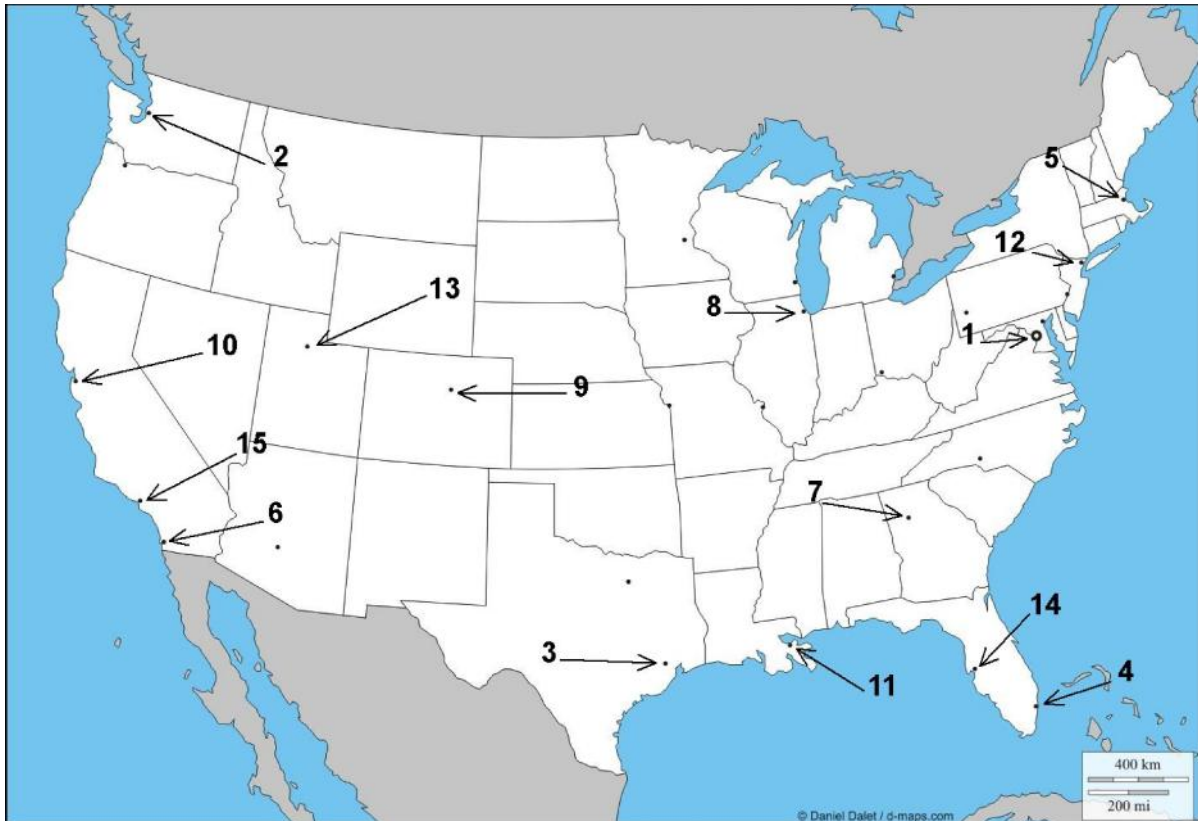
Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

c) Auf der nachfolgenden USA Karte sind 15 grössere Städte mit Punkten und Nummern markiert.

Wählen Sie zehn Nummern aus und weisen Sie die entsprechenden Städtenamen zu. Sie erhalten 4 Punkte.

Beispiel: Nr. 1 = Washington DC

Punkte



Beispiel:
1 = Washington DC

2 = _____

3 = _____

4 = _____

5 = _____

6 = _____

7 = _____

8 = _____

9 = _____

10 = _____

11 = _____

12 = _____

13 = _____

14 = _____

15 = _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

d) Die Nationalparks in den USA ziehen jedes Jahr viele Touristen an, bieten aber auch Einheimischen viel Natur und Abenteuer. Jeder Park hat seine speziellen Merkmale und Highlights. Anhand der nachfolgenden vier Kurzbeschreibungen finden Sie den entsprechenden Nationalpark.

1. Ältester Park, Geysire, Hot Springs, Bison, Elche, Bären
2. Bizarre Felsstrukturen in roten, braunen, gelben und violetten Farben
3. Sumpfiges, subtropisches Gebiet, bemerkenswerte Vogelwelt
4. 360km lange Talschlucht, Colorado River

Notieren Sie die Nummer und den Namen des Nationalparks zum entsprechenden Bild. Sie erhalten 2 Punkte.



Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

- e) Für längere Reisedistanzen innerhalb der USA ist in der Regel das Flugzeug die schnellste Lösung. Es gibt aber auch interessante Alternativen, z.B.: Bahn oder Bus, welche vor allem auch bei Touristen beliebt sind.

Ergänzen Sie die Lücken. Sie erhalten 1 Punkt.

1. Die National Railroad Passenger Corporation, auch _____ genannt, ist ein Unternehmen, das sich stets darum bemüht, hohe Qualität und einen sicheren sowie pünktlichen Fahrgastzugverkehr bereitzustellen, der die Kundenerwartungen mehr als erfüllt.
2. Das grösste Unternehmen im Fernreisebuslinienverkehr in Nordamerika heisst _____ mit Hauptsitz in Dallas.

- f) Zwei der beliebtesten Strecken sind die Route 66 und der Highway No. 1. Von wo nach wo erstrecken sich diese Strassen? Sie erhalten 1 Punkt.

Route 66 _____

Highway No. 1 _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 5**14 Punkte**

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2 Kundengespräch führen**
Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1 Kundenauftrag ausführen
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen

Ausgangslage:

Ihre Kunden Susanne und Beat Hunziker, feiern 2017 die goldene Hochzeit. Sie möchten eine Reise nach Bali unternehmen und lassen sich bei Ihnen beraten. Folgende Punkte sind für die beiden Jubilare sehr wichtig:

- Rundreise mit den wichtigsten Höhepunkten
- Badeferien an einem schönen, feinsandigen Strand
- gutes lokales Essen (Fisch)
- Schwimmen im Meer
- Ruhig und erholsam

Beide sind in Pension und haben das ganze Jahr über Zeit, diese Reise durchzuführen.

Aufgaben:

- a) Welche Reisemonate empfehlen Sie den beiden? Sie erhalten ½ Punkt.

- b) Begründen Sie Ihre Empfehlung in einem Satz. Sie erhalten ½ Punkt.

- c) Bekannte haben den beiden empfohlen, folgende Sehenswürdigkeiten zu besichtigen. Beschreiben Sie die nachfolgenden Highlights in Stichworten. Sie erhalten max. 3 Punkte.

Ubud (2 Stichworte):

Gunung Batur (2 Stichworte):

Tanah Lot (2 Stichworte):

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- d) Teilen Sie den nachfolgenden Beschreibungen den passenden Badeort zu.
Sie erhalten 4 Punkte.

Sanur	Nusa Dua	Jimbaran
Kuta	Kata Beach	Hoi An

Exklusiver Badeort im Südosten – mit langem, flach abfallendem Sandstrand, der durch ein Korallenriff geschützt ist. Baden ist gezeitenabhängig.

Badeort: _____

Dieser lange, feinsandige Strand im Süden gilt als einer der schönsten der Insel mit atemberaubenden Sonnenuntergängen. Ruhesuchende werden sich in dieser Umgebung gut erholen können.

Badeort: _____

Das ehemalige Fischerdorf hat heute noch ein Stück seiner Ursprünglichkeit bewahrt. Es gibt diverse Geschäfte, Restaurants und Bars. Das vorgelagerte Riff schützt vor starker Brandung, allerdings ist das Schwimmen nur bei Flut möglich.

Badeort: _____

Lebendiger Ferienort an der Südwestküste, hier geht die Post ab. Unzählige Bars, Restaurants und Geschäfte prägen das Strassenbild.

Badeort: _____

- e) In welchem Badeort empfehlen Sie Herr und Frau Hunziker das Hotel, um die Bedürfnisse der beiden abzudecken? Sie erhalten 1 Punkt.

- f) Welche Religion ist auf Bali vorwiegend verbreitet? Sie erhalten 1 Punkt.

- g) Erklären Sie in einem Satz, worauf Herr und Frau Hunziker in Bezug auf Kleidung bei einem Tempelbesuch achten müssen? Sie erhalten 1 Punkt.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

h) Herr und Frau Hunziker haben die Bali Reise gebucht und Sie setzen sich eine Erinnerung um ein „Follow-up“ nach deren Rückkehr durchzuführen.

Nennen Sie die möglichen Vor- und Nachteile aus Sicht des Reisebüros der nachfolgenden drei Follow-up (pro Follow-up je einen unterschiedlichen Vor- und Nachteil). Sie erhalten pro korrekte Antwort ½ Punkt, max. 3 Punkte.

Art des Follow-up	Vorteil	Nachteil
Telefonisch		
Brief/Postkarte		
Online Feedback via Link in Reiseunterlagen		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 6

19 Punkte

Punkte

- Leistungsziel-Nr. 1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen**
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten

Ausgangslage:

Sie arbeiten im Städteteam Ihres Reiseveranstalters und dürfen bei der Gestaltung des neuen Internetauftritts mithelfen. Zuerst müssen Sie aber die Fakten und Daten von Städtereisen in Europa zusammentragen, damit die Seite zustande kommt.

- a) Die Länder, welche Sie auf der Homepage dem Besucher als Städtereiseziele anbieten werden, sehen Sie unten. Schreiben Sie unter jede Flagge das entsprechende Land. Sie erhalten 2 Punkte.

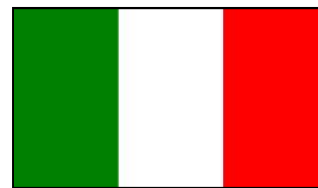
1.



2.



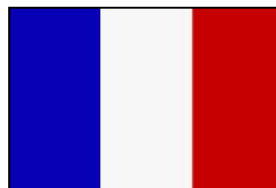
3.



4.



5.



6.



- b) Schreiben Sie die dazugehörige Hauptstadt zur unten aufgeführten Flaggennummer. Sie erhalten 2 Punkte.

Flaggen Nr.	Hauptstadt
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

- c) Natürlich dürfen auch die Sehenswürdigkeiten nicht fehlen. Ordnen Sie die Nummern den dazugehörigen Städten zu. Mehrfachzuteilungen sind möglich.
Sie erhalten 4 Punkte.

Punkte

Sehenswürdigkeiten:

1. Reichstag	2. Spanische Treppe	3. Spanische Hofreitschule
4. Madame Tussaud	5. Alexander Platz	6. Sixtinische Kapelle
7. Tower Bridge	8. Sagrada Familia	9. Notre Dame
10. Brandenburger Tor	11. Prater	12. Gaudimuseum

Städtenamen **Nummer(n) der dazugehörenden Sehenswürdigkeit(en)**

Barcelona _____

Berlin _____

Brüssel _____

London _____

Paris _____

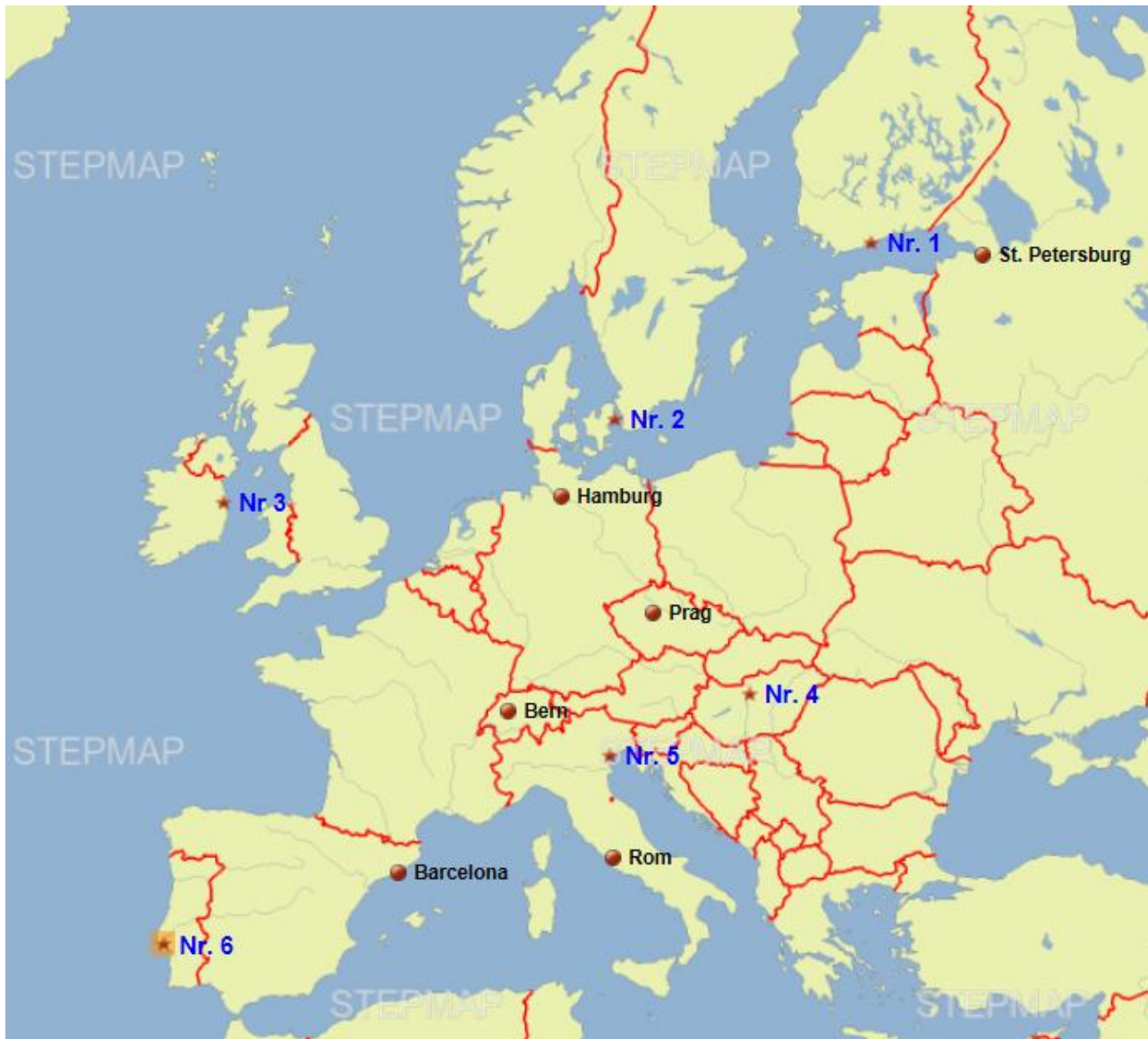
Rom _____

Wien _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

- d) Im Internet haben Sie die untenstehende Karte gefunden. Sie ist aber nicht vollständig. Ergänzen Sie die mit Sternchen bezeichneten Städte mit dem entsprechenden Namen. Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte



Nummer	Städtenamen
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

e) Wie Sie der Karte entnehmen können, sind noch nicht alle Länder beschriftet. Damit der Besucher Ihrer künftigen Homepage sich zurechtfinden kann, hat Ihr Team Sie beauftragt, die auf der untenstehenden Karte eingefärbten Länder mit dem richtigen Namen zu bezeichnen. Sie erhalten 3 Punkte.

Punkte



Nummer	Land
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

- f) Viele „klassische“ Städtereiseziele liegen an Flüssen, Kanälen oder Meeren. Städte am Wasser haben eine besondere Anziehung auf die Menschen. Deren Reiz ist unbestritten.

Punkte

In einem Städtekatalog, dessen Informationen Sie auch in die Homepage übernehmen möchten, finden Sie eine unvollständige Liste. Ergänzen Sie entweder den fehlenden Namen des Flusses, oder den fehlenden Namen der Stadt. Sie erhalten 3 Punkte.

Fluss	Stadt
Donau	
	Paris
Spree	
	Rom
Elbe	
	Porto

- g) In der Homepage integrieren Sie auch rechtliche Angaben in Bezug auf das Pauschalreisegesetz. Ihnen wurde der nachfolgende Text zur Überprüfung auf dessen Richtigkeit abgegeben. Kreuzen Sie die zutreffenden Aussagen an. Sie erhalten 2 Punkte.

Annulation von Reisen durch den Reiseveranstalter:

Der Konsument hat keinen Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages...

- wenn die Annullierung erfolgt, weil die Anzahl der Personen, welche die Pauschalreise gebucht haben, nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht und die Annullierung dem Konsumenten innert der im Vertrag angegebenen Frist schriftlich mitgeteilt wurde.
- wenn die Annullierung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.
- wenn die Reise überbucht ist.
- wenn ein Leistungsträger im Ausland vor der Reise insolvent geworden ist.
- wenn die für die Reise vorgesehene Reiseleitung aus gesundheitlichen Gründen, die ausgeschriebene Reise nicht mehr begleiten kann.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite: