

Hotel Philyra AG

Ausbauprojekt „Wellness“

AE-Woche:

Schule: Institut Minerva

Klassen:

Prüfungskreis:

Autoren:

Karim Sahraoui / Arlette Rieser / Marion Jordi / Heidi Noth / Monika Bär

Institut Minerva, Zürich

Zürich, im Oktober 2005

1. Zeitpunkt des Einsatzes

1. Semester

2. Benötigte Unterrichtszeit und Heimarbeit

Das Zeitbudget für diese AE beträgt 28 – 32 Lektionen à 45 Minuten. Dieser Rahmen wird in Form von Unterrichtszeit zur Verfügung gestellt. Die Präsentationen und deren Besprechung sind in diesem Zeitfenster bereits eingerechnet. Das Führen des Lernjournals, die Auswertung sowie das Fertigstellen der Dokumentation erfolgen als Heimarbeit.

3. Besondere Vorkenntnisse der Studierenden

W & G	Behörden der öffentlichen Verwaltung, Organisationsformen, Anspruchsgruppen, Zielkonflikte, Bilanz und Erfolgsrechnung
Hotel – Admin.	Organigramme interpretieren, Gästebedürfnisse erfassen und weiterleiten
IKA	Grundkenntnisse Word inkl. Tabellenerstellung, Aufzählung sowie Organigramm, Grundkenntnisse PowerPoint und Präsentationstechnik, Internetkenntnisse, Korrespondenz: Anfrage, Werbung (Flyer)

4. Sozialform

Für die AE werden Gruppen von ca. 4 bis 5 Personen gebildet. Die Gruppenbildung wird gesteuert.



Quelle: www.ronacher.com

5. Lernziele / Kernkompetenzen

Wirtschaft und Gesellschaft (W & G)

Nummer LZ	Leistungsziel	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
3.2.1.2	Kaufleute ordnen auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebene die entsprechenden Behörden zu.	Analytisches und geplantes Vorgehen Arbeitstechniken	Transferfähigkeit
3.3.3.1	Kaufleute kennen mögliche Organisationsformen und können deren Vor- und Nachteile nennen. Sie sind unter anderem in der Lage, anhand einfacher Fallbeispiele Organigramme zu zeichnen.	Arbeitstechniken Präsentationstechniken	Diskretion Kommunikationsfähigkeit
3.3.7.2	Kaufleute können den Einfluss der verschiedenen Anspruchsgruppen (Mitarbeiter, Konkurrenz, Kapitalgeber, Kunden, Lieferanten, Institution) auf die Unternehmung aufzeigen.	Arbeitstechniken Problemlösungstechniken Vernetztes Denken	Lernfähigkeit Transferfähigkeit
3.3.7.3	Kaufleute beschreiben Zielkonflikte der Unternehmung mit den Anspruchsgruppen und den Umweltsphären.	Arbeitstechniken Problemlösungstechniken Vernetztes Denken	Verantwortungsbereitschaft Ökologisches Verhalten
3.4.1.1	Kaufleute stellen einfache Bilanzen und Erfolgsrechnungen (gemäss KMU-Kontenplan) korrekt auf.	Analytisches und geplantes Vorgehen Arbeitstechniken	Lernfähigkeit Teamfähigkeit Transferfähigkeit

Hotel Administration (Hotel - Adm.)

Nummer LZ	Leistungsziel	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
1.1.2.2	Gästebedürfnisse erfassen und weiterleiten	Arbeitstechniken	Leistungsbereitschaft Transferfähigkeit
1.6.1.1	Organigramme interpretieren, Aufbau- und Ablauforganisation eines Hotels aufzeigen	Analytisches und geplantes Vorgehen	Kommunikationsfähigkeit

Information und Kommunikation (IKA)

Nummer LZ	Leistungsziel	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
2.1.2.3	Kaufleute wählen aus einer ihnen bekannten Anwendersoftware die geeignete aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen. Z.B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen etc.	Entscheidungstechniken Problemlösungstechniken	Transferfähigkeit
2.2.1.1	Kaufleute können für eine vorgegebene Situation aufgrund drei selbstgewählter Gesichtspunkte entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, E-Mail etc.) am geeignetsten ist.	Entscheidungstechniken Mit Informationsquellen umgehen	Diskretion Transferfähigkeit
2.2.3.2	Kaufleute können mit Hilfe eines Präsentationsprogramms einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen und gestalten.	Arbeitstechniken Präsentationstechniken	Transferfähigkeit
2.5.1.1	Kaufleute verfassen Briefe aufgrund konkreter Vorgaben derart, dass eine partnergerechte Haltung der Unternehmung und ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Adressaten klar zum Ausdruck kommt.	Verhandlungstechniken	Angepasste Umgangsformen Verhandlungsfähigkeit Eigene Werthaltungen kommunizieren
2.5.1.2	Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert	Arbeitstechniken Problemlösungstechniken Ziele und Prioritäten setzen	Kommunikationsfähigkeit Gesundes Selbstbewusstsein
2.5.2.2	Kaufleute können Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind.	Arbeitstechniken Kreativitätstechniken Präsentationstechniken	Transferfähigkeit

6. Ablauf des Unterrichts

Aufträge

Die Studierenden arbeiten in den Unterrichtslektionen an den konkreten Projektaufträgen.

Lernjournal

Während der AE führt jede Studierende und jeder Studierende ein Lernjournal als Heimarbeit.

Präsentationen

Die Präsentationen dauern 10 Minuten pro Gruppe.

Dokumentationen

Die Gruppe ist verantwortlich für die pünktliche Abgabe der Dokumentation. Der Abgabetermin ist direkt vor der Präsentation.

7. Ausgangslage

Sie arbeiten in der Marketingabteilung der Hotel Philyra AG und sind direkt der Geschäftsleitung unterstellt. Im vergangenen Jahr hat Ihr Verwaltungsrat entschieden, das Hotel strategisch neu auszurichten. Konkret wurde Ihre Geschäftsleitung damit beauftragt, den Einstieg in den attraktiven Wellness-Markt zu realisieren. Die Hotel Philyra AG, bisher ein klassisches 4-Sterne-Hotel, will mit dem Wellness-Konzept neue Kundinnen und Kunden ansprechen. Der bestehende Gebäudekomplex soll zu diesem Zweck mit einem modernen Bäderbetrieb ergänzt werden.

Zurzeit liegen die Baupläne in der Standortgemeinde Hohenbrunnen öffentlich zur Einsichtnahme auf. Die Bevölkerung leistet unerwartet massiven Widerstand gegen das geplante Bauvorhaben. Die Lokalzeitungen sind voll mit ablehnenden Leserbriefen und bereits sind mehrere Baueinsprachen hängig. Ihre Geschäftsleitung beschliesst, den Konflikt mit der Bevölkerung einvernehmlich zu bereinigen und plant deshalb eine Informationskampagne. Ein langwieriger Rechtsstreit bzw. die Realisierung gegen den Willen der ortsansässigen Bevölkerung ist für Ihre Unternehmungsleitung keine Option. Man will auf keinen Fall den guten Ruf des Unternehmens in der Standortgemeinde weiter aufs Spiel setzen.

8. Projektauftrag

Im Zusammenhang mit dieser heiklen Ausgangslage wurde Ihre Arbeitsgruppe mit folgenden Aufgaben betraut:

- Beantwortung eines Leserbriefes
- Analyse der Zielgruppe
- Organisation der Gemeindeversammlung
- Einladung der Bevölkerung
- Porträtierung der Unternehmung
- Vorstellung des Wellness-Bereiches

Ihr Auftrag besteht also zur Hauptsache darin, die Öffentlichkeit von den klaren Vorteilen dieses Bauprojektes zu überzeugen. An der Gemeindeversammlung wird Ihre Arbeitsgruppe die Unternehmung repräsentieren und das Wellness-Projekt vorstellen.

1. Tag

Einführung:

Was ist eine Ausbildungseinheit? Was ist ein Lernjournal?	ca. 15 Minuten
Präsentation der Ausbildungseinheit	ca. 30 Minuten
Gruppenbildung (Lehrperson nimmt Einteilung vor)	ca. 15 Minuten
Diskussion / Fragen	ca. 15 – 30 Minuten
Total	2 Lektionen

Auftrag 1: Einarbeiten

Input Lehrperson

ca. 5 – 10 Minuten

Die Hotel Philyra AG ist ein 4-Sterne-Hotel mit 50 Zimmern und 100 Mitarbeitenden. Die Aktienmehrheit ist im Besitz der Geschwister Burckhardt, welche auch die Geschäftsleitung inne haben und das Hotel als Familienunternehmung betreiben. Die 50 komfortablen Einzel-, Doppel-, Familienzimmer, Junior- und Romantiksuiten im exklusiven 4-Sterne-Komfort sind modern und gästefreundlich eingerichtet. Alle Zimmer verfügen über Direktwahltelefon, ISDN- und Analoganschluss, TV, Pay-TV, Radio, Minibar und Safe.

Die Hotel Philyra AG ist als Unternehmung eingebettet in ihre Umwelt. Sie stellen in Gruppen einen Katalog mit mindestens 5 Anspruchsgruppen zusammen, welche für das Hotel Ihrer Meinung nach wichtig sind. Notieren Sie diese Anspruchsgruppen sowie deren konkrete Erwartungen an die Hotel Philyra AG auf einem separaten Blatt Papier.

ca. 20 Minuten

Die erarbeiteten Lösungen werden im Plenum besprochen.

ca. 15 Minuten

Innerhalb der Gruppe überlegen Sie sich nun, welche der von Ihnen untersuchten Anspruchsgruppen „pro Bauprojekt“ (also dafür) und welche „kontra Bauprojekt“ (also dagegen) eingestellt sind. Sie überlegen sich auch, aus welchen Gründen sich die Anspruchsgruppen so verhalten. Halten Sie Ihre Erkenntnisse stichwortartig in Ihren Unterlagen fest. Sie benötigen diese Notizen zu einem späteren Zeitpunkt.

ca. 20 Minuten

Überlegen Sie sich schliesslich, wo Sie weitere Angaben zu Themen finden wie: Wellness, Gesundheit und Fitness. Greifen Sie zu diesem Zweck auf Bibliotheken, Zeitschriften, Touristoffices, das Internet und weitere Quellen zurück. Welche Wellness-Hotels kennen Sie, welche wollen Sie recherchieren?

ca. 20 Minuten

Total

2 Lektionen

Auftrag 2: Leserbrief

Studieren Sie den Leserbrief im Anhang A und besprechen Sie ihn im Plenum. Notieren Sie möglichst viele negativen Äusserungen auf einem A4-Blatt. Zu jedem notierten Punkt erarbeiten Sie jetzt in der Gruppe Gegendarstellungen und schreiben sie stichwortartig auf.

1 Lektion

Schliesslich verfasst die Gruppe im Namen der Hotel Philyra AG eine Antwort auf den Leserbrief und schreibt von Hand einen Entwurf. Dieser darf nicht länger als eine A4 Seite werden. Schreiben Sie die endgültige Fassung in der vorgesehenen Zeit entweder von Hand (leserliche Schrift!) oder am PC.

1 Lektion

➔ Dokumentationsbeilage: Antwortschreiben auf Leserbrief

Total

2 Lektionen

Führen Sie nun das 1. Lernjournal

Hausaufgabe

2. Tag

Auftrag 3: Recherche im Internet

Verwenden Sie das Resultat Ihrer Recherche vom Vortag und informieren Sie sich über mögliche Konkurrenz-Hotels im Internet (z. B. Quellenhof, Bad Ragaz, Kurhotel Rheinfelden, Lady's First). Entscheiden Sie sich für ein Hotel. Beschreiben Sie in 2-3 Sätzen, was Ihnen am Angebot gefällt, was nicht.

→ Dokumentationsbeilage: Bericht „Konkurrentin A“

Total

2 Lektionen

Auftrag 4: Anfrage

Für die Informationsveranstaltung der Gemeindemitglieder benötigen Sie entsprechende Räumlichkeiten. Schreiben Sie eine Anfrage an den Gemeinderat und bitten ihn um die Möglichkeit, einen Saal zu mieten. Sie überlegen, welche Hilfsmittel für den Anlass notwendig sind und nennen diese in Ihrem Brief.

→ Dokumentationsbeilage: Anfrage an den Gemeinderat

Total

2 Lektionen

Auftrag 5: Zielgruppe

Die Geschäftsleitung hat Sie damit beauftragt, die möglichen Kundinnen und Kunden des neuen Wellness-Bereichs genau zu beschreiben. Sie sollen die Bedürfnisse und Wünsche dieser Personen festhalten.

Entscheiden Sie sich, für welche Zielgruppen der Wellness-Bereich der Hotel Philyra AG interessant ist. Gehen Sie dabei auf Kriterien wie Alter, Einkommen, Gesundheit, usw. ein. Beschreiben Sie diese möglichen Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse in einem kurzen Porträt (maximal 1 A4 Seite).

→ Dokumentationsbeilage: Porträt Kundinnen und Kunden

Total

2 Lektionen

Auftrag 6: Fragebogen

Ihre Aufgabe ist weitere Informationen zu Wünschen und Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe zu erhalten. Sie entschliessen sich, eine Befragung von Passantinnen und Passanten im Stadtzentrum durchzuführen.

Stellen Sie einen Katalog mit mindestens 6 Fragen zusammen, mit welchem Sie die Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im Bereich Wellness überprüfen können.

→ Dokumentationsbeilage: Fragenkatalog Passanteninterviews

Total

2 Lektionen

3. Tag

Auftrag 7: Flyer

Um möglichst viele Personen für die Informationsveranstaltung zu gewinnen entwerfen Sie einen aussagekräftigen und werbewirksamen Flyer. Ihr Flugblatt wird per Post sowie an der Veranstaltung verteilt.

→ Dokumentationsbeilage: Flugblatt

Total

2 Lektionen

Auftrag 8: Bilanz

An der Gemeindeversammlung stellen Sie Ihre Unternehmung dem Publikum vor. Damit sich die Bürgerinnen und Bürger von Hohenbrunnen ein Bild über die aktuelle Vermögenssituation der Hotel Philyra AG machen können, sind Sie ermächtigt, einige Zahlen aus der Buchhaltung bekannt zu geben. Sie finden die Schlussbilanz unter Anhang B.

Erstellen Sie mit diesen Angaben in Word oder Excel eine saubere, gut gegliederte Schlussbilanz per 31. Dezember 200X (nehmen Sie den 31. Dezember des aktuellen Jahres) im Kontenformat (T-Form). Aus dieser Bilanz müssen Umlauf- und Anlagevermögen sowie Fremd- und Eigenkapital hervor gehen. Die Kontenreihenfolge muss dem Kontenrahmen KMU entsprechen.

→ Dokumentationsbeilage: Bilanz

Total

ca. 1-2 Lektionen

Auftrag 9: Planerfolgsrechnung

An der Gemeindeversammlung will die Geschäftsleitung Einblick in die Ertragssituation der Hotel Philyra AG geben. Sie möchte insbesondere aufzeigen, wie stark sich die Planerfolgsrechnung ändert, je nachdem, ob das Projekt realisiert werden kann oder nicht. Die aktuelle Planerfolgsrechnung „Variante Status Quo“ steht Ihnen zur Verfügung (vgl. Anhang C: Planerfolgsrechnung „Status Quo“).

Weil die Geschäftsleitung nach Realisierung des Projektes einerseits hohe Umsatzsteigerungen, andererseits entsprechende Kostensteigerungen erwartet, gibt sie der Bevölkerung die Zahlen der „Variante Wellness“ bekannt (vgl. Anhang D: Planerfolgsrechnung „Wellness“).

Erstellen Sie aus diesen beiden Varianten mit diesen Angaben in Word oder Excel eine saubere Planerfolgsrechnung in Kontenform (T-Form) mit Erfolgsnachweis für das nächste Geschäftsjahr. Die Kontenreihenfolge muss dem Kontenrahmen KMU entsprechen. Zeigen Sie anhand Ihrer Planerfolgsrechnung die Auswirkungen auf den Erfolg auf.

→ Dokumentationsbeilage: Planerfolgsrechnung

Total

ca. 1-2 Lektionen

Auftrag 10: Organigramm

Ihr Wellnessbereich besteht aus folgenden Abteilungen: Thermalbad, Kosmetik, Massage und Fitness. Der Hoteldirektor hat mit einem Organigrammentwurf begonnen.

Es sind folgende Stellen im Wellnessbereich zu besetzen:

- Leiter Thermalbad
- Personaladministration (direkt dem Leiter Wellness unterstellt)
- Fachkraft Fussreflex-Massage
- Abteilungssekretariat (direkt dem Leiter Wellness unterstellt)
- Fachkraft Manicure
- Fachkraft Pedicure
- Das Reinigungspersonal für den gesamten Wellness-Bereich ist dem Leiter Thermalbad unterstellt.
- Leiterin Massagen
- Leiterin Kosmetik
- Fachkraft Ganzkörpermassage
- Fachkraft Lymphdrainage
- Chef-Instruktor Fitness
- Fachkraft Pantai Luar-Massage
- Physiotherapeut (arbeitet in der Abteilung Fitness)
- Kopf- und Gesichtsmassage

Im Anhang E finden Sie das teilweise ausgefüllte Organigramm. Ergänzen Sie bitte die fehlenden Stellen von Hand.

Weiterführende Informationen finden Sie im Internet zum Beispiel unter:

www.thermalbaden.ch, www.grandregina.ch, www.ladysfirst.ch, www.ferienart.ch.

➔ Dokumentationsbeilage: Organigramm

Total

1 Lektion

Auftrag 11: Passantenbefragung und Auswertung

Sie führen nun die Passantenbefragung durch. Gehen Sie in Gruppen in die Stadt. Befragen Sie mindestens 10 Ihnen unbekannte Personen und füllen Sie Ihre Fragebogen aus.

Auftrag 12: Auswertung

Werten Sie Ihre Umfrage aus und fassen Sie Ihre Schlussfolgerung in Kurzform (max. ½ Seite) zusammen.

➔ Dokumentationsbeilage: Auswertung Passanteninterviews

Total

3 Lektionen

Führen Sie nun das 2. Lernjournal

Hausaufgabe

Auftrag 13: Entscheidungsmatrix Anspruchsgruppen

Vergleichen Sie den Einfluss der verschiedenen Anspruchsgruppen. Stellen Sie die Ansprüche der möglichen Wellness-Kundinnen und -Kunden denjenigen der Wohnbevölkerung gegenüber. Bewerten Sie die Ansprüche aus der Sicht der Hotel Philyra AG und halten Sie Ihre Erkenntnisse in einer Entscheidungsmatrix fest.

→ Dokumentationsbeilage: Entscheidungsmatrix Anspruchsgruppen

Total

1 Lektion

Auftrag 14: Auswertung Konflikt zwischen Anspruchsgruppen

Beschreiben Sie, wie Sie mit den unterschiedlichen Erwartungen dieser beiden wichtigen Anspruchsgruppen umgehen. Wie lösen Sie diesen Konflikt? Stehen für Sie die Kundinnen und Kunden im Vordergrund oder gehen Sie auf die Bedürfnisse der Wohnbevölkerung ein? Begründen Sie Ihre Antwort und verfassen Sie einen kurzen Bericht (max. ½ Seite, Bericht kann auf gleichem Dokument wie Entscheidungsmatrix stehen).

→ Dokumentationsbeilage: Bericht „Konflikt Anspruchsgruppen“

Total

2 Lektionen

Auftrag 15: Präsentationsvorbereitung

Stellen Sie gemeinsam eine Präsentation von 10 Minuten Dauer zusammen und vervollständigen Sie die Unterlagen für Ihre Dokumentation.

→ Dokumentationsbeilage: Ausdruck der Präsentation (Handzettel, 6 pro Seite) oder Fotokopien von Folien;
alles ökologisch sinnvoll gestaltet (Farbkopien nur wenn nötig, wenn möglich doppelseitig bedruckt)

Total

4 Lektionen

Führen Sie nun das 3. Lernjournal

Hausaufgabe

Werten Sie das Lernjournal auf dem Auswertungsbogen aus

Hausaufgabe

→ Dokumentationsbeilage: Auswertungsbogen Lernjournal

5. Tag

Auftrag 16: Präsentation

Als Erstes geben Sie Ihre Dokumentation ab. Anschliessend präsentieren Sie Ihre Ergebnisse gemäss separatem Einsatzplan.

10 Minuten

Die Präsentation muss inhaltlich mindestens folgendes umfassen:

- Stellen Sie Ihr Hotel kurz vor.
- Beschreiben Sie in wenigen Sätzen Ihr Bauvorhaben und die Zielgruppe, die Sie damit ansprechen möchten.
- Wie sieht die aktuelle Bilanz aus?
- Wie verändert sich die Erfolgsrechnung durch den neuen Wellness-Bereich?
- Welches sind mögliche Vorteile für die Gemeinde?
- Wie gehen Sie mit den Ängsten der Bevölkerung um?
- Wie lösen Sie den Konflikt zwischen den beiden Anspruchsgruppen „Wohnbevölkerung“ und „Wellness-Kundinnen und -Kunden“?
- Werben Sie für das Wellness-Projekt und versuchen Sie, die Bevölkerung zu überzeugen!

9. Ergebnisse

Jede Gruppe wird an zwei verschiedenen Leistungsergebnissen gemessen:

Mündliche Präsentation (10 Minuten) und

schriftliche Dokumentation mit 14 Beilagen (exakte Reihenfolge einhalten):

1. Antwortschreiben auf Leserbrief
2. Bericht „Konkurrentin A“
3. Anfrage an den Gemeinderat
4. Porträt Kundinnen und Kunden
5. Fragenkatalog Passanteninterviews
6. Auswertung Passanteninterviews
7. Flugblatt
8. Bilanz
9. Planerfolgsrechnung
10. Organigramm
11. Entscheidungsmatrix Anspruchsgruppen
12. Bericht „Konflikt Anspruchsgruppen“
13. Ausdruck der Präsentation (Handzettel, 6 pro Seite) oder Fotokopien von Folien
14. Auswertungsbogen Lernjournal (persönliches Exemplar pro Gruppenmitglied)

10. Bewertung

Diese Arbeit stellt eine Ausbildungseinheit dar und wird benotet. Sie arbeiten in Gruppen. Alle Teammitglieder erhalten am Schluss dieselbe Note. Der Auswertungsbogen der Lernjournale wird einzeln bewertet. Der Durchschnitt der Punktzahl fließt in die Gesamtbewertung ein.

11. Hinweis auf Kopiervorlagen

Am Schluss dieser Ausbildungseinheit finden Sie als Anhang drei Lernjournalbogen sowie einen Auswertungsbogen zum Lernjournal.

12. Anleitung zum Lernjournal

Mit dem Lernjournal machen Sie sich Gedanken über Ihre Arbeits- und Lernweise. Sie notieren sich alle Ihre Überlegungen. Sie halten fest, was und warum etwas funktioniert hat, aber auch warum es nicht funktioniert hat.

Es ist wichtig, dass Sie das Lernjournal zu den vorgegebenen Zeitpunkten selber führen. Die Lernjournalbogen sind „Privatsache“, d. h. die Lehrpersonen haben keinen Einblick. Wann Sie dieses ausfüllen sollen, ist im Projektauftrag festgehalten. Bewahren Sie die einzelnen Lernjournale auf.

Am Ende der Woche werten Sie Ihre Eintragungen aus, indem Sie alle Lernjournale noch einmal durchsehen und die Ergebnisse in den Auswertungsbogen übertragen. Geben Sie diese Auswertung bei der Schlusspräsentation mit Ihrer Dokumentation zur AE ab (ein Auswertungsbogen pro Gruppenmitglied). Die Auswertungsbogen werden nach vorgegebenen Kriterien bewertet.

13. Leistungsbewertung

Dokumentation (Total 70 Punkte)

Inhalt der Dokumentation (6 Punkte)

Vollständigkeit

Punkte	Kriterien
3	Die Dokumentation enthält alle Beilagen gemäss Vorgabe
2	In der Dokumentation fehlt eine Beilage
1	In der Dokumentation fehlen 2 Beilagen
0	In der Dokumentation fehlen 3 oder mehr Beilagen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Reihenfolge

Punkte	Kriterien
3	Alle berücksichtigten Beilagen sind in der richtigen Reihenfolge eingeordnet
2	Eine der Beilagen wurde falsch eingeordnet
1	2 der Beilagen wurden falsch eingeordnet
0	Mehr als 2 der Beilagen wurden falsch eingeordnet

Antwortschreiben auf Leserbrief (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf mindestens drei Vorwürfe und umfasst maximal 1 A4 Seite (handschriftlich - leserlich! - oder PC).
2	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf zwei Vorwürfe und umfasst maximal 1 A4 Seite (handschriftlich - leserlich! - oder PC).
1	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf einen Vorwurf <u>oder</u> die Vorgabe maximal 1 A4 Seite ist nicht eingehalten.
0	Antwortschreiben nimmt keinen Bezug auf den Leserbrief oder die Handschrift ist nicht leserlich oder Auftrag nicht ausgeführt.

Anfrage an den Gemeinderat (9 Punkte)

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Die Anfrage ist vollständig (alle Inhaltspunkte der Vorgabe sind eingehalten)
2	Zwei Inhaltspunkte fehlen, zu kurz
1	Drei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt

Sprache und Stil

Punkte	Kriterien
3	Der Brief enthält keine Sprach-/Stil- und Grammatikfehler, er ist in moderner Wirtschaftssprache verfasst
2	Der Brief enthält 1 - 3 Fehler
1	Der Brief enthält 4 und mehr Fehler
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt

Layout

Punkte	Kriterien
3	Der Brief ist vollständig (mit Kopfzeile), übersichtlich und sinnvoll gegliedert (Arial 11)
2	Der Brief enthält 1 - 3 Darstellungsfehler
1	Der Brief enthält 4 und mehr Darstellungsfehler
0	Auftrag nicht ausgeführt

Fragenkatalog Passanteninterviews (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Mindestens 10 Personen wurden befragt <u>und</u> die Resultate schriftlich festgehalten <u>und</u> der Fragenkatalog ist übersichtlich
2	7-9 Personen wurden befragt <u>und</u> die Resultate schriftlich festgehalten <u>oder</u> der Fragenkatalog ist nicht übersichtlich
1	3-6 Personen wurden befragt <u>oder</u> Resultate in Stichworten festgehalten <u>oder</u> Fragenkatalog unlogisch
0	Auftrag nicht ausgeführt

Auswertung Passanteninterviews (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Die Resultate der Umfrage wurden ausgewertet und auf ½ Seite schriftlich festgehalten
2	Die Resultate der Umfrage wurden ausgewertet, die Vorgabe ½ Seite schriftlich ist nicht eingehalten
1	Die Resultate der Umfrage wurden oberflächlich ausgewertet, die Vorgabe ½ Seite schriftlich ist nicht eingehalten
0	Auftrag nicht ausgeführt

Flyer (9 Punkte)

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Der Flyer enthält alle wichtigen Inhaltspunkte
2	Ein zwingender Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei und mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Auftrag nicht ausgeführt

Layout

Punkte	Kriterien
3	Der Flyer ist übersichtlich und professionell gestaltet
2	Der Flyer enthält einen Mangel
1	Der Flyer enthält zwei oder mehr Mängel
0	Auftrag nicht ausgeführt

Sprache

Punkte	Kriterien
3	Der Flyer ist sprachlich einwandfrei, enthält keine Fehler
2	Der Flyer enthält 1-2 Fehler
1	Der Flyer enthält 3 und mehr Fehler
0	Auftrag nicht ausgeführt

Bilanz (9 Punkte)

Darstellung

Punkte	Kriterien
3	Die Bilanz ist gegliedert und korrekt beschriftet
2	Die Bilanz ist zwar gegliedert, aber nicht korrekt beschriftet
1	Die Bilanz ist nicht gegliedert, aber korrekt beschriftet
0	Die Bilanz ist weder gegliedert noch korrekt beschriftet oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Alle Konten stehen in der richtigen Kontenklasse (Aktiven und Passiven) und Kontenhauptgruppe (UV, AV, FK, EK)
2	Ein Konto wurde in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen
1	Zwei Konten wurden in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen
0	Drei oder mehr Konten wurden in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfolgsermittlung

Punkte	Kriterien
3	Der Erfolg wird richtig ausgewiesen und er ist eingeordnet in der Bilanz
2	Der Erfolg wird richtig ausgewiesen, aber er ist falsch oder gar nicht eingeordnet in der Bilanz
1	Der Erfolg wird zwar in die Bilanz eingeordnet, aber er wird nicht richtig ausgewiesen (Folgefehler)
0	Der Erfolg wird weder in die Bilanz eingeordnet noch richtig ausgewiesen (kein Folgefehler) oder der Auftrag wurde nicht gelöst

Erfolgsrechnung (9 Punkte)

Darstellung

Punkte	Kriterien
3	Die Erfolgsrechnung wurde in 2 Varianten („Status Quo“ und „Wellness“) gegliedert und korrekt beschriftet
2	Die Erfolgsrechnung ist zwar in 2 Varianten gegliedert, aber nicht korrekt beschriftet
1	Die Erfolgsrechnung ist nicht in 2 Varianten gegliedert, aber korrekt beschriftet
0	Die Erfolgsrechnung ist weder in 2 Varianten gegliedert noch korrekt beschriftet oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Die Konten stehen in der richtigen Kontenklasse (Aufwand oder Ertrag)
2	Ein Konto wurde in die falsche Kontenklasse aufgenommen
1	Zwei Konten wurden in die falsche Kontenklasse aufgenommen
0	Drei oder mehr Konten wurden in die falsche Kontenklasse aufgenommen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfolgsermittlung

Punkte	Kriterien
3	Beide Erfolge („Status Quo“ und „Wellness“) werden korrekt ausgewiesen und sind richtig eingeordnet in der Erfolgsrechnung
2	Ein Erfolg wird korrekt ausgewiesen und richtig eingeordnet in der Erfolgsrechnung
1	Beide Erfolge werden nicht korrekt ausgewiesen, sind aber richtig in die Erfolgsrechnung eingeordnet (Folgefehler)
0	Weder werden die Erfolge korrekt ausgewiesen noch sind sie richtig in die Erfolgsrechnung eingeordnet (kein Folgefehler) oder der Auftrag wurde nicht gelöst

Organigramm (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	13 – 15 Stellen sind korrekt eingetragen
2	9 – 12 Stellen sind korrekt eingetragen
1	5 – 8 Stellen sind korrekt eingetragen
0	Weniger als 5 Stellen korrekt eingetragen oder Auftrag nicht ausgeführt

Entscheidungsmatrix Anspruchsgruppen (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Aus dem Bericht geht eine klare Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung hervor
2	Die Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung ist in Ansätzen klar
1	Die Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung ist vorhanden, aber unklar
0	Keine Stellungnahme abgegeben oder Auftrag wurde nicht ausgeführt

Bericht Konflikt Anspruchsgruppen (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Der Bericht zeigt zwei realistische Konfliktlösungsstrategien auf
2	Der Bericht zeigt eine realistische Konfliktlösungsstrategie auf
1	Der Bericht zeigt teilweise realistische Konfliktlösungsstrategien auf
0	Die aufgezeigten Konfliktlösungsstrategien sind nicht realistisch oder Auftrag wurde nicht ausgeführt

Ausdruck der Präsentation (3 Punkte)

Punkt	Kriterium
3	Die Präsentation liegt gemäss Vorgabe der Dokumentation bei (Handzettel, 6 Folien pro Seite, oder Fotokopien von Folien), alles ökologisch sinnvoll gestaltet
2	Die Präsentation liegt bei, Vorgabe teilweise eingehalten, ökologisch sinnvoll
1	Die Präsentation liegt bei, ist aber ökologisch unsinnig
0	Aufgabe nicht gelöst

Lernjournal (6 Punkte)

Konfliktlösungsstrategien

Punkte	Kriterien
3	Der/die Studierende beschreibt mindestens einen Konflikt in der Gruppe und einen klaren Lösungsansatz
2	Der/die Studierende beschreibt mindestens einen Konflikt in der Gruppe, aber keinen klaren Lösungsansatz
1	Der/die Studierende beschreibt keinen Konflikt in der Gruppe, aber nennt allgemeine Konfliktlösungsstrategien
0	Der/die Studierende beschreibt weder einen Konflikt in der Gruppe noch nennt er/sie allgemeine Konfliktlösungsstrategien oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfahrungen

Punkte	Kriterien
3	Der/die Studierende nennt 3 verschiedene Tipps für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
2	Der/die Studierende nennt 2 verschiedene Tipps für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
1	Der/die Studierende nennt einen Tipp für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
0	Der/die Studierende nennt keinen Tipp für das Gelingen einer Ausbildungseinheit oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Bonus für besonders gelungene Arbeiten (1 Punkt)

Punkt	Kriterium
1	Die Studierenden haben in der Gruppe eine besonders ansprechende Leistung gezeigt. Weiter so!

Präsentation (Total 30 Punkte)

Aufbau und Inhalt (12 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Einstieg und Schluss der Präsentation sind gut formuliert
2	Der Präsentation fehlt Einstieg oder Schluss
1	Einstieg fehlt und Schluss ist nicht vollständig oder Einstieg ist nicht vollständig und Schluss fehlt
0	Auftrag nicht ausgeführt

Punkte	Kriterien
3	Die Präsentation informiert über Bauvorhaben, Bilanz und Erfolgsrechnung, ist logisch gegliedert und folgt dem roten Faden
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Keine relevanten Informationen

Punkte	Kriterien
3	Bezug zu den Ängsten der Bevölkerung, Vorteile für die Gemeinde, Werbung für das Wellnessprojekt.
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Keine relevanten Informationen

Punkte	Kriterien
3	Die Präsentation überzeugt die Zuhörer in diesen drei Punkten: guter Ruf der Hotel Philyra AG ist gewahrt; Bereinigung des Konflikts mit der Bevölkerung zeichnet sich ab; Wahrscheinlichkeit, dass Einsprachen zurückgezogen werden, ist gross
2	Die Präsentation überzeugt in zwei Punkten
1	Die Präsentation überzeugt in einem Punkt
0	Die Präsentation überzeugt nicht

Medieneinsatz (6 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Richtige Handhabung der Medien, Auswahl der Medien dem Thema angepasst, Medieneinsatz zeitlich korrekt
2	Ein Kriterium fehlt
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen
0	Es wurden keine Medien eingesetzt

Punkte	Kriterien
3	Übersichtlich dargestellt, Schriftgrösse stimmt, Farben sinnvoll eingesetzt
2	Ein Kriterium fehlt
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen
0	Unleserlich und unübersichtlich

Sprache (6 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Hochdeutsch gesprochen, mehrheitlich frei gesprochen, gut moduliert und überzeugend
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	unverständlich

Punkte	Kriterien
3	Kurze und verständliche Sätze, deutliche Aussprache, angepasste Lautstärke
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Komplizierte Sätze leise und undeutlich gesprochen

Körperhaltung (6 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Blickkontakt mit Zielpublikum, Mimik und Gestik lebendig, Aufmerksamkeit der Gruppe als Ganzes
2	Ein Kriterium fehlt
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen
0	Desinteressierter Gesamteindruck

Punkte	Kriterien
3	Gerade Haltung, unverkrampfte Haltung, Arme in guter Haltung
2	Ein Punkt fehlt
1	Zwei oder mehr Punkte fehlen
0	Körperhaltung unprofessionell

Anhang

A: Leserbrief

B: Schlussbilanz

C: Erfolgsrechnung „Status Quo“

D: Erfolgsrechnung „Wellness“

E: Organigramm (leer)

F: Lernjournalbogen Nr. 1

G: Lernjournalbogen Nr. 2

H: Lernjournalbogen Nr. 3

I: Lernjournalauswertungsbogen

J: Notenskala

K: Zuständige Lehrpersonen

L: Termine

M: Beurteilungskriterien, Kopiervorlagen, Korrekturunterlagen (Version Lehrpersonen)

Wehret den Anfängen!

Geschätzte Bürger von Hohenbrunnen. Die studierten Manager des Hotels Philyra AG wollen uns wohl für dumm verkaufen. Ohne die Bürger überhaupt zu informieren, versuchen sie quasi durch die Hintertüre ein höchst fragwürdiges Bauprojekt durchzumogeln. Aber wir sind wachsam und haben dieses Projekt einstweilen blockiert mit Einsprachen. Für das Management geht es einmal mehr nur um den Profit. Dafür nehmen sie offenbar bewusst in Kauf, dass unsere Gemeinde ausgenutzt wird. Wir sollen nämlich folgende negativen Folgen einfach nur akzeptieren: Massiver Mehrverkehr, zusätzliche Umweltbelastung, Lärm und Gestank während der Bauphase. Diese Infrastrukturen werden letztlich mit unseren Steuergeldern finanziert. Auf der anderen Seite soll unser lokales Gewerbe einfach leer ausgehen. Geplant sind nämlich Einkaufsmöglichkeiten vor Ort im Hotel. Wer wird wohl von den fremden Managern den Zuschlag bekommen? Richtig, auswärtige Billiganbieter! Da machen wir nicht mit. Es gibt schon genug „Wellness-Oasen“ in der Region. Uns gefällt das Hotel, so wie es ist. Ein Ausbau ist gar nicht nötig. So nicht! Wehret den Anfängen!

Für den Gewerbeverein Hohenbrunnen, A. B.

Anhang B: Schlussbilanz

Aus dem aktuellen Geschäftsbericht Ihrer Unternehmung gehen folgende Bilanzkonten und Beträge (in 1'000 Schweizer Franken) hervor:

Stand per 31. Dezember 200X

Kasse	59
Bankschuld	67
Debitoren	43
Vorräte	36
Reserven	800
Beteiligungen	43
Immobilien	2'288
Post	114
Mobilien	321
Kreditoren	101
Darlehen	55
Hypotheken	187
Wertschriften	8
Aktienkapital	2'000
Projektkosten*	500
Erfolg	?

* Das Konto Projektkosten ist ein Aktivkonto und stellt Anlagevermögen dar. Mit diesem Konto wird der zukünftige Vermögenswert des Ausbauprojektes bereits in der Planungsphase berücksichtigt.

Anhang C: Planerfolgsrechnung „Variante Status Quo“

Die Planerfolgsrechnung ohne Realisierung des Wellness-Projektes ergibt für das nächste Geschäftsjahr folgendes Bild (in 1'000 Schweizer Franken):

„Variante Status Quo“

Ertrag Logement	2'000
Personalaufwand	1'500
Mietaufwand	150
Ertrag Restauration	500
Abschreibungen	190
Finanzertrag	5
Zinsaufwand	10
Betriebsaufwand	500
Erfolg	?

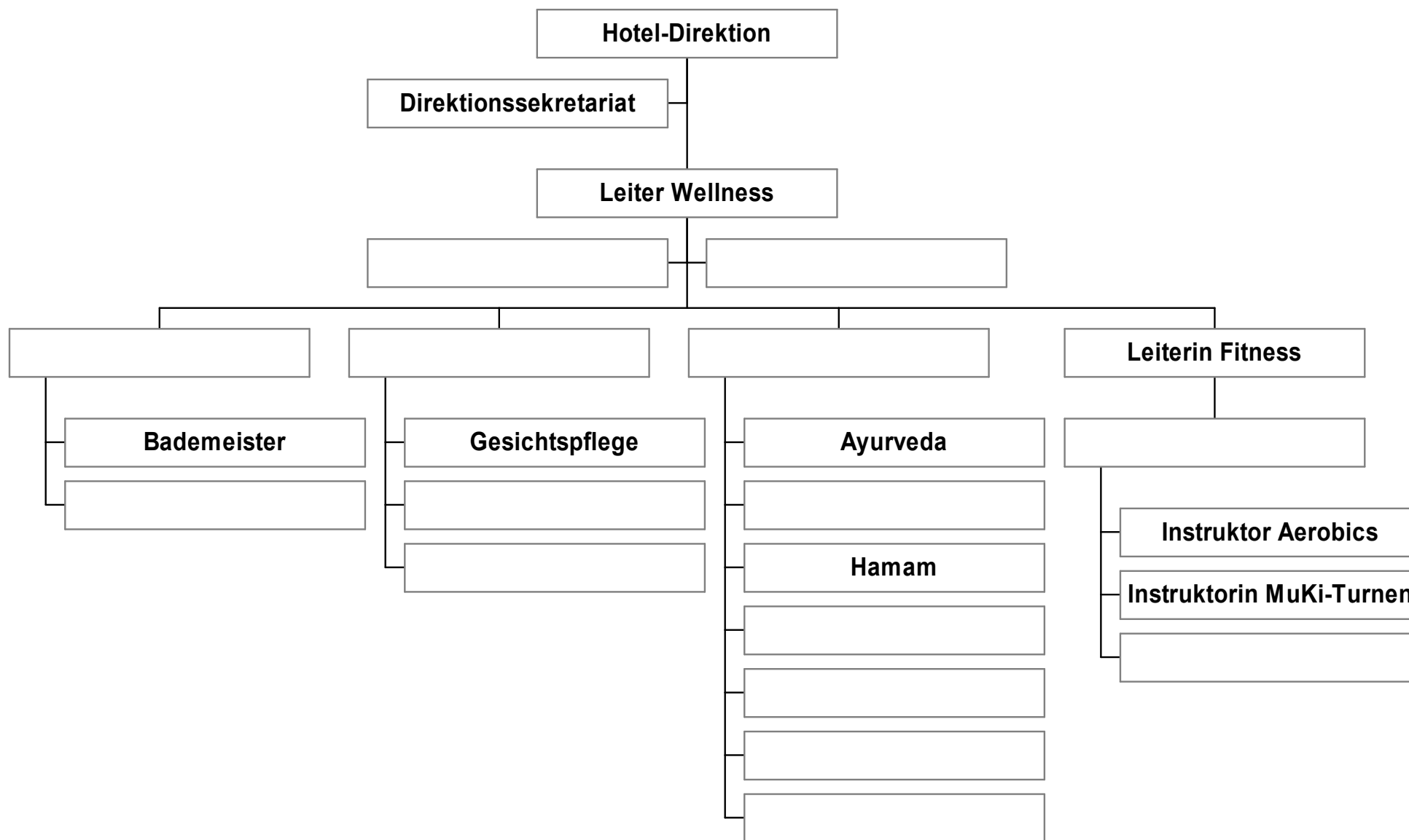
Anhang D: Planerfolgsrechnung „Variante Wellness“

Die Planerfolgsrechnung mit Realisierung des Wellness-Projektes ergibt für das nächste Geschäftsjahr folgendes Bild (in 1'000 Schweizer Franken bzw. in % der Variante Status Quo):

„Variante Wellness“

Ertrag Wellness	800
Personalaufwand	+ 30 %
Ertrag Restauration	+ 15 %
Zinsaufwand	+ 90 %
Betriebsaufwand	500
Ertrag Logement	+ 10 %
Mietaufwand	150
Abschreibungen	190
Finanzertrag	5
Erfolg	?

Anhang E: Organigramm



Anhang F: Lernjournal Nr. 1 zum Thema „Selbstständiges Arbeiten und Arbeiten in der Gruppe“

Ausgangslage

Einen wesentlichen Bestandteil der Ausbildung bilden selbstständige Arbeiten sowie Arbeiten in der Gruppe. Diese Fähigkeiten erleichtern Ihnen auch das Ausführen von praktischen Tätigkeiten in Ihrem späteren beruflichen Umfeld. Das Lernjournal soll Ihnen Aufschluss darüber geben, wo Ihre Stärken und Schwächen in diesen Bereichen liegen.

1. Wie bin ich mit dem Resultat unserer Gruppenarbeit bzw. der eigenen Arbeit zufrieden?

1.1 Was haben wir gut angepackt? Wo traten Schwierigkeiten auf?

2. Wie war mein Anteil an der Gruppenarbeit?

2.1 Was möchte ich im nächsten Teil der Gruppenarbeit verändern (für mich oder die Gruppe)?

3. Wenn Menschen zusammen arbeiten, können Konflikte entstehen. In unserer Gruppe ist folgender Konflikt aufgetaucht:

Anhang G: Lernjournal Nr. 2 zum Thema „Selbstständiges Arbeiten und Arbeiten in der Gruppe“

Ausgangslage

Einen wesentlichen Bestandteil der Ausbildung bilden selbstständige Arbeiten sowie Arbeiten in der Gruppe. Diese Fähigkeiten erleichtern Ihnen auch das Ausführen von praktischen Tätigkeiten in Ihrem späteren beruflichen Umfeld. Das Lernjournal soll Ihnen Aufschluss darüber geben, wo Ihre Stärken und Schwächen in diesen Bereichen liegen.

1. Wie bin ich momentan mit dem Resultat unserer Gruppenarbeit bzw. der eigenen Arbeit zufrieden?

1.1 Was hat sich in der zweiten Phase der Gruppenarbeit verändert?

2. Wie war mein Anteil an der Gruppenarbeit?

2.1 Was möchte ich im nächsten Teil der Gruppenarbeit verändern (für mich oder die Gruppe)?

3. Liess ich mich während der Arbeit für die Ausbildungseinheit von etwas/jemandem ablenken?

3.1 Wenn ja, was habe ich dagegen unternommen?

Anhang H: Lernjournal Nr. 3 zum Thema „Selbstständiges Arbeiten und Arbeiten in der Gruppe“

Ausgangslage

Einen wesentlichen Bestandteil der Ausbildung bilden selbstständige Arbeiten sowie Arbeiten in der Gruppe. Diese Fähigkeiten erleichtern Ihnen auch das Ausführen von praktischen Tätigkeiten in Ihrem späteren beruflichen Umfeld. Das Lernjournal soll Ihnen Aufschluss darüber geben, wo Ihre Stärken und Schwächen in diesen Bereichen liegen.

1. Wie bin ich mit dem Resultat unserer Gruppenarbeit bzw. der eigenen Arbeit zufrieden?

1.1 Wieso habe ich dieses Urteil abgegeben?

2. Wie war mein Anteil an der Gruppenarbeit?

2.1 Was nehme ich mir für künftige Gruppenarbeiten vor (für mich oder die Gruppe)?

3. Ich beschreibe einen konkreten Konflikt, der während der Arbeit aufgetaucht ist und erläutere kurz, was ich dagegen unternommen habe.

Anhang I: Lernjournalauswertungsbogen

Thema: „Selbstständiges Arbeiten und Arbeiten in der Gruppe“

Ausgangslage

Sie haben im Verlauf der Ausbildungseinheit 3 Lernjournalbogen ausgefüllt. Sehen Sie sich alle Bogen noch einmal durch und versuchen Sie die folgenden Fragen zu beantworten:

1.1 Haben wir als Gruppe gut, teilweise gut oder nicht gut gearbeitet? Begründung!

1.2 Bin ich mit meinen selbstständigen Arbeiten zufrieden, teilweise zufrieden oder nicht zufrieden? Begründung!

2. Meistens entstehen Konflikte, wenn Menschen zusammen arbeiten. Ich zeige anhand eines konkreten Beispiels auf, wie ich mich bei einer neuen Gruppenarbeit verhalten würde, wenn ein Konflikt entsteht.

3. Eine Kollegin oder ein Kollege von mir erhält ebenfalls den Auftrag, eine Ausbildungseinheit zu bearbeiten. Aufgrund meiner Erfahrungen gebe ich folgende drei Tipps zum guten Gelingen (Zeiteinteilung, Gruppenarbeit, selbstständiges Arbeiten):

Anhang J: Notenskala

6	92 – 100 Punkte
5.5	83 – 91 Punkte
5	74 – 82 Punkte
4.5	65 – 73 Punkte
4	55 – 64 Punkte
3.5	45 – 54 Punkte
3	36 – 44 Punkte
2.5	27 – 35 Punkte
2	18 – 26 Punkte
1.5	9 – 17 Punkte
1	0 – 8 Punkte

Anhang K: Zuständige Lehrpersonen

Abnahme Präsentation	Korrekturteam	Betreuung und Kommunikation der Note	Gesamtleitung

Anhang L: Termine

Beginn der Ausbildungseinheit	14. November 2005
Abgabe Dokumentation und Präsentationen	18. November 2005
Korrekturen und Bewertungen an Schulleitung	bis 5. Dezember 2005
Kommunikation der Noten durch Klassenlehrperson	bis 23. Dezember 2005

AE
Hotel Philyra AG
Ausbauprojekt „Wellness“

Korrekturunterlagen

Einsatzdatum: 14. – 18. November 2005
Schule: Institut Minerva Zürich
Klassen: 1HD / 1HHS / 1HKS
Prüfungskreis: Zürich 1

Gruppenmitglieder

Korrekturteam

Ausgangslage:

Wie jede Unternehmung ist die Hotel Philyra AG mit Anspruchsgruppen in Kontakt.

Gesucht:

**mindestens 5 Anspruchsgruppen
und deren Erwartungen an die Ho-
tel Philyra AG**

Kopiervorlage 2 zu Auftrag 1:

Anspruchsgruppe	Erwartungen und Ansprüche an die Hotel Philyra AG	pro / kontra Projekt	Begründung

Dokumentation (Total 70 Punkte)

Inhalt der Dokumentation (6 Punkte)

Vollständigkeit

Punkte	Kriterien
3	Die Dokumentation enthält alle Beilagen gemäss Vorgabe
2	In der Dokumentation fehlt eine Beilage
1	In der Dokumentation fehlen 2 Beilagen
0	In der Dokumentation fehlen 3 oder mehr Beilagen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Reihenfolge

Punkte	Kriterien
3	Alle berücksichtigten Beilagen sind in der richtigen Reihenfolge eingeordnet
2	Eine der Beilagen wurde falsch eingeordnet
1	2 der Beilagen wurden falsch eingeordnet
0	Mehr als 2 der Beilagen wurden falsch eingeordnet

Antwortschreiben auf Leserbrief (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf mindestens drei Vorwürfe und umfasst maximal 1 A4 Seite (handschriftlich - leserlich! - oder PC).
2	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf zwei Vorwürfe und umfasst maximal 1 A4 Seite (handschriftlich - leserlich! - oder PC).
1	Antwortschreiben auf Leserbrief bezieht sich auf einen Vorwurf <u>oder</u> die Vorgabe maximal 1 A4 Seite ist nicht eingehalten.
0	Antwortschreiben nimmt keinen Bezug auf den Leserbrief oder die Handschrift ist nicht leserlich oder Auftrag nicht ausgeführt.

Anfrage an den Gemeinderat (9 Punkte)

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Die Anfrage ist vollständig (an den Gemeinderat, Anlass, Saalmiete, Hilfsmittel, Datum, Zeit und Dauer, Kosten, Bitte um verbindliche Antwort, Dank), Umfang mind. 8-10 ausgeschriebene Zeilen
2	Zwei Inhaltspunkte fehlen, 5-7 Zeilen
1	Drei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt.

Sprache und Stil

Punkte	Kriterien
3	Der Brief ist vollständig (Absender, Datum, Empfänger, Titel, Anrede, Text, Grussformel, Name, ev. Beilagen), übersichtlich und sinnvoll gegliedert
2	Der Brief enthält 1-3 Fehler
1	Der Brief enthält 4 und mehr Fehler
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt.

Layout

Punkte	Kriterien
3	Der Brief ist vollständig (mit Kopfzeile), übersichtlich und sinnvoll gegliedert (Arial 11)
2	Der Brief enthält 1 - 3 Darstellungsfehler
1	Der Brief enthält 4 und mehr Darstellungsfehler
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt

Fragenkatalog Passanteninterviews (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Mindestens 10 Personen wurden befragt <u>und</u> die Resultate schriftlich festgehalten <u>und</u> der Fragenkatalog ist übersichtlich
2	7-9 Personen wurden befragt <u>und</u> die Resultate schriftlich festgehalten <u>oder</u> der Fragenkatalog ist nicht übersichtlich
1	3-6 Personen wurden befragt <u>oder</u> Resultate in Stichworten festgehalten <u>oder</u> Fragenkatalog unlogisch
0	Auftrag nicht ausgeführt

Auswertung Passanteninterviews (3 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Die Resultate der Umfrage wurden ausgewertet und auf ½ Seite schriftlich festgehalten
2	Die Resultate der Umfrage wurden ausgewertet, die Vorgabe ½ Seite schriftlich ist nicht eingehalten
1	Die Resultate der Umfrage wurden oberflächlich ausgewertet, die Vorgabe ½ Seite schriftlich ist nicht eingehalten
0	Auftrag nicht ausgeführt

Flyer (9 Punkte)

Inhalt

Punkte	Kriterien	
3	Der Flyer enthält alle wichtigen Inhaltspunkte: Einladung an die Gemeindemitglieder, Thema, Zeit und Ort, Hoteladresse	
2	Ein zwingender Inhaltspunkt fehlt	
1	Zwei und mehr Inhaltspunkte fehlen	
0	Auftrag nicht ausgeführt	

Layout

Punkte	Kriterien	
3	Der Flyer ist übersichtlich und professionell gestaltet (Schriftlayout, Gestaltung, passend zum Thema)	
2	Der Flyer enthält einen Mangel	
1	Der Flyer enthält zwei oder mehr Mängel	
0	Auftrag nicht ausgeführt	

Sprache

Punkte	Kriterien	
3	Der Flyer ist sprachlich einwandfrei, enthält keine Fehler	
2	Der Flyer enthält 1-2 Fehler	
1	Der Flyer enthält 3 und mehr Fehler	
0	Auftrag nicht ausgeführt	

Bilanz (9 Punkte)

a

Bilanz vom 31.12.200X (in Franken 1000)

p

UV		FK	
Kasse	59	Kreditoren	101
Post	114	Bank(-schuld)	67
Wertschriften	8	Darlehen	55
Debitoren	43	Hypotheken	<u>187</u>
Vorräte	<u>36</u>		<u>410</u>
	260		
AV		EK	
Mobilien	321	Aktienkapital	2'000
Projektkosten	500	Reserven	800
Beteiligungen	43	Gewinn	<u>202</u>
Immobilien	<u>2'288</u>		<u>3'002</u>
	3'152		
	<u>3'412</u>		<u>3'412</u>

Darstellung

Punkte	Kriterien
3	Die Bilanz wurde gegliedert und korrekt beschriftet
2	Die Bilanz ist zwar gegliedert, aber nicht korrekt beschriftet
1	Die Bilanz ist nicht gegliedert, aber korrekt beschriftet
0	Die Bilanz ist weder gegliedert noch korrekt beschriftet oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Alle Konten stehen in der richtigen Kontenklasse (Aktiven und Passiven) und Kontenhauptgruppe (UV, AV, FK, EK)
2	Ein Konto wurde in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen
1	Zwei Konten wurden in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen
0	Drei oder mehr Konten wurden in die falsche Kontenklasse oder Kontenhauptgruppe aufgenommen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfolgsermittlung

Punkte	Kriterien
3	Der Erfolg wird richtig ausgewiesen und er ist eingeordnet in der Bilanz
2	Der Erfolg wird richtig ausgewiesen, aber er ist falsch oder gar nicht eingeordnet in der Bilanz
1	Der Erfolg wird zwar in die Bilanz eingeordnet, aber er wird nicht richtig ausgewiesen (Folgefehler)
0	Der Erfolg wird weder in die Bilanz eingeordnet noch richtig ausgewiesen (kein Folgefehler) oder der Auftrag wurde nicht gelöst

Erfolgsrechnung (9 Punkte)

A	Planerfolgsrechnung 200X+1 (nach Varianten)				E
Personalaufwand	1'500	1'950	Ertrag Logement	2'000	2'200
Mietaufwand	150	150	Ertrag Restaurant	500	575
Abschreibungen	190	190	Ertrag Wellness	0	800
Zinsaufwand	10	19	Finanzertrag	<u>5</u>	<u>5</u>
Betriebsaufwand	500	500			
Gewinn	<u>155</u>	<u>771</u>			
	<u>2'505</u>	<u>3'580</u>		<u>2'505</u>	<u>3'580</u>

Darstellung

Punkte	Kriterien
3	Die Erfolgsrechnung wurde in 2 Varianten („Status Quo“ und „Wellness“) gegliedert und korrekt beschriftet
2	Die Erfolgsrechnung ist zwar in 2 Varianten gegliedert, aber nicht korrekt beschriftet
1	Die Erfolgsrechnung ist nicht in 2 Varianten gegliedert, aber korrekt beschriftet
0	Die Erfolgsrechnung ist weder in 2 Varianten gegliedert noch korrekt beschriftet oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

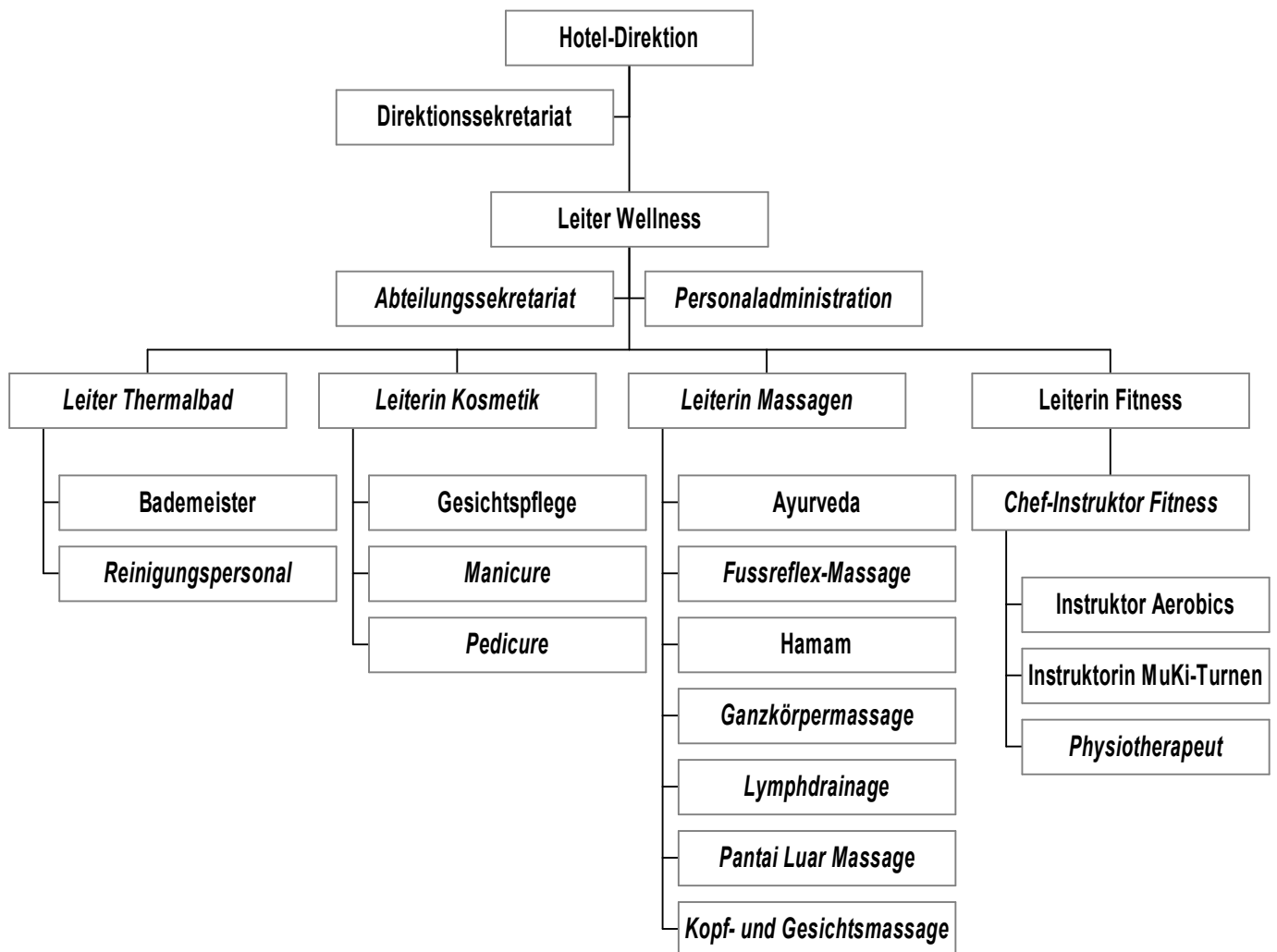
Inhalt

Punkte	Kriterien
3	Die Konten stehen in der richtigen Kontenklasse (Aufwand oder Ertrag)
2	Ein Konto wurde in die falsche Kontenklasse aufgenommen
1	Zwei Konten wurden in die falsche Kontenklasse aufgenommen
0	Drei oder mehr Konten wurden in die falsche Kontenklasse aufgenommen oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfolgsermittlung

Punkte	Kriterien
3	Beide Erfolge („Status Quo“ und „Wellness“) werden korrekt ausgewiesen und sind richtig eingeordnet in der Erfolgsrechnung
2	Ein Erfolg wird korrekt ausgewiesen und richtig eingeordnet in der Erfolgsrechnung
1	Beide Erfolge werden nicht korrekt ausgewiesen, sind aber richtig in die Erfolgsrechnung eingeordnet (Folgefehler)
0	Weder werden die Erfolge korrekt ausgewiesen noch sind sie richtig in die Erfolgsrechnung eingeordnet (kein Folgefehler) oder der Auftrag wurde nicht gelöst

Organigramm (3 Punkte)



Punkte	Kriterien
3	13 – 15 Stellen sind korrekt eingetragen
2	9 – 12 Stellen sind korrekt eingetragen
1	5 – 8 Stellen sind korrekt eingetragen
0	Weniger als 5 Stellen korrekt eingetragen oder Auftrag nicht ausgeführt

Entscheidungsmatrix (mögliche Lösung):

Die Entscheidungsmatrix wird nicht bewertet (keine Punkte vergeben), ist aber Ausgangslage für den Bericht, welcher bewertet wird (Bewertung siehe nächste Seite). Diese mögliche Lösung ist nur als Beispiel zu verstehen - es sind andere Lösungen möglich.

Kriterien	Anspruchsgruppe Wellness-KundInnen:	Bedeutung für Philyra AG:	Anspruchsgruppe Wohnbevölkerung:	Bedeutung für Philyra AG:
Finanzen	KundInnen bringen der Philyra AG Umsatz, also Verdienstmöglichkeit	sehr hoch (6)	Wohnbevölkerung hat nur finanzielle Bedeutung, wenn sie gleichzeitig auch KundInnen sind	gering (1)
Ansehen in der Gemeinde	Grundsätzlich ist es für KundInnen unwichtig, wie das Hotel in der Gemeinde angesehen wird. Evtl. schämen sie sich aber, die Dienstleistungen zu nutzen, wenn das Image des Hotels sehr schlecht ist.	mittel (3)	Wohnbevölkerung kann das Hotel boykottieren, oder aber auch Probleme bereiten (z.B. mit Demos vor dem Hotel), was die KundInnen verärgern könnte	sehr hoch (6)
politischer Einfluss	KundInnen haben nur dann politischen Einfluss, wenn sie auch in der Gemeinde wohnen	eher gering (2)	Wohnbevölkerung kann das Bauvorhaben mit Einsprachen blockieren, allerdings wird die Behörde irgendwann entscheiden müssen	hoch (5)
Marketing	Zufriedene KundInnen werden vom guten Service weiter erzählen	hoch (5)	Wenn Wohnbevölkerung überzeugt werden kann, können die EinwohnerInnen evtl. als KundInnen gewonnen werden	sehr hoch (6)
weitere Kriterien möglich				
Total	Obwohl die KundInnen eine wichtige Anspruchsgruppe sind, ist deren Bedeutung für das Hotel nicht alleine ausschlaggebend und somit der Erfolg des Projektes nicht nur von ihnen abhängig.	(16)	Die Philyra AG muss die Wohnbevölkerung von den Vorteilen des Projektes überzeugen können, denn diese Anspruchsgruppe ist in diesem Fall für die Philyra AG von sehr grosser Bedeutung.	(18)

Entscheidungsmatrix Anspruchsgruppen (3 Punkte)

Punkte	Kriterien	
3	Aus dem Bericht geht eine klare Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung hervor	
2	Die Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung ist in Ansätzen klar	
1	Die Stellungnahme zugunsten oder zuungunsten der Wohnbevölkerung ist vorhanden, aber unklar	
0	Keine Stellungnahme abgegeben oder Auftrag nicht ausgeführt	

Bericht Konflikt Anspruchsgruppen (3 Punkte)

Punkte	Kriterien	
3	Der Bericht zeigt zwei realistische Konfliktlösungsstrategien auf	
2	Der Bericht zeigt eine realistische Konfliktlösungsstrategie auf	
1	Der Bericht zeigt teilweise realistische Konfliktlösungsstrategien auf	
0	Die aufgezeigten Konfliktlösungsstrategien sind nicht realistisch oder Auftrag wurde nicht ausgeführt	

Ausdruck der Präsentation (3 Punkte)

Punkt	Kriterium	
3	Die Präsentation liegt gemäss Vorgabe der Dokumentation bei (Handzettel, 6 Folien pro Seite, oder Fotokopien der Folien), alles ökologisch sinnvoll gestaltet (Farbkopien nur wenn nötig, wenn möglich doppelseitig bedruckt)	
2	Die Präsentation liegt bei, Vorgabe teilweise eingehalten, ökologisch sinnvoll	
1	Die Präsentation liegt bei, ist aber ökologisch unsinnig (Farbkopien, Hochglanzpapier, mehr als 20 Seiten bedrucktes Papier)	
0	Aufgabe nicht gelöst	

Lernjournal (6 Punkte)

Hinweise für die Bewertung:

- Die Studierenden müssen nicht einzelne Lernjournale abgeben, sondern nur pro Person 1 Lernjournal-Auswertungsbogen.
- Für die Bewertung (Konfliktlösungsstrategien und Erfahrungen) können je maximal 3 Punkte vergeben werden, also total 6 Punkte pro Gruppe.

Das Vorgehen beim Bewerten ist wie folgt:

- Jeden einzelnen Auswertungsbogen beurteilen (gemäß Bewertungsvorgaben zu Konfliktlösungsstrategien und Erfahrungen), d.h. für jeden Auswertungsbogen Punkte verteilen (3, 2, 1 oder 0 Punkte)
- Durchschnitt der Auswertungsbogen pro AE-Gruppe berechnen (Punkte zusammenzählen und durch Anzahl Gruppenmitglieder teilen). Wenn nötig (mathematisch) runden.
- Gruppenpunktezahl (also den gerundeten Durchschnitt) in die Bewertungsunterlagen übertragen.

Konfliktlösungsstrategien

Punkte	Kriterien
3	Der/die Studierende beschreibt mindestens einen Konflikt in der Gruppe und einen klaren Lösungsansatz
2	Der/die Studierende beschreibt mindestens einen Konflikt in der Gruppe, aber keinen klaren Lösungsansatz
1	Der/die Studierende beschreibt keinen Konflikt in der Gruppe, aber nennt allgemeine Konfliktlösungsstrategien
0	Der/die Studierende beschreibt weder einen Konflikt in der Gruppe noch nennt er/sie allgemeine Konfliktlösungsstrategien oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Erfahrungen

Punkte	Kriterien
3	Der/die Studierende nennt 3 verschiedene Tipps für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
2	Der/die Studierende nennt 2 verschiedene Tipps für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
1	Der/die Studierende nennt einen Tipp für das Gelingen einer Ausbildungseinheit
0	Der/die Studierende nennt keinen Tipp für das Gelingen einer Ausbildungseinheit oder der Auftrag wurde nicht ausgeführt

Bonus für besonders gelungene Arbeiten (1 Punkt)

Punkt	Kriterium
1	Die Studierenden haben in der Gruppe eine besonders ansprechende Leistung gezeigt. Weiter so!

Präsentation (Total 30 Punkte)

Aufbau und Inhalt (12 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Einstieg: Begrüssung, Vorstellung der einzelnen Gruppenmitglieder, Themenübersicht Schluss: Kurze Zusammenfassung, ev. eigene Meinung, Dank und Verabschiedung
2	Der Präsentation fehlt die Einleitung oder der Schluss.
1	Einstieg fehlt und Schluss ist nicht vollständig oder Einstieg ist nicht vollständig und Schluss fehlt
0	Auftrag wurde nicht ausgeführt.

Punkte	Kriterien
3	Die Präsentation informiert über Bauvorhaben, Bilanz und Erfolgsrechnung, ist logisch gegliedert und folgt dem roten Faden
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Keine relevanten Informationen

Punkte	Kriterien
3	Bezug zu den Ängsten der Bevölkerung, Vorteile für die Gemeinde, Werbung für das Wellnessprojekt,
2	Ein Inhaltspunkt fehlt
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen
0	Keine relevanten Informationen

Punkte	Kriterien
3	Die Präsentation überzeugt die Zuhörer in diesen drei Punkten: guter Ruf der Hotel Philyra AG ist gewahrt; Bereinigung des Konflikts mit der Bevölkerung zeichnet sich ab; Wahrscheinlichkeit, dass Einsprachen zurückgezogen werden, ist gross
2	Die Präsentation überzeugt in zwei Punkten
1	Die Präsentation überzeugt in einem Punkt
0	Die Präsentation überzeugt nicht

Medieneinsatz (6 Punkte)

Punkte	Kriterien
3	Übersichtlich dargestellt, Schriftgrösse mindestens 18pt, Farben sinnvoll eingesetzt
2	Ein Kriterium fehlt
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen
0	Unleserlich und unübersichtlich

Punkte	Kriterien
3	Richtige Handhabung der Medien, Auswahl der Medien dem Thema angepasst, Medieneinsatz zeitlich korrekt
2	Ein Kriterium fehlt
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen
0	Es wurden keine Medien eingesetzt

Sprache (6 Punkte)

Punkte	Kriterien	
3	Hochdeutsch gesprochen, mehrheitlich frei gesprochen, gut moduliert und überzeugend	
2	Ein Inhaltspunkt fehlt	
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen	
0	unverständlich	

Punkte	Kriterien	
3	Kurze und verständliche Sätze, deutliche Aussprache, angepasste Lautstärke	
2	Ein Inhaltspunkt fehlt	
1	Zwei oder mehr Inhaltspunkte fehlen	
0	Komplizierte Sätze leise und undeutlich gesprochen	

Körperhaltung (6 Punkte)

Punkte	Kriterien	
3	Blickkontakt mit Zielpublikum, Mimik und Gestik lebendig, Aufmerksamkeit der Gruppe als Ganzes	
2	Ein Kriterium fehlt	
1	Zwei oder mehr Kriterien fehlen	
0	Desinteressierter Gesamteindruck	

Punkte	Kriterien	
3	Gerade und unverkrampfte Haltung, Arme in guter Haltung und Hände nicht in der Tasche, ohne Kaugummi	
2	Ein Punkt fehlt	
1	Zwei oder mehr Punkte fehlen	
0	Körperhaltung unprofessionell	

Bemerkungen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Leistungsbewertung / Zusammenzug / Note

Gruppe _____

Beobachtbarer Endzustand	max. Punkte	erzielte Punkte	Bemerkungen	Total
Dokumentation - Vollständigkeit und Reihenfolge	6			
Antwortschreiben Leserbrief	3			
Anfrage an Gemeinderat - Inhalt, Sprache/Stil, Layout	9			
Passanteninterviews - Fragenkatalog und Auswertung	6			
Flyer - Inhalt, Layout, Sprache	9			
Bilanz - Darstellung, Inhalt, Erfolgsermittlung	9			
Erfolgsrechnung - Darstellung, Inhalt, Erfolgsermittlung	9			
Organigramm	3			
Anspruchsgruppen - Entscheidungsmatrix und Bericht Konflikt	6			
Ausdruck der Präsentation	3			
Lernjournal - Konfliktlösungsstrategien und Erfahrungen	6			
Präsentation (Übertrag Total)	30			
Bonuspunkt	1			
Total Punkte	100			
Note				

Unterschriften der beurteilenden Lehrpersonen

Abnahme Präsentation

Datum	Kürzel	Unterschrift

Korrekturteam (schriftliche Arbeit)

Datum	Kürzel	Unterschrift

Gesamtleitung

Datum	Kürzel	Unterschrift

Kommunikation der Note

Datum	Kürzel	Unterschrift