

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2010. október 18.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK
NÉMET NYELVEN**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**NEMZETI ERŐFORRÁS
MINISZTERIUM**

Wichtige Hinweise

Für die in den Korrekturhinweisen angeführten Antworten können ausschließlich die angegebenen Punktzahlen vergeben werden.

Die angegebenen Punktzahlen können nur dort weiter unterteilt werden, wo darauf ausdrücklich hingewiesen wird. Die auf diese Weise entstandenen Punktzahlen können nur ganze Punkte sein.

Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus

1. Zählen Sie 5 Anforderungen gegenüber den Mitarbeitern auf, die mit den Gästen in Verbindung kommen! (5 x 1) 5 Punkte

- 1) *Fachkenntnisse*
- 2) *Entsprechendes Verhalten*
- 3) *Kommunikationsfähigkeit*
- 4) *Beschwerdemanagement*
- 5) *Anspruchsvolle äußere Erscheinung*
- 6) *Empathie*
- 7) *Persönliche Hygiene*

Bewertung: Jeweils 5 der oben stehenden Antworten sind entsprechend. Bei der Bewertung kann der korrigierende Lehrer auch andere, fachlich korrekte Antworten akzeptieren. Teilpunkte sind zu vergeben, wenn der Prüfungskandidat weniger richtige Antworten auf die Frage gibt. Mehrpunktzahl kann nicht vergeben werden.

2. Ergänzen Sie die folgenden Bestimmungen mit den passenden Begriffen, Ausdrücken! (4 x 1) 4 Punkte

Unter dem Begriff des **Passivtourismus/Ausreisetourismus** wird verstanden, dass die Bewohner eines gegebenen Gebiets aus touristischen Zwecken zu einem anderen Ort reisen und einen Teil ihres Geldes dort ausgeben.

Variable Kosten sind die Kosten, deren Größe sich mit der Veränderung der Größe des Umsatzes und des Erlöses in unterschiedlichem Maße verändert.

Die Hauptaufgabe der **Lagerhaltung** ist die zeitliche Verbindung des Wareneinkaufs und der Produktion (eventuell des Vertriebs).

Die **a'la carte/nach der Speisekarte/Restaurantverpflegung mit Vorauszahlung** Speisung ist eine für die gewerbliche Gastronomie charakteristische Speisungsform.

Bewertung: Die oben angegebenen Antworten können für je 1 Punkt akzeptiert werden. Teilpunkte können vergeben werden unter Rücksichtnahme darauf, sie können nur eine ganze Zahl sein.

3. Schreiben Sie je 4 Beispiele für die folgenden Dienstleistungen! (2 x 2) 4 Punkte

Bequemlichkeitsleistungen: **Garderobe, Möglichkeit der Tischreservierung, bargeldlose Zahlungsweise, Parkplatz**

Dienstleistungen mit unterhaltendem Charakter: **Musik, Billard, Zubereitung der Gerichte beim Tisch der Gäste, Tanzmöglichkeit**

Bewertung: Die Prüfungskandidaten können auch von den oben stehenden abweichende Beispiele schreiben. Für die vollständige Lösung der Aufgabe können 4 Punkte vergeben werden. Wenn der Prüfungskandidat nur zwei Beispiele schreibt, geben wir 1 Punkt! Wenn er weniger als zwei Beispiele angibt, steht ihm kein Punkt zu.

4. Welcher Begriff ist das Kuckucksei in den folgenden Aufzählungen? Wählen Sie immer nur einen Begriff aus und markieren Sie Ihre Wahl durch Unterstreichen! Begründen Sie Ihre Antwort! (3 x 1) 3 Punkte

- a) Windfang
Vorhalle
Terrasse
Raum für die Gemüsevorbereitung

Begründung: *Der Raum für die Gemüsevorbereitung gehört nicht zu den Räumlichkeiten des Gästeverkehrs, da er zur Produktion gehört.*

- b) Kellner
Barkeeper
Küchenhilfe
Verkäufer

Begründung: *Die Küchenhilfe gehört nicht zu den Arbeitsbereichen des gastronomischen Verkaufs, sondern zur Produktion.*

- c) Restaurant
Gasthaus
Schnellimbiss
Kantine mit Kochküche

Begründung: *Die Kantine mit Kochküche gehört nicht zu den gewerblichen Gastronomiegeschäften, sondern zu den Kantinen (Restaurants im Arbeitsplatz).*

Bewertung: Nur dann kann der Prüfungskandidat je 1 Punkt für die Aufgaben erhalten, wenn sowohl das Unterstreichen als auch die Begründung richtig sind. Für die einzelnen Aufgaben kann nur eine ganze Zahl vergeben werden.

Eine andere, vom korrigierenden Lehrer für richtig gehaltene, logische, aber vom Muster abweichende Lösung kann auch akzeptiert werden.

5. Entscheiden Sie, ob folgende Aussagen richtig oder falsch sind! Markieren Sie Ihre Wahl durch Unterstreichen! Bei einer falschen Antwort begründen Sie Ihre Entscheidung, eine richtige Antwort braucht nicht begründet zu werden!

[2 x (1 + 1)] 4 Punkte

- a) Die herkömmliche Preisbildung geht vom Einkaufspreis aus, zu dem die durch Multiplikation mit Gewinnspanne erhaltene Preisspanne hinzugerechnet wird. Auf diese Weise wird der Netto-Verkaufspreis gebildet. Danach kommt die Berechnung des Brutto-Verkaufspreises, indem man zu dem Netto-Verkaufspreis die MwSt. hinzurechnet. Diese Methode wird auch kalkulatorische, sog. von unten erfolgende Preisbildung genannt.

richtig falsch

Begründung: *Die Aussage muss nicht begründet werden!*

- b) Bei Preisbildung vom neuen Typ (Marktpreisbildung) wird der Verkaufspreis ausschließlich aufgrund der eigenen Kosten (variable und Fixkosten gemeinsam) gebildet. Diese Methode erfordert eine gründliche Analyse.
Die Einkaufspreise müssen auch berücksichtigt werden, denn in Kenntnis dieser kann der Gewinngehalt der Preise berechnet werden.

richtig falsch

Begründung: **Bei der Preisbildung von neuem Typ wird der Verkaufspreis an die Preisverhältnisse auf dem Markt angepasst gebildet.**

Bewertung: Bei einer richtigen Antwort stehen ohne Begründung die 2 Punkte zu. Bei falscher Antwort steht sowohl für das Unterstreichen als auch für die Begründung je 1 Punkt zu. Teilpunkte können vergeben werden unter Rücksichtnahme darauf, dass sie nur eine ganze Zahl sein können. Eine andere, fachlich korrekte Begründung ist auch zu akzeptieren.

6. Wichtiger Bestandteil der Veranstaltungen ist das Essen. Zählen Sie 5 Gesichtspunkte auf, die bei der Zusammenstellung von Menüs berücksichtigt werden müssen! (5 x 1) 5 Punkte

1. **Form, Typ des Essens**
2. **Typ der Veranstaltung**
3. **Gegebenheiten des Geschäfts/der Küche**
4. **Saisonalität**
5. **verfügbares Geld**

Zu akzeptieren sind auch: Abwechslung der Grundstoffe, Farben, Zubereitungsweisen, Zusammensetzung des Gästekreises, Zeitpunkt des Essens, Anforderungen der gesunden Ernährung usw.

5 richtige Antworten sind nötig für die höchstens erreichbaren 5 Punkte. Die Reihenfolge zählt nicht. Mehrpunktzahl kann nicht vergeben werden, Teilpunktzahl ja.

7. Schreiben Sie zu jeder der drei Bestimmungen je zwei Beispiele! (Für ein Beispiel steht kein Punkt zu!) (3 x 1) 3 Punkte

a) Physiologisches Bedürfnis: **aktive/passive Erholung, Essen, Konsum von Getränken**

b) Sorten der Drehbücher: **zusammengestellt für Abwickler, für Teilnehmer**

Auch zu akzeptieren ist die Gruppierung „touristischer Abwickler“ und „gastronomischer Abwickler“.

c) Gastronomische Tätigkeitsbereiche (Prozesse des Warenverkehrs): **Wareneinkauf, Lagerhaltung, Produktion, Verkauf, Dienstleistung**

Nur dann steht 1 Punkt zu, wenn der Prüfungskandidat zwei Beispiele schreibt. Mehrpunkte können nicht vergeben werden. Teilpunkte sind zu vergeben unter Rücksichtnahme darauf, dass sie nur eine ganze Zahl sein können.

Andere fachlich zutreffende Beispiele können auch akzeptiert werden.

8. Für welchen gastronomischen Geschäftskreis sind die folgenden Bestimmungen charakteristisch? Schreiben Sie Ihre Antwort auf die gepunktete Stelle! 2 Punkte

Verkauf von verschiedenen alkoholhaltigen und alkoholfreien Getränken in Flaschen abgefüllt und ausgedient.

Einfachere Speisen, Leistung von Live-Musik und Musik aus Maschine, Programm.

In diese Gruppe gehören: z.B. Unterhaltungslokal, Varieté, Bar, Diskothek.

Indexzahl: 2150.

Unterhaltungsort mit Musik

Bewertung: Nur diese Antwort ist zu akzeptieren.

9. Der Gedanke des französischen Gastronomen und Schriftstellers Brillat-Savarin (1755-1826) ist auch in unseren Tagen aktuell: „**Das Schicksal der Nationen hängt davon ab, wie sie sich ernähren.**“ Was kann die ungarische Gastronomie dafür tun, damit sie der obigen Mahnung entspricht? (Erläutern Sie Ihre Meinung, Gedanken in 4-5 Sätzen! Achten Sie auch auf die präzise Formulierung!) 4 Punkte

Die traditionelle ungarische Küche wird durch den Konsum von ziemlich würzigen und fetten Speisen, von viel Teig und Brot charakterisiert. Die schwere physische Arbeit in den alten Zeiten verlangte diese Kost, für heute hat sich aber unsere Lebensweise verändert und empfehlenswert ist der Konsum von leichteren Speisen.

Die moderne Ernährung ist für die Menschen von heute eines der Geheimnisse des langen Lebens. Die Gastronomie trägt mit ihrem Sortiment, das die Grundsätze der gesunden Ernährung berücksichtigt, mit der appetitregenden Servierung der Entwicklung der Esskultur bei. Die Salate, Obstgerichte, Milchprodukte sind wichtige Bestandteile des Angebots.

Die Verbreitung der modernen Ernährung beginnt bereits bei der Kinderspeisung, in der die inländische Gastronomie eine hervorragende Rolle unternimmt.

Bewertung: Bei dieser Aufgabe werden für 4 richtige und wesentliche Feststellungen 4 Punkte vergeben. Auch die präzise, logische Formulierung muss berücksichtigt werden. Die von den angegebenen abweichenden, aber sinngemäßen Antworten müssen auch akzeptiert werden! Teilpunkte können vergeben werden unter Rücksichtnahme darauf, dass sie nur eine ganze Zahl sein können.

Grundkenntnisse Hotellerie

1. Bilden Sie Paare mit einer Linie aus folgenden Ausdrücken und den Abkürzungen, die den Inhalt der Ausdrücke decken! (5 x 1) 5 Punkte

- | | |
|---|-----|
| a) Prominente Persönlichkeit | HKM |
| b) Zimmer, das wegen technischen Fehlers nicht zu vermieten ist | GDS |
| c) Internationales Computersystem für Reservierung | SPA |
| d) Leiter des Stockwerkgebiets des Hotels | VIP |
| e) Wellness-Gebiet im Hotel | OOO |

Lösung: a-VIP, b-OOO, c-GDS, d-HKM, e-SPA.

Bewertung: Nur diese Zuordnungen können für je 1 Punkt akzeptiert werden. Teilpunkte sind zu vergeben unter Rücksichtnahme darauf, dass sie nur eine ganze Zahl sein können.

2. Schreiben Sie auf die gepunktete Stelle den Arbeitsbereich, den Sie aufgrund der folgenden Aufgaben erkennen! 2 Punkte

Er verrichtet seine Arbeit im Erdgeschoss des Hotels unter Aufsicht des Chief Cashiers. Zu seinen Aufgaben gehört die Bedienung des zentralen Tresors, eventuelles Darlehen für die Gäste sowie als Agent einer Bank auch der Währungsumtausch.

Kassierer

Bewertung: Zu akzeptieren sind noch: Hotelkassierer, Cashier, Währungskassierer

3. Die folgenden Aussagen sind falsch. Erklären Sie, warum! (3 x 2) 6 Punkte

- a) Bei der Gestaltung des Hotelzimmerpreises ist es eine wichtige Forderung, dass der Preis die Urlaubskosten der Gäste deckt.
Begründung: **Die Preise decken nicht die Kosten der Gäste, sondern die Kosten der Hotelbetriebsführung.**

- b) Die inländischen Hotels sind verpflichtet, ihre Tätigkeit im Zusammenhang mit der Verpflegung der Gäste in ihrem Restaurant zu verrichten.

Begründung: **Die Verpflegung/Gastronomie kann in anderen gastronomischen Geschäftstypen beziehungsweise im Gästezimmer verrichtet werden. Diesbezüglich gibt es keine Vorschrift.**

- c) Die Kostenarten zeigen, in welchem Maße die Kosten vom Umsatz abhängen.

Begründung: **Die Kostenarten zeigen, unter welchen Rechtstiteln die Kosten entstanden sind /wozu die Ausgaben verwendet wurden.**

Bewertung: Die 2 Punkte je Aufgabe stehen dem Prüfungskandidaten dann zu, wenn er seine Antwort richtig begründet hat. Für eine nicht ausreichende oder nicht genaue Erklärung kann Teilpunktzahl vergeben werden, sie muss aber eine ganze Zahl sein.

4. Ergänzen Sie die folgenden Sätze sinngemäß! (4 x 1) 4 Punkte

Wie bei jedem Unternehmen, auch bei Hotels ist das grundlegende Ziel die wirtschaftlich erfolgreiche Tätigkeit. Die **Rentabilität/Ertragsfähigkeit** ist die Anforderung, dass die Erträge die Aufwendungen übersteigen. Wenn die Einnahmen **kleiner** sind als die Gesamtkosten, dann ist die Tätigkeit verlustbringend. Die Einnahmen müssen sowohl für die **Kosten** als auch für den **Gewinn** Deckung gewähren.

Bewertung: Sinnverwandte Ausdrücke können auch akzeptiert werden. Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein.

5. Wählen Sie von dem folgenden Prozess, was nicht passt (markieren Sie es durch Unterstreichen) und begründen Sie Ihre Wahl! (1 + 2) 3 Punkte

Das Gepäck des Gastes wird aus seinem Zimmer heruntergebracht
Die Rechnung wird zusammengestellt und kontrolliert
Der Gegenwert der Rechnung wird verlangt
Der Schlüsselzettel wird ausgefüllt
Der Schlüssel, die Schlüsselkarte wird verlangt
Die Angaben der Gäste werden archiviert

Begründung: Alle Tätigkeiten sind mit der Abfahrt der Gäste verknüpft. Die Ausfüllung des Schlüsselzettels gehört zu den Aufgaben der Ankunft.

Bewertung: Bei einer von der angegebenen abweichenden, aber richtigen Antwort können von der Entscheidung des Fachlehrers abhängig 1 Punkt für die Wahl und 2 Punkte für die Begründung vergeben werden.

6. Schreiben Sie je zwei konkrete Beispiele zu den folgenden Bestimmungen! (5 x 1) 5 Punkte

Hoteltyp: **städtisches, Kur-, Wellness-, Ferien-, Flughafen-, Sport-, Konferenz-, Apartment-, Absteigehotel usw.**

Kostenfreie Dienstleistung: **Wecken, Nachrichtenvermittlung, Information, Gepäckaufbewahrung**

Preisermäßigung für Zimmer: **Kinder, Gruppe, außerhalb der Saison, Package, Luftgesellschaft, Corporate, Klub**

Bargeldlose Zahlungsweise: **Bankkarte, Kreditkarte, Erholungsscheck, Reisescheck, Voucher, Überweisung**

Ins Zimmer gelegtes Informationsmaterial: **Mappe, Informationsschrift über die Dienstleistungen, Rettungsweg, Fernsehkanal-Zuteilung, Minibar Preistafel, Wegweiser zur Telefonbedienung**

Bewertung: Für richtige Antworten, die von den angegebenen Beispielen abweichen, kann der Fachlehrer ebenso je 1 Punkt vergeben. Nur dann steht 1 Punkt zu, wenn der Prüfungskandidat zwei Beispiele schreibt.

Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein.

7. Welche obligatorischen Angaben enthält der von den Gästen ausgefüllte Anmeldeschein (Cardex Card)? Zählen Sie fünf Angaben auf! (5 x 1) 5 Punkte

- 1) *Name des Gastes*
- 2) *Nationalität*
- 3) *Wohnungsadresse*
- 4) *Ort und Datum der Geburt*
- 5) *Nummer des Passes/des Personalausweises*
- 6) *Datum der Ankunft/Abfahrt*
- 7) *Unterschrift*

Bewertung: Die Aufzählung enthält die obligatorischen Angaben, von denen jeweils 5 je 1 Punkt wert sind. Teilpunkte können vergeben werden. Sonstige Angaben (Zweck der Fahrt, Autokennzeichen, Zahlungsweise usw.) gehören nicht zu den obligatorischen Angaben, so steht für sie kein Punkt zu.

8. Die folgenden Aufgaben sind mit den für Geschäftsleute ausgestalteten Zimmern verbunden. Beantworten Sie die Fragen in ganzen Sätzen! (3 x 1) 3 Punkte

- a) Für welchen Hoteltyp ist die Ausgestaltung von Zimmern für Geschäftsleute charakteristisch?

Vor allem die städtischen/Transithotels und die Konferenzhotels richten Business Rooms ein.

- b) Worin unterscheiden sich diese Zimmer von den Standardzimmern?

In diesen Zimmern werden spezielle Dienstleistungen für die Geschäftsleute gewährleistet: Arbeitsecke, mehrere Telefonleitungen, Internet, Schreibtisch, Büroausrüstungen, eventuell ein Teil des Zimmers wird für Verhandlungen ausgestaltet.

- c) Warum werden solche Zimmer in den Hotels ausgestaltet?

Die Hotels wollen die Geschäftsleute anziehen und sie können diese Zimmer für einen höheren Preis anbieten.

Bewertung: Für Antworten, die von den angegebenen abweichen, aber inhaltlich richtig sind, kann aufgrund der Entscheidung des Fachlehrers je 1 Punkt vergeben werden. Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein.

Grundkenntnisse Marketing

1. Ergänzen Sie die folgenden Bestimmungen mit den passenden Begriffen! (3 x 1) 3 Punkte

Die Kombination der in verschiedenen Situationen verwendeten Marketingmittel mit optimalem Ergebnis wird **Marketing-Mix** genannt.

Die **Schutzmarke** ist ein unterscheidendes visuelles oder auditives Zeichen, das rechtlichen Schutz sichert und bei Erfüllung der in Rechtsregeln vorgeschriebenen Voraussetzungen ausschließliches Recht für seinen Anmelder gewährt.

Die **Marktforschung** ist eine auf das Kennenlernen des Marktes gerichtete Tätigkeit, sie ist die Methode zum Kennenlernen der Anfrage nach einem bestimmten Produkt.

Bewertung: Für jede richtige Antwort kann 1 Punkt vergeben werden. Nur die oben stehenden Bestimmungen können akzeptiert werden. Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein.

2. Wählen Sie von den folgenden Begriffen das Kuckucksei! Unterstreichen Sie es, begründen Sie danach Ihre Wahl auf der gepunkteten Stelle! 3 x (1 + 1)
6 Punkte

- a) konsumentenorientierte Epoche
- gesellschaftsorientierte Epoche
- werbungsorientierte Epoche
- produktionsorientierte Epoche

Begründung: **Unter den Entwicklungsphasen/Epochen des Marketings gibt es keine werbungsorientierte Epoche.**

- b) Produkt
- Preis
- Vertriebskanal
- Zielmarkt

Begründung: **Der Zielmarkt ist kein Element des Marketing-Mix.**

- c) Verkaufsförderung
- Kaufprozess
- Werbung
- Public Relations

Begründung: **Der Kaufprozess ist kein Bestandteil der Promotion/Marketingkommunikation/ Marktbeeinflussung.**

Bewertung: Für das richtige Unterstreichen kann 1 Punkt, für die Begründung ein weiterer Punkt vergeben werden. Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein!

3. Entscheiden Sie, ob folgende Aussagen richtig oder falsch sind. Markieren Sie Ihre Entscheidung durch Unterstreichen! Bei einer falschen Aussage begründen Sie, warum sie falsch ist! Eine richtige Aussage braucht nicht begründet zu werden. 3 x (1 + 1) 6 Punkte
- a) Im Rahmen der Entscheidungen bezüglich der Produktpolitik muss man Entscheidungen treffen über die Zusammensetzung der in das Angebot bezogenen Produktgruppen, Dienstleistungen, über ihr mengenmäßiges und zeitliches Verhältnis zueinander, sowie über die Aufnahme neuer Mitarbeiter.

richtig – falsch

Begründung: ***Aufnahme der Mitarbeiter ist kein Bestandteil der Produktpolitik.***

- b) Durch Beobachtung der Produkte der Konkurrenten wird der Anspruch auf die Umgestaltung des Angebots in den Gastronomiegeschäften nie hervorgerufen, durch sie wird aber die Preisbildung bedeutend beeinflusst.

richtig – falsch

Begründung: ***Die Beobachtung der Produkte der Konkurrenten ist wichtig, wenn die Konkurrenten nämlich ihre Produkte entwickeln oder verändern, muss man mit denen Schritt halten. Unsere Preisbildung wird durch Beobachtung der Preise beeinflusst, nicht durch Beobachtung der Produkte.***

- c) Bei kostenorientierter Preisbildung müssen wir die Erhöhung der Betriebskosten erzielen, damit die Verkaufspreise je höher werden.

richtig – falsch

Begründung: ***Die Erhöhung der Betriebskosten kann nie unser Interesse sein. Es ist richtig, dass bei kostenorientierter Preisbildung die mit dem Betrieb verbundenen Kosten dem Einkaufspreis hinzugerechnet werden, aber im Interesse der wettbewerbsfähigen Preise ist die Reduzierung der betrieblichen Ausgaben immer einzuhalten.***

Bewertung: 1 Punkt steht für das richtige Unterstreichen, 1 für die Begründung zu. Für eine begründete, logische Antwort kann als Begründung akzeptiert werden, man darf vom Muster abweichen. Teilpunkte können vergeben werden, sie müssen aber eine ganze Zahl sein.

4. Bestimmen Sie die Bedeutung der folgenden Begriffe! (4 x 1) 4 Punkte

Vertriebskanal: ***Unter Vertriebskanal wird der Weg verstanden, durch den die Produkte, Dienstleistungen vom Hersteller zum Endverbraucher kommen.***

Angebot: ***Die Gesamtheit der zur Verfügung stehenden Produkte und Dienstleistungen, die zum Verkauf angeboten werden.***

Oder: ***Gruppe der Verkäufer, die auf einem bestimmten Markt mit Produkten auftreten.***

Markt: ***Gesamtheit der wirklichen und möglichen (potenziellen) Verkäufer und Käufer, sowie das System der unter ihnen bestehenden Kontakte.***

Produkt: *Vertreter von solchen Eigenschaften, die zur Erfüllung der Käuferansprüche berufen sind.*

Oder: Das Produkt ist immer etwas, was verkauft werden kann. Nicht nur physische Güter werden dazu gezählt, Produkt können auch Dienstleistungen, Arbeitskräfte oder auch ein Ort sein.

Oder: In einem Restaurant bedeutet das Produkt das servierte Essen und die Getränke, sowie die Befriedigung der Unterhaltungsbedürfnisse sowie die Bequemlichkeitsdienstleistungen.

Bewertung: Für jede richtige Bestimmung kann je 1 Punkt vergeben werden. Antworten, die von den oben stehenden abweichen, sind auch zu akzeptieren, wenn sie vom Fachlehrer inhaltlich und fachlich für richtig gehalten werden.

5. Zählen Sie die Phasen des Kaufprozesses in logischer Reihenfolge auf! 5 Punkte

- 1. Erkennen des Problems*
- 2. Informationssammeln*
- 3. Bewertung der Alternativen*
- 4. Kaufentscheidung*
- 5. Verhalten nach dem Kauf*

Bewertung: Die 5 Punkte stehen nur in dem Fall zu, wenn auch die Reihenfolge richtig ist. Die Bezeichnungen der einzelnen Phasen müssen in ihrem Inhalt den oben stehenden entsprechen. Wenn die Bezeichnungen aller Phasen richtig sind, aber die Reihenfolge nicht, dann stehen 2 Punkte zu. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.

6. Was soll Ihrer Meinung nach die Werbebotschaft eines städtischen Unterhaltungsorts enthalten? Zählen Sie drei Kriterien auf! 3 Punkte

- 1. Grundlegende Informationen zur Identifikation des Unterhaltungsorts*
- 2. Ort, Name, Preise*
- 3. Besondere Vorteile des Angebots*

Bewertung: Auch von den oben angeführten abweichende Antworten sind zu akzeptieren, wenn der Fachlehrer sie inhaltlich für richtig hält. Teilpunkte können vergeben werden, müssen aber eine ganze Zahl sein.

7. Warum ist die Ausgestaltung eines einheitlichen Unternehmensimages erforderlich? Zählen Sie drei Argumente auf! 3 Punkte

Ziel der Ausgestaltung eines individuellen Unternehmensimages ist, dass sich das Unternehmen eine individuelle, mit anderen nicht verwechselbare Identität verschafft. Der Zweck des Imageplanes ist also die Ausgestaltung eines einheitlichen, übergreifenden, andauernd guten Images. Das einheitliche Image ist ein Grundmittel der Beeinflussung der Konsumentenattention. Der Konkurrenzwettbewerb ist immer stärker, deshalb müssen solche Symbole geschaffen werden, die leicht mit der Firma zu identifizieren sind und diese eindeutig von den Konkurrenten unterscheiden.

Bewertung: Für drei wesentliche Feststellungen stehen 3 Punkte zu. Teilpunkte können vergeben werden, müssen aber eine ganze Zahl sein.

8. Sie sind der Geschäftsleiter einer Sandwichbar. Unterstreichen Sie das Vertriebskanal, das Sie zur Beschaffung von Frischgemüse und Backwaren wählen würden! Begründen Sie Ihre Wahl! Sie dürfen nur eine Alternative markieren! 3 Punkte

1. Klassischer Weg
2. Künstlicher Weg
3. Direkter Weg

Begründung:

Bei dieser Frage kann der klassische und der künstliche Weg akzeptiert werden. Punkte stehen aber nur dann zu, wenn der Prüfungskandidat seine Wahl richtig begründet. (Unter Rücksichtnahme auf die Länge des Verkaufsweges nimmt der Leiter der Salatbar die Position des Einzelhändlers ein.) Die Begründungen können folgende sein:

Wenn der Prüfungskandidat den klassischen Weg wählt und beschafft vom Großhändler:

- *Die Beschaffung von einem Ort erfordert weniger Zeit und weniger Transportkosten*
- *Das Sortiment ist groß*
- *Vielerlei Produkte sind nötig, aber je Sorte nur eine kleine Menge*

Wenn der Prüfungskandidat den künstlichen Weg wählt und direkt vom Hersteller beschafft:

- *Das Rohmaterial ist frischer wegen des Produktscharakters*
- *Billiger, weil die Preisspanne des Großhandels kann aufgeteilt werden*

Der direkte Weg kann nicht akzeptiert werden, weil dort der Einzelhändler kein Teilnehmer ist, nur der Hersteller und der Verbraucher (Gast) kommen miteinander in Verbindung.

Bewertung: 1 Punkt steht für die Auswahl des entsprechenden Kanaltyps, für die richtige Begründung können 2 Punkte vergeben werden. Eine andere, aber inhaltlich richtige Antwort kann der Fachlehrer akzeptieren. Teilpunkte können vergeben werden, müssen aber eine ganze Zahl sein.