Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2008
Berufspraktische Situationen und Fälle **Serie 2008/01 - Profil B**

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche **«Dienstleistung und Administration»**

Name/Vorname des Kandidaten:

Kandidatennummer: **Prüfungskreis:**

Lehrbetrieb:

Lösungen

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
   Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60 Punkte		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40 Punkte		**Note**
Total	**120 Minuten**	**100 Punkte**		

2. Diese Serie umfasst 13 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 36 Seiten (Lösungen 25 Seiten): Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Punkte

Lösung 1 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

Ausgangslage:
Sie arbeiten in der Medica AG, welche Produkte für die Zahn- und Mundhygiene herstellt. Bevor ein Produkt auf den Markt kommt, wird es getestet. Ihr Unternehmen verfügt über eine grosse Anzahl freiwilliger Testpersonen. Diese testen ihre Produkte und geben Ihnen mittels ausgefülltem Fragebogen wichtige Rückmeldungen für die getesteten Produkte. Die Medica AG hat eine neue Zahnpaste entwickelt, die vor allem die Zähne wieder weiss und glänzend machen soll.

Aufgaben:

a) Fragen können unterteilt werden in offene und geschlossene Fragen.
Zeigen Sie stichwortartig zwei Gründe auf, warum Sie in Gesprächen mit Kunden offene Fragen einsetzen.
Für Ihre Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

- Bei offenen Fragen erhalte ich verschiedene / mehrere Informationen.
- Der Kunde kann nicht nur mit "ja" oder "nein" antworten.
- Offene Fragen dienen der Bedürfnisabklärung.
- usw.

b) Formulieren Sie zu den unten aufgeführten Testkriterien fünf zur Frageart passende Beispiele für den vorgesehenen Fragebogen. Die Fragen müssen sich voneinander unterscheiden, d.h. der Fragetyp muss bei den Kriterien unterschiedlich sein.
Sie erhalten für jedes zutreffende Beispiel 1 Punkt, total 5 Punkte.

Testkriterium	**Frageart:**	**Konkrete Frage:**
Wirkung	Offene Frage:	Welche Wirkungen hat die Zahnpaste auf Ihre Zähne?
Geschmack	Offene Frage:	Wie beurteilen Sie den Geschmack?
Design der Tube	Offene Frage:	Weshalb gefällt Ihnen das Design?
Verpackung	Geschlossene Frage:	Finden Sie die Verpackung handlich?
Preis	Geschlossene Frage:	Ist Ihnen der Preis zu hoch? Finden Sie den Preis angemessen?

Korrekturhinweise:
Offene Fragen = "in der Regel W-Fragen" (warum, wieso, welche, wie gross etc.), die nicht nur ein "Ja" oder "Nein", sondern ein Set an Antworten ermöglichen.
Andere sinnvolle Fragestellungen sind möglich.
Die Frageart muss aber eingehalten werden.
Gleichartige Typen von Fragen werden nur einmal bepunktet.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 2 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

Ausgangslage:
Sie arbeiten in der Firma XP-Event AG, welche Messen für das Gewerbe organisiert und durchführt. Ein Kunde von Ihnen möchte an der nächsten Gewerbeausstellung ganz speziell auf seine Firma und seine Produkte aufmerksam machen. Sie treffen sich mit Ihrem Kunden zu einem Gespräch, um seine Anliegen und Bedürfnisse aufzunehmen.

Aufgabe:
Nennen Sie stichwortartig sechs mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Ihnen Ihr Kunde im Hinblick auf die Gestaltung des Standes vorbringen könnte.
Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- Auftritt (Firma, Produkt)
- Blickfang (Attraktion)
- Wettbewerb, um Kunden anzulocken
- Musikband integrieren
- Kostengünstig
- Lage des Standplatzes
- Grösse des Standplatzes
- Infrastruktur
- usw.

Lösung 3 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

Ausgangslage:
Sie arbeiten als Sachbearbeiter im «Call Center» einer grossen IT-Unternehmung. Sie erteilen Auskünfte und garantieren nach Computerverkäufen den Support. Sie sind ein begeisterter Computerfreak, nichts entgeht Ihnen und Sie haben stets die richtigen Informationen zur Hand.

Aufgabe:
Zählen Sie 6 Möglichkeiten auf, wie Sie sich Auskünfte und wertvolle Informationen zu Kundenfragen beschaffen.
Sie erhalten pro korrekte Antwort 1 Punkt, total 6 Punkte.

- Handbücher / Dokumentationen der Hersteller
- Intranetseiten des Unternehmens
- Internetseiten der Hersteller
- Erfahrene User
- Diskussionsforen auf Internet
- Fachzeitschriften
- Zeitungen

Weitere Antworten sind möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 4 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.4.2: Umgang mit den Daten des Lehrbetriebes

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Verwaltung eines KMU. Ein Bekannter ersucht Sie eines Tages um Auskünfte zu Ihrem Unternehmen.

Aufgabe:

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Beispiele von Informationen, welche für Ihr Unternehmen vertraulich sind und deshalb einem Dritten nicht weitergeben dürfen. Nennen Sie jeweils je eine negative Konsequenz für Ihr Unternehmen, wenn vertrauliche Informationen trotzdem weitergegeben werden.
Sie erhalten ½ Punkt pro korrekte Information und 1 Punkt pro sinnvolle negative Konsequenz, total 6 Punkte.

Beispiel	Negative Konsequenzen
Daten zur Preisgestaltung / Kalkulation	– Konkurrenz kann ihre Preise anpassen – Konkurrenz kann günstiger offerieren
Kundenkartei	– Vertrauen der Kunden wird verletzt – Kunden können abgeworben werden
Lieferantenliste	– Nachteile für die zukünftigen Verhandlungen mit den Lieferanten
Lohndaten einer bestimmten Person	– Verletzung des Persönlichkeitsschutzes
Patente / Rezepte	– Kopieren der Produkte – Verlust der Marktführung
Interne Finanzkennzahlen	– Vertrauensverlust gegen innen und aussen – Konkurrenz kennt die finanzielle Lage und mögliche Schwachstellen

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Beispiele sind möglich. Die negativen Konsequenzen müssen dem angegebenen Beispiel entsprechen.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 5 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen

Ausgangslage:

Sie sind am Ende Ihrer kaufmännischen Ausbildung. Im Hinblick auf die Einführung neuer Lernender bittet Sie Ihr Ausbilder, einen Bericht und eine Präsentation über die wichtigen Eckwerte der Unternehmung und die Inhalte Ihrer Ausbildung zu erstellen.

Aufgabe:

Um einen solchen Bericht und eine Präsentation zu erstellen, müssen sinnvolle Programme ausgewählt werden. Nennen Sie drei PC-Programme, welche sich für diese Arbeiten eignen. Begründen Sie Ihre Auswahl mit dem entsprechenden Einsatzbereich. Für jede korrekte Antwort mit zutreffender Begründung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Programm	**Begründung Einsatzbereich (weshalb eignet sich dieses Programm?)**
Word, Writer, etc.	Textverarbeitung: eignet sich, um Texte einfach erstellen, bearbeiten und redigieren zu lassen.
Excel, Calc	Tabellenkalkulation: eignet sich, um Daten zu berechnen und grafisch darzustellen.
PowerPoint, Draw	Präsentationssoftware: eignet sich, um Präsentationen zu erstellen und wahlweise auf Folien oder mit einem Beamer vorzustellen.

Korrekturhinweise:

Andere sinnvoll begründete Programme sind möglich.
Es werden keine halben Punkte vergeben.
Für jede korrekte Antwort mit zutreffender Begründung 1 Punkt, maximal 3 Punkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 6 — 7 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Druckerei Muster AG, Druckereiweg, 1111 Musterwil, und sind für die Materialbestellung verantwortlich. Sie haben bei der Firma Qualität und Co., Musterweg, 8000 Zürich folgende Bestellung in Auftrag gegeben:

- 2 Paletten Papier, Farbe weiss, Format A4, zu 80g/m2
- 1 Palette Papier, Farbe zitronengelb, Format A4, zu 120g/m2
- 15 Pack Papier, Farbe weiss, Format A3, zu 170g/m2
- Liefertermin, 30.05.2008.

Heute wurde die Ware geliefert. Die Liefermenge des A4-Papiers wurde verwechselt: Sie haben zwei Paletten zitronengelbes Papier sowie eine Palette weisses Papier erhalten. Das abgepackte A3-Papier weist zum Teil beschädigte Ecken auf.
Sieben Packungen der gelieferten Menge können Sie nicht verwenden.

Aufgabe:

Verfassen Sie einen Beschwerdebrief/Mängelrüge an die Firma Qualität und Co. in Zürich. Das Schreiben muss so verfasst sein, dass es den allgemeinen Anforderungen der Korrespondenz entspricht
Sie erhalten total 7 Punkte für den Beschwerdebrief.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Druckerei Muster AG
Druckereiweg
1111 Musterwil

Musterwil, heute.

Qualität und Co.
Musterweg
8000 Zürich

Mangelhafte Papierlieferung

Sehr geehrte Damen und Herren

Heute Morgen haben wir die mit Liefertermin 30.05.2008 bestellte Ware erhalten.

Beim Kontrollieren der Ware haben wir folgende Abweichungen festgestellt:

Die Liefermengen vom weissen A4- und zitronengelben A4-Papier wurden vertauscht.
Bei den abgepackten A3-Papieren wurden die Packungsecken zum Teil beschädigt.
Von den 15 gelieferten Paketen können wir 7 nicht weiterverarbeiten.

Wir bitten Sie, uns bis spätestens 10.06.2008 die richtige Menge sowie Ersatz für die defekten Pakete nachzuliefern.

Das zuviel gelieferte Palett zitronengelbes Papier werden wir Ihrem Chauffeur gerne zu unserer Entlastung mitgeben.

Besten Dank für Ihre rasche Antwort.

Freundliche Grüsse

Druckerei Muster AG

Name des Verfassers

Korrekturhinweise:

Gesucht ist eine Lösung entsprechend dem Leistungsziel 1.1.3.3:
In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.

Teilkriterien: Macht verständliche Formulierungen, argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge, Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden.

Zusammenfassung Punktevergabe:

- 1 Punkt für Adressen, Betreff und Einleitung; Teilpunkte sind möglich
- 2 Punkte für Sachliches, verständliches Vorbringen des Anliegens; Teilpunkte sind möglich
- 2 Punkte für Ideen zum weiteren Vorgehen (inkl. Termin); Teilpunkte sind möglich
- 1 Punkt für den Abschluss
- 1 Punkt für Orthografie;
  Punkteabzug: bis 2 Orthografie-Fehler ½ Punkt / über 2 Orthografie-Fehler 1 Punkt
- Die Darstellung wird nicht bewertet

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 7 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren

Ausgangslage:

Sie sind in der Lage, Arbeitsabläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls auch zu verbessern.

Aufgabe:

Sie finden nachstehend die einzelnen Schritte zu einem Ablauf für die Bearbeitung von schriftlichen Kundenreklamationen in einem grösseren Dienstleistungsunternehmen.
Betrachten Sie diesen Ablauf unter den verschiedenen vorgegebenen Aspekten und achten Sie auf mögliche Verbesserungen.
Nehmen Sie zu den aufgeführten Aspekten in ganzen Sätzen Stellung.
Sie erhalten 2 x 2 Punkte, total 4 Punkte.

1	Schriftliche Reklamation trifft ein
2	Poststelle bringt Eingangsstempel an
3	Weiterleitung an Direktionssekretariat
4	Erfassung in Statistik
5	Kopieren und Weiterleiten an Direktion
6	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
7	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
8	Kopieren und Weiterleiten an Marketing
9	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
10	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
11	Kopieren und Weiterleiten an betroffene Abteilung
12	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
13	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
14	Vorbereiten eines Antwortschreibens
15	Genehmigung durch Direktion
16	Erstellen und Versand durch Direktionssekretariat
17	Ablage

Aspekte	**Mögliche Verbesserung**
Zeitbedarf	Es dauert zu lange wenn verschiedene Abteilungen nacheinander Stellung nehmen müssen.
Kundenorientierung	Es fehlt die sofortige Empfangsbestätigung an Kunden, dass die Angelegenheit in Bearbeitung ist.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 8 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

Ausgangslage:
In den nächsten Tagen werden Sie einen wichtigen Kunden treffen ("Kunden" sind alle Personen und Institutionen, für die wir eine Leistung erbringen).
Stellen Sie sich dazu eine Situation aus Ihrem Lehrbetrieb vor. Sie bereiten das Kundengespräch vor. Sie stellen die notwendigen Unterlagen zusammen.

Aufgaben:

a) An das Treffen nehmen Sie neben dem Notizblock und Schreibmaterial drei Dokumentationen mit, die Ihr Gespräch unterstützen. Erläutern Sie stichwortartig, wozu Ihnen diese Dokumentationen im Gespräch dienen.
Pro Dokumentation **und** sinnvoller Erläuterung erhalten Sie jeweils 1 Punkt, total 3 Punkte.

Dokumentationen	**Wozu dienen sie?**
Warenmuster / Videos / Fotos	Um am Beispiel dem Kunden das Produkt zu präsentieren
Prospekte / Broschüren	Um den Kunden zu dokumentieren, einen Überblick über die Dienstleistungen, Produkte zu geben
Preisliste	Um Transparenz zu schaffen

Korrekturhinweis:
Je Dokumentation und sinnvoller/passender Erklärung erhält der Kandidat 1 Punkt; keine Teilpunkte.

b) Während des Gespräches hat der Kunde grosse Vorbehalte und zögert, das Geschäft abzuschliessen. Wie verhalten Sie sich?
Schildern Sie verständlich und in Stichworten zwei konkrete Verhaltensweisen.
Pro Verhaltensweise erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

- Probleme herausfinden
- Lösungsvorschläge unterbreiten
- Vorteile der Leistungen herausarbeiten
- wesentliche Vorbehalte entkräften
- freundlich und ruhig bleiben
- einen nächsten Termin vereinbaren

Korrekturhinweis:
Für jede verständliche Verhaltensweise 1 Punkt.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 9 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.4.2.2: Datenschutz erklären

Ausgangslage:

Seit dem Inkrafttreten des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) muss jede Person, die mit Personendaten, insbesondere im Personalwesen, zu tun hat fähig sein,

- diese zu identifizieren und
- die vom Gesetz vorgeschriebenen Schutzprinzipien bei der Datensammlung, -bearbeitung oder -übertragung zu beachten.

Falls die Vorschriften des DSG nicht beachtet werden, drohen Strafmassnahmen.

Aufgaben:

a) Erklären Sie den Begriff "Personendaten".
Sie erhalten 2 Punkte für eine korrekte Beschreibung.

Personendaten sind alle Angaben, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen.

b) Unter den Personaldaten gibt es besonders schützenswerte Daten.
Kreuzen Sie in der nachstehenden Tabelle an, ob die angegebenen Daten besonders schützenswerte Personendaten sind oder nicht.
Sie erhalten ½ Punkt pro korrekte Antwort, total 4 Punkte.

Besonders schützenswerte Personendaten	**Ja**	**Nein**
Religiöse Ansichten oder Tätigkeiten	X	
Zivilstand		X
Politische oder gewerkschaftliche Ansichten	X	
Name und Vorname		X
Gesundheit	X	
Geburtsdatum		X
Intimsphäre	X	
Administrative oder strafrechtliche Verfolgungen	X	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 10 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.4.2.1: Daten aufbewahren und entsorgen

Ausgangslage:
Von der Gründung bis zu ihrer Auflösung werden in einer Unternehmung viele Dokumente bearbeitet: Einige sind wichtig und grundlegend für die Fortsetzung ihrer Tätigkeiten, andere können nach einer gewissen Zeit vernichtet werden. Es ist deshalb wichtig, dass Sie die Aufbewahrungspflicht der verschiedenen Dokumente kennen, damit die rechtlichen Bestimmungen eingehalten werden.

Aufgaben:

a) Nennen Sie zwei Gesetze, in denen die grundlegenden Vorschriften bezüglich der Dokumentenaufbewahrung geregelt sind.
Für die korrekte Angabe erhalten Sie 1 Punkt.

- Obligationenrecht
- Strafgesetzbuch
- Steuerrecht

Falls die Vorschriften nicht eingehalten werden, werden die Mitarbeitenden dem Strafgesetzbuch unterstellt.

b) Kreuzen Sie in der nachstehenden Tabelle an, ob die angegebenen Dokumente auf unbestimmte Zeit, auf 20 Jahre oder 10 Jahre aufbewahrt werden müssen.
Sie erhalten ¼ Punkt pro korrekte Antwort, total 2 Punkte.

Dokumente	auf unbestimmte Zeit	20 Jahre	10 Jahre
Gründungsurkunde	X		X
Allg. Buchhaltung			X
Quittungen			X
Protokolle des Verwaltungsrates	X		X
Lohnabrechnung der Mitarbeitenden			X
Rechnungen			X
Kaufvertrag Firmenfahrzeug			X
Wertpapiere (eigene)	X		X

Korrekturhinweise:
Bei den drei Dokumenten "auf unbestimmte Zeit" ist auch die Lösung "10 Jahre" korrekt, da gemäss OR keine verbindliche längere Aufbewahrungspflicht festgelegt ist.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 11 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften

Ausgangslage:
Um eine erfolgreiche Tätigkeit sicherzustellen, kommt der Lagerhaltung und der fristgerechten Bestellung eine besondere Bedeutung zu.

Aufgaben:

a) Beurteilen Sie die folgenden Ausgangslagen und formulieren Sie in Stichworten, worauf Sie besonders achten müssen.
Die Antworten müssen sich voneinander unterscheiden.
Pro Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2½ Punkte.

Ausgangslage	Meine Stellungnahme
Artikel A wird aus Deutschland bezogen	Rechtzeitige Bestellung wegen möglicher längerer Dauer der Lieferung
Artikel B ist mit einem kurzen Ablaufdatum versehen	Wegen der Haltbarkeit nur die innerhalb des Ablaufdatums zu verbrauchende Menge bestellen
Artikel C bietet interessante gestaffelte Mengenrabatte	Optimale Menge bestellen, welche innert nützlicher Zeit benötigt wird
Artikel D benötigt grosse Lagerflächen	Bestellung so gestalten, dass wir Artikel in eigenen vorhandenen Lagerräumen aufbewahren können
Artikel E ist beim Lieferanten ein "Auslaufmodell", wird aber in unserem Betrieb noch mindestens drei Jahre benötigt	Etwa benötigte Menge ermitteln und entsprechend bestellen

b) Im Zusammenhang mit solchen Lieferungen hört man den Begriff "just in time".
Um was geht es dabei?
Für die korrekte Antwort erhalten Sie ½ Punkt.

Lieferung genau zu jenem Zeitpunkt, in welchem der Besteller den Artikel braucht.
Spart ihm Lagerkosten.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 12 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.1.2: Kontoauszüge erklären

Ausgangslage:

Kontoauszüge sehen zwar von Finanzinstitut zu Finanzinstitut ein wenig anders aus. Es ist jedoch wichtig, sich jeweils schnell einen Überblick zu verschaffen.

Aufgaben:

a) Bezeichnen Sie in der folgenden Tabelle drei weitere Spalten, die Sie bei Kontoauszügen vorfinden und erklären Sie stichwortartig, was Ihnen diese Angaben für Details vermitteln. Die Bezeichnung der kontoführenden Stelle und die Angaben zum Kunden wie Adresse und Kontonummer, etc. gehören **nicht** dazu!
Sie erhalten pro richtig ausgefüllte Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte.

Name der Spalte im Kontoauszug	**Was für Details ersehe ich daraus?**
Beispiel: Datum	**Beispiel:** An welchem Datum die Verbuchung erfolgte
Buchungstext	Name des Auftraggebers/Empfängers
Gutschrift / Haben	Zahlungseingänge zu meinen Gunsten
Belastung / Soll	Zahlungsausgänge zu meinen Lasten
Valuta	Ab diesem Datum läuft Zinsberechnung
Saldo	Gesamtguthaben / Gesamtschuld

b) Vermehrt setzen die Finanzinstitute auf den elektronischen Kontoauszug.
Nennen Sie in Stichworten zwei unterschiedliche Gründe dazu aus der Sicht der Finanzinstitute.
Sie erhalten pro Nennung ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Kosten sparen
- weniger Porti
- weniger Archivkosten
- Papier sparen
- ökologisch sinnvoll
- etc.

Korrekturhinweise:

a) Pro ganze Zeile richtig ausgefüllt 1 Punkt, keine Teilpunkte.

b) Unterschiedliche Gründe sind Kosten und Ökologie;
werden 2 x Kosten sparen genannt, wird nur einmal bewertet.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 13 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.2.2.4: Nutzen der Produkte aufzeigen

Ausgangslage:
Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte kundengerecht anzubieten.

Aufgaben:
Auf der nachfolgenden Seite sehen Sie das Angebot eines Natels aus einem Werbeprospekt.

a) Wählen Sie daraus drei der angegebenen technischen Eigenschaften und erklären Sie in ganzen Sätzen die Besonderheiten für den Benutzer.
Sie erhalten pro Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte.

1.–*

Mit NATEL® swiss liberty
Mit NATEL® basic liberty 89.-*
Ohne Abonnement 499.-

Nokia N6234 | UMTS / EDGE

- Mobile-TV
- 2-Megapixel-Kamera
- Bluetooth
- MP3-Player und Radio
- Stand-by-Zeit bis 340 Std
- SAR 0.87 (W/kg)

Exclusiv bei Swisscom Mobile

Eigenschaften	Besonderheiten für den Benutzer
Mobile-TV	Sie können sich unterwegs Filme und Fernsehen anschauen
2 Megapixel Kamera	Sie verfügen über eine Fotokamera
MP3-Player	Sie können die von Ihnen abgespeicherte Musik hören
Radio	Sie können Radio hören
Bluetooth	Sie haben einen Industriestandard für Schnittstellen zu weiteren Geräten
SAR 0.87	Sie sehen den Strahlungswert des Handys bei eingeschaltetem Gerät
UMTS EDGE usw.	Sie können die neuesten Technologien der Datenübertragung anwenden
Stand-by-Zeit bis 340 h	Ihr Gerät verfügt über einen grosse Akku

Korrekturhinweis:
Pro Zeile 1 Punkt, keine Teilpunkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Beschreiben Sie zudem stichwortartig zwei weitere Argumente für die Verwendung oder die Nutzung dieses Gerätes, um den möglichen Käufer zu überzeugen.
Sie erhalten pro Argument ½ Punkt, total 1 Punkt.

- jederzeit erreichbar
- günstiger Preis mit Abo
- handlich
- Gerät der neuesten Generation
- usw.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Fallstudie

Schweizer Jugendherbergen **7 Aufträge / 40 Punkte**

Der Verein Schweizer Jugendherbergen betreibt in der Schweiz und dem angrenzenden Fürstentum Liechtenstein 60 Jugendherbergen.

Heute umfasst die "exclusivste Hotelkette" der Schweiz romantische Schlossherbergen und herrschaftliche Villen, gemütliche Land- und pulsierende Stadtherbergen bis hin zu Top-modernen Jugendherbergen in angesagten Wintersportorten der Schweiz.

Die Schweizer Jugendherbergen engagieren sich für die Jugend, die wichtigste Zielgruppe.

Das Zimmerangebot in den Jugendherbergen der Schweiz reicht vom klassischen Mehrbettzimmer bis hin zum komfortablen Doppelzimmer mit Balkon und Du/WC. Sechser-, Vierer- und Doppelzimmer, nicht selten mit Dusche und WC im Zimmer, gehören zum Standard. Verpflegungsmöglichkeiten bestehen an allen Standorten. Die Preise sind orts- und saisonabhängig.

Als jüngstes Haus kam eine Jugendherberge im Unterengadin dazu. Nach mehrjähriger Planungszeit konnte innert wenigen Monaten der Neubau realisiert werden. Die nachfolgenden Aufgaben stammen aus dem Umfeld der Schweizer Jugendherbergen im Allgemeinen und der Verwirklichung dieses Bauprojektes im Besonderen.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 1 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit

Das Leitbild der Schweizer Jugendherbergen umfasst die folgenden zehn Bereiche:

1. Gäste
2. Mitarbeitende
3. Partner und Mitglieder
4. Bevölkerung und Umwelt
5. Eigene Leistungen
6. Information / Werbung / Verkauf
7. Öffentlichkeitsarbeit
8. Innovation und Forschung
9. Eigene Wirtschaftlichkeit
10. Ethik

Wählen Sie fünf Stichworte aus. Formulieren Sie zu Ihren ausgewählten Stichworten je einen Leitsatz. Sie erhalten je zutreffenden Leitsatz 1 Punkt, total 5 Punkte.

Mein gewähltes Stichwort	**Mein Textvorschlag**
Beispiel: Ethik	**Beispiele:** Wir fördern einen qualitätsbewussten Jugend- und Familientourismus. Wir stellen die menschlichen Begegnungen in den Mittelpunkt. Wir leben dem partnerschaftlichem Gedanken nach. Wir wollen angemessene wirtschaftliche Ergebnisse erzielen.

Die Tabelle zur Beantwortung finden Sie auf der nachfolgenden Seite.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Mein gewähltes Stichwort	Mein Textvorschlag
Beispiel: Ethik	**Beispiele:** Wir fördern einen qualitätsbewussten Jugend- und Familientourismus. Wir stellen die menschlichen Begegnungen in den Mittelpunkt. Wir leben dem partnerschaftlichem Gedanken nach. Wir wollen angemessene wirtschaftliche Ergebnisse erzielen.
Gäste	Wir tragen für unsere Gäste eine besondere Verantwortung. Wir wollen den vielfältigen Gästeerwartungen in kreativer Weise entsprechen. ….usw.
Mitarbeitende	Wir sind uns bewusst, dass unsere Mitarbeitenden eine entscheidende Rolle spielen. Wir setzen uns für eine fortschrittliche Personalpolitik ein, insbesondere beim Führungsstil, Arbeitsbedingungen, sozialer Sicherheit, Chancengleichheit, Eigenverantwortung und beruflicher Förderung. ….usw.
Partner und Mitglieder	Wir suchen eine aktive Zusammenarbeit zu allen für uns wichtigen Personen und Organisationen. ....usw.
Bevölkerung und Umwelt	Wir nehmen Rücksicht auf die Bevölkerung und setzen alles daran, Umweltbelastungen so gering wie möglich zu halten. ....usw.
Eigene Leistungen	Wir behalten unsere preiswerten Leistungen unter Berücksichtigung der steigenden Qualitätsanforderungen bei. Wir wollen attraktive Angebote bieten. ....usw.
Information / Werbung / Verkauf	Wir halten uns an den Grundsatz "Leistung kommt vor Werbung". Wir treten mit Stil und Herz auf, nicht marktschreierisch aggressiv. ....usw.
Öffentlichkeitsarbeit	Wir orientieren laufend über Entwicklungen in unserem Tätigkeitsbereich. Wir pflegen enge, persönliche Beziehungen zu öffentlichen und privaten Institutionen und Medien. ....usw.
Innovation und Forschung	Wir fördern auf allen Ebenen unserer Organisation innovatives Denken und Handeln. Wir unterstützen eine praxisbezogene, kritische Tourismusförderung. ....usw.
Eigene Wirtschaftlichkeit	Wir streben das erwirtschaften genügender Erträge an um den Fortbestand unserer Unternehmung zu sichern. Zu unseren finanzwirtschaftlichen Zielen gehören eine ausreichende Liquidität, die Schaffung von Reserven und eine gesunde Kapitalstruktur. ....usw.

Korrekturhinweis:
Je nach Formulierung können auch nur ½ Punkte vergeben werden.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 2 — 8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen

Während der Planungsphase erstellten die Verantwortlichen auch einen Businessplan.

a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die beiden Spalten wofür "ein Businessplan dient", bzw. "Auskunft gibt über …" mit je drei Stichworten.
Sie erhalten pro Stichwort am richtigen Ort ½ Punkt, total 3 Punkte.

Businessplan dient als Entscheidungsgrundlage bei: (3 x ½ Punkt)	**Businessplan gibt Auskunft über: (3 x ½ Punkt)**
1. Neugründung eines Unternehmens	1. bisherige/zukünftige Entwicklung eines Unternehmens
2. Partnersuche	2. derzeitigen Zustand eines Unternehmens
3. Kapitalbeschaffung bei Banken	3. Strategie des Unternehmens
4. Kauf oder Verkauf	4. Kapitalbedarf und dessen Deckung
5. Nachfolgeregelung	… usw.
… usw.	

b) In der folgenden Tabelle sehen Sie einige Kapitel-Überschriften eines Businessplans. Präzisieren Sie je in ganzen Sätzen, worüber diese Kapitel Auskunft geben.
Sie erhalten je Präzisierung 1 Punkt, total 5 Punkte.

Kapitel-Überschriften	**Präzisierung in ganzen Sätzen**
Beschreibung des Unternehmens	Was macht dieses Unternehmen? Wem gehört dieses Unternehmen?
Markt / Kunden	Wer sind die Kunden, die dieses Produkt "kaufen"? Wie gross ist der Markt für dieses Produkt?
Konkurrenz	Welche anderen Anbieter gibt es bereits? Wie sehen deren Preise aus?
Informatik	Mit welchen Mitteln organisiert das Unternehmen dieses Projekt? Sind diese Hilfsmittel auf dem Markt vorhanden, zu welchem Preis?
Risiko-Analyse	Was sind die Stärken/Schwächen dieses Projektes? Wie lange dauert die "Durstphase", bis das Unternehmen schwarze Zahlen schreibt?

Korrekturhinweise:
Für nicht vollständige Formulierungen wird je ½ Punkt abgezogen.
Präzisierungen müssen nicht zwingend in der Frageform sein.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 3 — 8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren
Leistungsziel Nr. 4.1.3.1: Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren

Im Engadin wurde eine neue Jugendherberge gebaut. Nach einer kurzen, unfallfreien Bauzeit steht jetzt die offizielle Eröffnung vor der Tür.

a) Geben Sie in Stichworten vier Personengruppen an, welche Sie für diesen Anlass einladen möchten. Sie erhalten pro sinnvolle Nennung ½ Punkt, total 2 Punkte.

- Gemeindebehörden
- Vertreter der Tourismusorganisation
- Presse
- Vertreter der Handwerker
- Geldgeber
- usw.

b) Planen Sie einen sinnvollen Ablauf in vier Schritten (stichwortartig), um diesen Anlass für die Teilnehmenden zu einem unvergesslichen Erlebnis werden zu lassen. Alle sollen einen Überblick über das Bauwerk erhalten, das Kulinarische soll nicht zu kurz kommen.
Sie erhalten für die 4 Teilschritte in einer sinnvollen Reihenfolge je ½ Punkt, total 2 Punkte.

- Begrüssung (evtl. mit Apero)
- Reden (Gemeinde, Bauherren, Architekten, Geldgeber)
- Hausbesichtigung
- Essen

c) Entwerfen Sie eine Einladung, die alle notwendigen Informationen enthält.
Treffen Sie - falls nötig - entsprechende Annahmen.
Sie erhalten für eine vollständige Einladung 3 Punkte.
Für die ansprechende Darstellung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Einladung, wozu, wann, wo, Programmablauf, Anmeldung bis …, (Rückfragen)

Korrekturhinweis:
6 x ½ Punkt, 1 Punkt für die Gestaltung im Ermessen des Experten

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 4 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.1.1: Bewerbungen bearbeiten

Für diesen neuen Betrieb sind auch die entsprechenden Mitarbeitenden zu suchen. Das Inserat für die Betriebsleitung (Auszug) sah folgendermassen aus:

> **Jugendherberge Engadin**
>
> Für die neue Jugendherberge im Engadin (164 Betten) suchen wir rechtzeitig auf die Saisoneröffnung am 15. Dezember 2008 eine
>
> **Betriebsleitung 100%**
>
> Hauptaufgaben: Sie übernehmen nach einer gründlichen Einführung und internen Schulung die Betriebsleitung. Sie sind in allen Bereichen der Betriebsführung verantwortlich, unseren Gästen einen unvergesslichen Aufenthalt zu bieten.
>
> Das Profil: …..Sie verfügen über eine abgeschlossene Hotelfachschule und Führungserfahrung. Local Marketing ist für Sie kein Fremdwort und Sie nutzen Ihre Fähigkeiten als flexible/r Organisator/in, um Ideen und Konzepte für unsere Gäste umzusetzen. …..
> Ein Flair für Technik und die Sprachen Englisch und Italienisch runden Ihr Profil ideal ab.
>
> Die Perspektiven: Es erwartet Sie ein breites, vielfältiges und interessantes Aufgabengebiet mit Freiräumen für eigene Ideen. ……..usw.
>
> Interessiert? Senden Sie Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen bis … an ….

a) Um die insgesamt 84 Bewerbungen effizient beurteilen zu können, erhalten Sie den Auftrag, für eine Excel-Tabelle die Kriterien zu definieren, welche für die Auswahl massgebend sind. Geben Sie je drei Muss-Kriterien und drei Kann-Kriterien für die neue Betriebsleitung an, welche aus Ihrer Sicht wesentlich sind.
6 x ½ Punkt, total 3 Punkte.

Muss-Kriterien:
- Abgeschlossenen Hotelfachschule
- Führungserfahrung
- Sprachen
- Flair für Technik
- Eintrittsdatum
- Unterlagen vollständig

Kann-Kriterien:
- Hinweis auf Erfahrung "local Marketing"
- Erfahrung als Gastgeber
- Flexibler Organisator
- Motivationshinweise
- Lohn

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Aus den Vorstellungsgesprächen haben sich die folgenden drei Kandidaten herauskristallisiert.

Kriterien	**Kandidat A**	**Kandidat B**	**Kandidat C**
Frühestes Eintrittsdatum	1. August 2008	1. Januar 2009	1. Oktober 2008
Sprachen	D / F / R*	D / F / E	D / F / I / E
Abgeschlossene Hotelfachschule	nein	ja	ja
Führungserfahrung	ja	ja	ja
Flair für Technik	ja	nein	ja
Lebenslauf	lückenlos	nicht lückenlos	lückenlos
Salärforderung	CHF 6’500	CHF 6’200	CHF 6’700
Komplette Unterlagen	ja	ja	ja

R* = Räto-Romanisch

Welchen Kandidaten würden Sie aufgrund dieser Unterlagen auswählen?
Begründen Sie Ihre Wahl in Bezug auf die anderen zwei Kandidaten.
Sie erhalten für die richtige Wahl mit überzeugender Begründung 2 Punkte.

Ich entscheide mich für Kandidat C

Begründung:

Kandidat A
- hat keine abgeschlossene Hotelfachschule und erfüllt Sprachanforderungen nicht.

Kandidat B
- kann erst nach Betriebseröffnung anfangen, erfüllt Sprachanforderungen nicht,
- hat kein Flair für Technik und hat nicht lückenlose Referenzen.

Kriterien	**Kandidat A**	**Kandidat B**	**Kandidat C**
Frühestes Eintrittsdatum	1. August 2008	**1. Januar 2009**	1. Oktober 2008
Sprachen	**D / F / R***	**D / F / E**	D / F / I / E
Abgeschlossene Hotelfachschule	**nein**	ja	ja
Führungserfahrung	ja	ja	ja
Flair für Technik	ja	**nein**	ja
Lebenslauf	lückenlos	**nicht lückenlos**	lückenlos
Salärforderung	CHF 6’500	CHF 6’200	CHF 6’700
Komplette Unterlagen	ja	ja	ja

R* = Rätoromanisch

Korrekturhinweis:

Punkte können nur für Kandidat C vergeben werden, weil die anderen Kandidaten die Anforderungen nicht erfüllen.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 5 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften

Mit den über 60 schweizerischen Jugendherbergen kommt der Lagerbewirtschaftung eine besondere Bedeutung zu.

a) Im Bereich Heizöl wurde durch Investitionen in den Betrieben die Möglichkeit geschaffen, jederzeit von der Zentralverwaltung aus via Telefonleitung den aktuellen Heizölvorrat abrufen zu können, ohne den Betriebsleiter zu involvieren. Nennen Sie zwei Gründe, wieso die Zentralverwaltung diese Massnahme getroffen hat.
Je Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1. Bestellungen können regional zusammengefasst werden = tieferer Preis
2. Bestellungen können unter Ausnützung von Preisschwankungen bei tieferem Preis getätigt werden

b) Nennen Sie zwei weitere Bereiche, bei denen sich ein zentraler Einkauf lohnen würde. Je Nennung erhalten ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Lebensmittel
- Putzmittel
- Büromaterial
- Mobiliar
- usw.

c) Zentraleinkäufe können für den Betriebsleiter auch nachteilig sein. Führen Sie zwei Nachteile stichwortartig auf. Je Nachteil erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Keine Berücksichtigung regionaler Lieferanten
- lange Lieferzeiten
- fixe Liefertage
- Vielfalt des Angebotes ist eingeschränkt

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 6 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.7.3: Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen

Kaufleute sind mit den grundlegenden, planerischen, organisatorischen Abläufen eines Unternehmens vertraut. In den Bereichen Infrastruktur und Einrichtungen sind verschiedene vertragliche Regelungen möglich.

a) Zählen Sie zwei Maschinen / Geräte auf, für die Service- oder Wartungsabonnemente abgeschlossen werden, bzw. abgeschlossen werden müssen.
Je Aufzählung erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Aufzüge/Lifte
- Kaffeeautomaten
- Kopierautomaten
- Kühltruhen
- usw.

b) Unter gewissen Umständen macht es auch Sinn, Einrichtungsgegenstände zu leasen. Beschreiben Sie in eigenen Worten und in ganzen Sätzen, um was es beim Leasinggeschäft geht. Total 2 Punkte.

Der Leasinggeber stellt dem Leasingnehmer den **Vertragsgegenstand** für eine **bestimmte Zeitdauer** gegen **Bezahlung von Leasingraten** zur Verfügung.
Das **Eigentum** verbleibt beim Leasinggeber. Es handelt sich um einen "Gebrauchsleihevertrag".

Korrekturhinweise:
Um die volle Punktzahl zu erhalten, müssen die **fett gedruckten** Begriffe vorkommen oder sinngemäss erklärt werden (Bezahlung von Leasingraten – einer oder beide Begriffe). Bei fehlenden Begriffen/Erklärungen ½ Punkt Abzug.

c) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle in Stichworten je zwei Vor- und zwei Nachteile des Leasinggeschäftes aus der Sicht des Leasingnehmers.
Je Vor- und Nachteil erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorteile	Nachteile
– Schont Eigenkapital – Bindet keine Mittel – Bei Ablauf des Leasingvertrages keine Umtriebe mit dem Verkauf des Leasinggegenstandes – usw.	– Leasingraten fällig, unabhängig, ob der Leasinggegenstand Nutzen bringt (defekt) – Eher teuer – Ausstieg aus Leasingvertrag schwierig/teuer – usw.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 7 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken

In jedem Unternehmen werden auch Statistiken geführt.

a) Erklären Sie in ganzen Sätzen, was Sinn und Zweck solcher Erfassungen sind.
Sie erhalten dafür 1 Punkt.

- Beschaffung von Vergleichsdaten, um die Rentabilität zu verbessern.
- Erfassen von Kundendaten, um gezielte Werbemassnahmen einzuleiten
- usw.

b) Die Schweizer Jugendherbergen erfassen ebenfalls verschiedene Daten aus ihren Betrieben, bzw. ihrer Kunden. Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle in Stichworten, weshalb die Verantwortlichen die folgenden Statistiken überhaupt führen, bzw. welche Massnahmen sie daraus ableiten können.
Die gleiche Massnahme darf nur einmal genannt werden.
Sie erhalten je Feld 1 Punkt, total 4 Punkte.

	Warum wird diese Statistik geführt?	**Welche Massnahmen kann man daraus ableiten?**
Reservationsstand pro Jugendherberge und Tag	(Saisonale) Auslastung erfassen Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Betrieben	Gezielte kurzfristige Verkaufs-packages anbieten Personalplanung
Gäste nach Herkunftsland	Wissen, woher unsere Kunden kommen	Länderspezifische Werbungen durchführen (auch sprachlich)

Korrekturhinweis:
Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite: