

*Landeslehrlingswettbewerb für Tourismus 2016*

*FAFGA Beginn 8:30 Uhr*

❖ **Begrüßung und Einführung**

Für folgende Aufgaben stehen Ihnen 135 min zur Verfügung

❖ **Erstellen eines Mailings - 20 Punkte**

Erstellen eines schriftlichen Angebotes betreffend regionaler bzw. betrieblicher Gegebenheiten in Bezug auf Sport, Skipackage, Wellness mit Anwendungen, Kultur, Erlebnistourismus oder Kulinarium. Ausgangspunkt ist der eigene Lehrbetrieb. Das Thema wird vom Teilnehmer gezogen.

Jedem Teilnehmer steht ein PC (MS Office) mit Internetzugang und ein Drucker zur Verfügung. Das Angebot ist während des Wettbewerbes zu erstellen und zu drucken. Es dürfen keine schriftlichen Unterlagen, USB Sticks, CLOUD und CDs verwendet werden.

❖ **Vorbereitung eines Seminars mittels Function-sheet - 10 Punkte**

Der Function-Sheet wird den Teilnehmern als Formular bereitgestellt. Die Angaben zur Veranstaltung werden vom Teilnehmer gezogen.

❖ **Erstellen einer Gästerechnung mittels PC - 15 Punkte**

Erstellen einer Gästerechnung nach vorgegebenen Posten aus Logis und Extraleistungen Die Rechnung kann in tabellarischer Form oder in Briefform erstellt werden.

Jedem Teilnehmer steht ein PC (MS Office) mit Internetzugang und ein Drucker zur Verfügung. Das Angebot ist während des Wettbewerbes zu erstellen und zu drucken. Es dürfen keine schriftlichen Unterlagen, USB Sticks, CLOUD und CDs verwendet werden.

**P A U S E**

## 12:00 Uhr Rollenspiel

Der Wettbewerb wird in einem Rollenspiel (Dauer 30 min) zwischen Kandidaten/in und der Kommission live auf der Bühne fortgeführt.

### ❖ Beschwerdemanagement **ENGLISH** - 35 Punkte

Wie gehen Sie mit einer Beschwerde um?

Fallbeispiel: Ein Gast kommt zum Check- out und beschwert sich, dass er die ganze Nacht nicht schlafen konnte (Lärm im Nebenzimmer, singende Leute um 04.00 Uhr).

### ❖ Restaurantinfo, Sightseeing - Tour durch Innsbruck - 35 Punkte

Kulturelles Angebot, Einkaufsmöglichkeiten, Freizeit und Sportaktivitäten bei jedem Wetter; Hilfe zur Vorbereitung bietet: [www.innsbruck.info](http://www.innsbruck.info)

### ❖ Umgang mit Hotelbewertungen und Vermarktung - 21 Punkte

### ❖ Check - in, Check- out (inkl. Zug- und Fluginformationen) - 20 Punkte