

# Musterklausur Touristikfachkraft

Grundlagen Tourismus  
Organisation im Reisebüro  
Der deutsche Reiseveranstaltermarkt



Datum: \_\_\_\_\_

## Hinweise für die Klausurteilnehmer

1. Die Klausur besteht aus zwei Teilen:  
Teil A enthält in der Regel **programmierte Aufgaben**, die Sie bitte direkt auf dem Aufgabenblatt beantworten.  
Teil B enthält in der Regel **Fragen mit freier Beantwortung**, die Sie bitte auf den ausgeteilten Blättern (stichwortartig) beantworten.
2. Die maximal zu erreichende Punktzahl ist bei jeder Aufgabe angegeben.
3. Denken Sie daran, dass Sie **zwei Stunden** Zeit für die Bearbeitung der Klausur haben.  
Gehen Sie bitte dementsprechend ruhig und gelassen an die Aufgaben heran.

**Das IST-Team wünscht Ihnen viel Erfolg!**

Interne Korrekturvermerke:				
Punkte	SOLL	IST	Bestanden	<input type="checkbox"/>
Teil A	25		Nicht bestanden	<input type="checkbox"/>
Teil B	75		Datum	_____
Gesamt	100		Korrektor	_____
Prozent	100 %		Endnote	_____

Der **Teil A** enthält die Aufgaben 1–2 mit **Multiple-Choice-Fragestellungen**. Für Ihre Lösungen haben wir eine separate Spalte auf der rechten Seite vorgesehen.

<b>Aufgabe 1</b>  Bei der zahlenmäßigen Erfassung der Touristen kann man <b>vier verschiedene Methoden</b> unterscheiden:  <b>Tragen Sie eine</b>  (1) ein, wenn die Aussage auf die Wohnortmethode, (2) ein, wenn die Aussage auf die Transportmittelmethode, (3) ein, wenn die Aussage auf die Grenzmethode, (4) ein, wenn die Aussage auf die Standortmethode zutrifft.	<b>2 Punkte</b>	
	Lösung	Punkte
a) Hierbei werden die Touristen in der Unterkunft am Aufenthaltsort erfasst.		0,5
b) Sie ermöglicht prinzipiell, alle Aspekte des Reiseverhaltens zu ermitteln und stützt sich auf Berichte der Befragten.		0,5
c) Bei dieser Methode werden die Touristen beim Übertritt der Grenze im Zielland erfasst.		0,5
d) Sie erfasst nur Nutzungen im öffentlichen Verkehr.		0,5

Aufgabe 2	3 Punkte	
<p>Jede Pauschalreise besteht aus einer Vielzahl unterschiedlicher Produktelemente. Zu den wirtschaftlichen <b>Produktelementen</b> der Pauschalreise gehören:</p> <p><b>Tragen Sie</b> eine (1), wenn die Aussage richtig ist, (9), wenn die Aussage falsch ist.</p>	Lösung	Punkte
a) Stornobedingungen		0,5
b) Preis-Leistungs-Verhältnis		0,5
c) Haftung		0,5
d) Reisepreis		0,5
e) Reisefinanzierung		0,5
f) Zahlungsbedingungen		0,5

Der **Teil B** enthält die Aufgaben 3–4 mit **offenen Fragestellungen**. Die Lösungen schreiben Sie bitte auf die ausgeteilten Blätter und nicht in den Klausurbogen.

Aufgabe 3	8 Punkte
<p>Wichtig im Reisebüro, um eine Reise zu verkaufen, ist ein gutes Verkaufsgespräch. <b>Nennen Sie</b> die vier Phasen, nach denen ein solches Verkaufsgespräch abläuft. <b>Erklären Sie</b> zusätzlich, was in den einzelnen Phasen geschieht.</p>	

Aufgabe 4	3 Punkte
<p>Reisemittler arbeiten als Agentur für Veranstalter. Oftmals wird die Zusammenarbeit durch Agenturverträge rechtlich fixiert. In diesen <b>Verträgen</b> tauchen verschiedenste <b>Begriffe</b> auf.</p> <p>a) <b>Was</b> bedeutet „Staffelprovision“?</p> <p>b) <b>Was</b> bedeutet „Agenturinkasso“?</p> <p>c) <b>Was</b> bedeutet „Direktinkasso“?</p>	<p>1 Punkt</p> <p>1 Punkt</p> <p>1 Punkt</p>