

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2009  
Berufspraktische Situationen und Fälle

Serie 2009/01 - Profil **B**

## für Kandidaten der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration»

Name/Vorname  
des Kandidaten:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Lehr-/Praktikumsbetrieb  
bzw. aktueller Arbeitgeber:

Ausbildungsart:  
(Zutreffendes ankreuzen)

☐ regulär☐ Art. 15 (Schule/Praktikum)☐ Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)

## 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	Note
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60 Punkte		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40 Punkte		
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100 Punkte</b>		

2. Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 39 Seiten: Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehr-/Praktikumsbetrieb bzw. Arbeitgeber 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!

## Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Tronc commun Aufgabe 1 - 11:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11

Fallstudie Auftrag 1 - 7:	FA 1	FA 2	FA 3	FA 4	FA 5	FA 6	FA 7

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

**Aufgabe 1****6 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****Ausgangslage:**

Eine gute Vorbereitung ist eine wesentliche Voraussetzung für die Zielerreichung bei einem Kundengespräch.

**Aufgaben:**

- a) Formulieren Sie vier sinnvolle Fragen, die Sie sich **in der Vorbereitung** eines Kundengesprächs mit einem Neukunden stellen.  
Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

- b) Das Kundengespräch findet in einem separaten Besprechungszimmer Ihres Betriebes statt. Formulieren Sie vier wesentliche Voraussetzungen, damit sich der Kunde bei Ihnen wohl fühlt.

Sie erhalten pro sinnvolle Voraussetzung ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

- c) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle je einen Nutzen eines gut vorbereiteten Kundengesprächs aus der Sicht des Kunden und aus der Sicht des Beraters in ganzen Sätzen. Sie erhalten pro sinnvolle Antwort je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Nutzen für den Kunden	Nutzen für den Berater

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 2****6 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.1.3.2: Termine planen****Ausgangslage:**

Während Ihrer Grundbildung haben Sie sich an die Vorteile der Führung einer elektronischen Agenda gewöhnt, (z.B. «Outlook» oder «Lotus Notes»). Ihr neuer Arbeitgeber hält jedoch nichts von solchen Spielzeugen und führt lieber eine Papieragenda. Sie wollen ihn von den Vorteilen der elektronischen Agendaführung überzeugen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie vier bedeutsame Vorteile der elektronischen Agendaführung.  
Sie erhalten je Vorteil  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Notieren Sie vier Vorbehalte, welche der Chef ins Feld führen könnte, die gegen eine elektronische Agenda sprechen?  
Sie erhalten je Vorbehalt  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.
- c) Mit welchen Argumenten können Sie die Vorbehalte entkräften?  
Sie erhalten je Argument  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

Vorbehalt	Argument zum Entkräften

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3****5 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.1.1.3: Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen****Ausgangslage:**

Im Arbeitsalltag benutzen Sie routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro.  
Sie erhalten je Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total  $1\frac{1}{2}$  Punkte.

---

---

---

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie auf Störungen bei  
Datenübermittlungsgeräten reagieren.  
Sie erhalten je Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total  $1\frac{1}{2}$  Punkte.

1) 

---

---

2) 

---

---

3) 

---

---

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten:  
Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung.  
Sie erhalten je Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



**Aufgabe 4****7 Punkte****Leistungsziel Nr. 3.3.1.2: Kontoauszüge erklären****Ausgangslage:**

Am 5. Januar 2009 erhält die Import AG den vorliegenden Kontoauszug ihrer Bank. Herr Julius Porter, Sachbearbeiter der Import AG, studiert diesen genau und stellt dabei einige Überlegungen an, die er mit Ihnen bespricht. Er weiss, dass die Firma zusätzlich über eine Kontokorrentlimite von CHF 200'000.00 verfügt.

**Aufgabe:**

Studieren Sie den nachfolgend abgebildeten Kontoauszug und beantworten Sie anschliessend die Fragen 1 - 4 in ganzen Sätzen.  
Sie erhalten je korrekte Antwort ½ Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Kontoauszug:**

TEL. 044 400 40 40 FAX 044 400 45 45

8000 ZÜRICH, 31.12.2008

FÜR SIE ZUSTÄNDIG:

CHB LIMMAT

TEL. 044 400 42 42

**CHB****Schweizer Bank****MWST-REGISTER-NR. 223320****KONTOABSCHLUSS** PER 31.12.2008  
SEITE 1**A****PP** 8000 ZÜRICH  
POSTFACH 444420 543 876.22 FIRMENKONTOKORRENT CHF  
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2IMPORT AG  
HERR JULIUS PORTER  
LIMMATSTRASSE 400  
8000 ZÜRICH

DATUM	BUCHUNGSTEXT	BELASTUNG	GUTSCHRIFT	VALUTA	SALDO
31.12.	SALDO VOR ABSCHLUSS				C 105'795.00
31.12.	ZINSBELASTUNG 8.000 %	-1'008.00			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.250 %	158.00			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.500 %	324.50			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.375 %	685.50			
	TOTAL ZINSEN		160.00		
31.12.	VERRECHNUNGSSTEUER 35 % AUF CHF 160.00		56.00		
31.12.	KOMMISSIONEN	- 256.00			
31.12.	SPESEN UND PORTI	- 363.80			
	TOTAL BANKGEBÜHREN		619.80		
31.12.	POSTEINZAHLUNGSGEBÜHREN	- 73.50			
	PORTI	- 210.00			
	TOTAL FREMDE GEBÜHREN		283.50		
31.12.	TOTAL UMSATZ	959.30	160.00		
31.12.	SALDO NACH ABSCHLUSS			31.12.08	C 104'995.70
	KREDITE	LIMITEN			
		AB 10.09.08	200'000.00		

C = KREDITORENKONTOKORRENT  
D = DEBITORENKONTOKORRENTErreichte  
Punktezah  
pro Seite:

	Punkte
1a) Aus welcher Sicht wird ein Kontoauszug erstellt? (½ Punkt)	
1b) Was bedeutet ein Kreditorenkontokorrent? (½ Punkt)	
1c) Was bedeutet ein Debitorenkontokorrent? (½ Punkt)	
1d) Wie steht die Import AG am 31.12.2008 bei ihrer Bank betragsmässig da? (½ Punkt)	
	Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

- 2) Berechnen Sie den Gesamtbetrag, über den die Firma insgesamt bei diesem Konto verfügen kann. Stellen Sie Ihre Lösung übersichtlich dar. (1 Punkt)

---



---

- 3) Im Kontoauszug finden Sie auch die Eidg. Verrechnungssteuer (CHF 56.00). Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle die richtigen Aussagen an. Sie erhalten je ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aussagen	richtig	falsch
Verrechnungssteuern sind zusätzliche Kosten für den Betrieb.		
Banken überweisen diese Steuern der Eidg. Steuerverwaltung.		
Die Kontoinhaber können diese Beträge zurückfordern.		
Der Steuersatz für die Eidg. Verrechnungssteuer wird jährlich angepasst.		

- 4) Zinsen werden auch bei der Import AG über die Konten Zinsaufwand und Zinsertrag verbucht. Nennen Sie anhand des Kontoauszuges die entsprechenden Buchungssätze mit Beträgen ohne die Verrechnungssteuer zu berücksichtigen. Sie erhalten pro korrekten Buchungssatz und pro korrekten Betrag ½ Punkt, total 2 Punkte.

Soll	Haben	Betrag in CHF

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 5****7 Punkte****Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kalkulationssätze anwenden****Ausgangslage:**

Unter dem Namen Giovannis Pizza AG wird in Basel eine Pizzeria betrieben. Durch behördliche Auflagen (Gesundheitsamt) sind in den nächsten sechs Monaten in der Küche Investitionen von CHF 300'000 zu leisten. Aufgrund des bestehenden Mietvertrags muss die Firma die Kosten selber übernehmen. Der Mietvertrag läuft noch 10 Jahre, deshalb sind die Investitionen über den gleichen Zeitraum linear abzuschreiben.

**Aufgaben:**

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die Zahlen für die neu zu leistenden Abschreibungen und den neuen Nettoumsatz, wenn alle übrigen Zahlen unverändert bleiben. Sie erhalten für die beiden richtigen Zahlen je 1 Punkt, total 2 Punkte.

	<b>bisher</b> (alle Zahlen in Tausend Franken)	<b>neu</b> (alle Zahlen in Tausend Franken)
Nettoumsatz	900	
Warenaufwand	450	450
Personalaufwand	250	250
Übriger Aufwand	150	150
Abschreibungen	50	
Betriebserfolg	0	0

Punkte

- b) Der Firmeninhaber plant, die höheren Abschreibungen über eine moderate Preiserhöhung nur bei den Pizzas zu kompensieren, ohne mehr Pizzas zu verkaufen.  
Bei jedem Kunden entfallen bisher 50% des Preises auf Pizza und 50% auf Beilagen/Getränke und anderes. Bisher wurden 30'000 Pizzas/Jahr verkauft. Berechnen Sie den neuen Verkaufspreis pro Pizza in der folgenden Tabelle. Sie erhalten total 5 Punkte.

	Punkte	bisher	Punkte	neu
Warenenertrag Pizza	½		1	
Warenenertrag Beilagen/Getränke	½		½	
Verkaufte Pizzas	½		½	
Preis pro Pizza	½		1	

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 6****5 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einer Personalabteilung eines mittleren Betriebs und führen den Lernenden in das Aufgabengebiet ein. Sie haben Zugriff auf verschiedene Daten.

**Aufgaben:**

- a) Unterscheiden Sie mit Hilfe der untenstehenden Tabelle, ob es sich bei den erwähnten Beispielen um vertrauliche oder nicht vertrauliche, öffentliche Informationen handelt.
- b) Welche positiven oder negativen Konsequenzen ergeben sich, wenn die Daten an die Öffentlichkeit gelangen?

Pro korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

Beispiel	ver- traulich	Öffentlich Nicht ver- traulich	Konsequenz, wenn die Daten an die Öffentlichkeit gelangen
Kundendatei des Unternehmens			
Jahresbericht des Unternehmens			
Salärabrechnung des Mitarbeiters			
Strategiepapiere			
Leitbild des Unternehmens			

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7****4 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Versandhaus. Die hohen Versandkosten sind ein Dauerthema. Ihr Arbeitgeber will die Lieferungskosten senken.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie zwei Alternativen zur Schweizerischen Post, wie Sie die Pakete auch noch verschicken könnten.

Sie erhalten je korrekte Antwort  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1 Punkt.

---

---

- b) Damit Sie die Bedingungen / Konditionen vergleichen können, müssen Sie sich diese Informationen zuerst beschaffen. Nennen Sie drei sinnvolle Möglichkeiten, wie Sie sich diese Informationen beschaffen.

Sie erhalten je korrekte Antwort 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) 

---

---

2) 

---

---

3) 

---

---

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**



**Aufgabe 8****6 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.3.2.1: Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei der Firma Umfrage.ch, ein Unternehmen, das telefonische Umfragen plant und durchführt. Sie dürfen das neue Grossraumbüro einrichten, wo das Kontakt Center/Call-Center untergebracht ist.

**Aufgabe:**

Welche Faktoren müssen bei der Einrichtung der einzelnen Arbeitsplätze berücksichtigt werden? Ergänzen Sie die Tabelle auf der nachfolgenden Seite. Sie erhalten pro sinnvollem Faktor  $\frac{1}{2}$  Punkt und pro vollständige Begründung 1 Punkt, total 6 Punkte.

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

	2 Faktoren, die berücksichtigt werden müssen, in Stichworten	Begründung, in einem vollständigen Satz
Einrichtung des Arbeitsplatzes	1)	
	2)	
Einrichtung im Bezug auf die Körperhaltung	1)	
	2)	
Nachvollziehbare Hindernisse gegen eine optimale Einrichtung	1)	
	2)	

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 9****4 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.4.1.1: Elektronische Datensicherheit****Ausgangslage:**

Mit verschiedenen Personen arbeiten Sie an einem grösseren Projekt. Zu Ihren Aufgaben gehört es, alle elektronisch erstellten Arbeitspapiere vor unbefugtem Zugriff oder vor Verlust - z.B. durch unbeabsichtigtes Löschen - zu sichern. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe sollen auf die sensiblen Daten Zugriff haben.

**Aufgaben:**

- a) Beschreiben Sie die Massnahmen, die Sie treffen müssen, um die geforderten Bedingungen erfüllen zu können.  
Sie erhalten je Massnahme 1 Punkt, total 2 Punkte.

**Schutz vor unberechtigttem Zugriff:**

---

---

---

**Schutz vor ungewolltem Löschen:**

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

b) Nennen Sie zwei Medien, auf die Sie diese Daten sichern können (1 Punkt).

---

---

c) Erklären Sie, wie häufig Sie Daten sichern und begründen Sie diese Massnahme in eigenen Worten (1 Punkt).

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10****8 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) haben ihre Kunden in verschiedene Gruppen aufgeteilt, um sie entsprechend bedienen und beraten zu können.

**Aufgaben:**

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig je eine mögliche Kundengruppe und zeigen Sie ein Angebot auf, das diese von der SBB nutzen können.  
Die gleiche Antwort darf nur einmal vorkommen.  
Sie erhalten pro richtige Zeile je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Kundengruppen	Angebot der SBB

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

- b) Neben den Kunden müssen sich die Unternehmen allgemein auch mit anderen Anspruchsgruppen auseinandersetzen. Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle vier weitere Anspruchsgruppen. Konkretisieren Sie bei Ihren gewählten Beispielen die Ansprüche des Unternehmens an die Anspruchsgruppen.  
Sie erhalten pro richtige Zeile je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Anspruchsgruppe	Konkreter Anspruch des Unternehmens an die Anspruchsgruppen

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 11****2 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Sie sind in einer Buchhandlung tätig und müssen verschiedene Arbeiten erledigen. Dazu haben Sie sich einen Ablaufplan (Flussdiagramm) erstellt. Sie finden die Tätigkeiten, die Sie erledigen sollten, ungeordnet in der folgenden Liste.

Tätigkeit/Anfrage		Punkte
1	Preise ermitteln und Rechnung stellen	$\frac{1}{4}$
2	Meldung "nicht an Lager"	$\frac{1}{4}$
3	Artikelbestand prüfen und vermindern	$\frac{1}{4}$
4	Auftragsdaten eingeben/Buchbestellung	$\frac{1}{4}$
5	Bestellung der Bücher beim Lieferanten	$\frac{1}{4}$
6	Abklären der Lieferbarkeit	$\frac{1}{2}$
7	Buch ausliefern	$\frac{1}{4}$

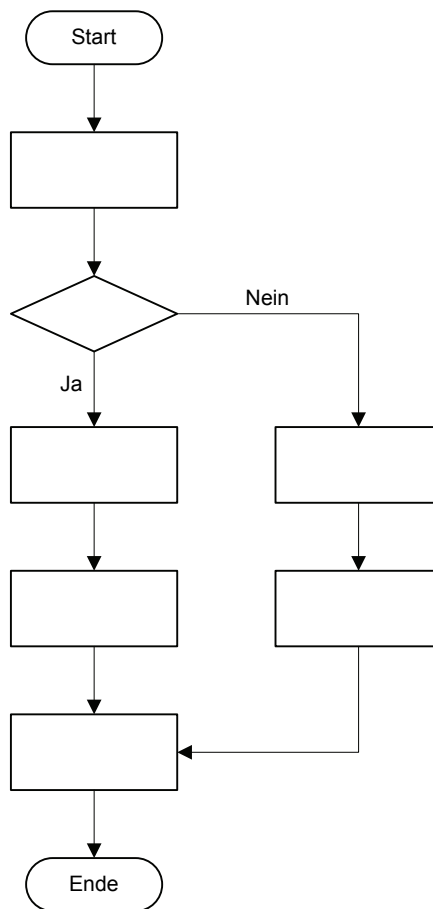
**Aufgabe:**

Tragen Sie die Nummern für die einzelnen Tätigkeiten in das Schema auf der folgenden Seite ein, so dass ein sinnvoller Prozess/Ablauf entsteht. Pro richtigen Eintrag erhalten Sie die in der Aufgabestellung neben den Tätigkeiten aufgeführten Punkte, total 2 Punkte.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

## Ablaufplan/Flussdiagramm

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



**Fallstudie REGA****7 Aufträge / 40 Punkte**

Punkte

Die Schweizerische Rettungsflugwacht Rega ist die grösste Luftrettungsorganisation der Schweiz.

13 Helikopterbasen sind so über die Schweiz verteilt, dass unter guten Flugbedingungen jeder Punkt im Land (Ausnahme: Kanton Wallis) in 15 Flugminuten erreicht werden kann.

Die drei in Zürich-Kloten stationierten Ambulanzjets der Rega dienen zur Rückführung von im Ausland Erkrankten oder Verunfallten.

Die Rega führt ausschließlich Noteinsätze und Patientenflüge durch. Sie ist eine private, nicht gewinnorientierte und finanziell unabhängige Stiftung. Die Rega wird getragen von rund 2,1 Millionen Gönnerinnen und Gönnern; diese bezahlen einen Jahresbeitrag. Dank diesen Millionenbeiträgen kann die Rega ihre Geschäftstätigkeit teilweise unentgeltlich ausführen.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 1****5 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen**

Auch die **Rega** hat Kunden- und Anspruchsgruppen mit verschiedenen Erwartungen.

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle vier typische Anspruchsgruppen der Rega.  
Fügen Sie je eine entsprechende Erwartung in Stichworten ein.  
Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld ½ Punkt, total 4 Punkte.

Anspruchsgruppe	Erwartungen an die Rega

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Vor Jahresfrist hat die Eidg. Steuerverwaltung entschieden, dass Gönnerbeiträge der Mehrwertsteuer (MWST) unterstellt sind und die Rega deshalb einen Millionenbetrag nachzahlen müsse.
- Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle oben rechts den Oberbegriff der fehlenden Anspruchsgruppe. Ergänzen Sie den Satz in der linken Spalte, warum die Rega nicht der MWST unterstellt werden möchte.
- Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld ½ Punkt, total 1 Punkt.

<b>Unternehmung: Rega</b>	<b>Anspruchsgruppe:</b> .....
Argument der Rega: Wir wollen von der Mehrwertsteuer befreit sein, weil ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	Argument der Anspruchsgruppe: Wir wollen alle Unternehmungen gleich behandeln.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 2****5 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken kennen**

- a) Lesen Sie den folgenden Text aus dem Jahresbericht der Rega und ergänzen Sie die fehlenden Aussagen 1 - 4.

Sie erhalten für jede richtige Ergänzung ½ Punkt, total 2 Punkte.

Im 2007 hat die Rega 13'435 (Vorjahr 12'875) Einsätze geleistet. Dies entspricht einer (1)..... um 4.3%. Einmal mehr widerspiegeln sich in diesen Zahlen überaus günstige meteorologische Bedingungen, die das Freizeitverhalten der Bevölkerung entsprechend beeinflussten.

Die Zahl der Helikoptereinsätze stieg von 9'578 auf 9'949 und erreichte damit annähernd wieder die Rekordzahlen des meteorologischen Ausnahmejahres 2003 (10'196 Einsätze).

Die Rega leistete somit im Schnitt täglich (2)..... Helikoptereinsätze. Der Anstieg der Einsatzfähigkeit betrug bei den Flugunfällen (in erster Linie Gleitschirmunfälle) 22.5%.

Auch bei den Arbeitsunfällen (+10.0%), den Verkehrsunfällen (+5.4%) sowie den Bergunfällen (+2.8%) stiegen die Einsatzzahlen, während die Einsätze bei Wintersportunfällen (-0.1) praktisch auf dem Vorjahresstand (3)..... Trotzdem stehen die Wintersporteinsätze mit 1'513 transportierten Patienten nach wie vor an der Spitze der Rega-Einsatzfähigkeit.

Markant (4)..... ist die Zahl der Nachteinsätze:

2'043-mal (+13.0%) waren die Helikopter der Rega 2007 in der Nacht unterwegs.

(Quelle: Rega Jahresbericht 2007)

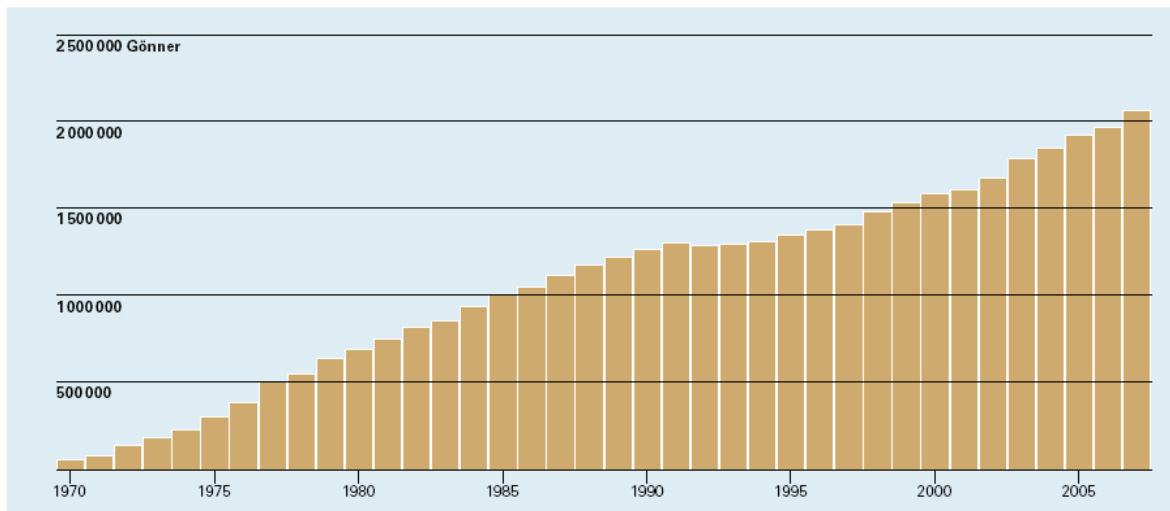
---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Studieren Sie die folgende Grafik der Entwicklung der Gönnerzahlen und beurteilen Sie, ob die folgenden Aussagen 1 – 4 in diesem Umfeld Sinn machen. Sie erhalten für jede sinnvolle Aussage ½ Punkt, total 2 Punkte.

Entwicklung der Gönnerzahlen 1970–2007



Aussagen	richtig	falsch
1 Von 2000 – 2005 hat die Gönnerzahl prozentual stärker zugenommen als von 1970 - 1975.		
2 1992 und 1993 war die Gönnerzahl beinahe stabil.		
3 Die Gönnerzahl war seit 1970 noch in keinem Jahr rückläufig.		
4 Von 1985 bis 2007 hat sich die Gönnerzahl mehr als verdoppelt.		

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

	Punkte
<p>c) Wie bezeichnet man diese Diagrammart? (½ Punkt)</p> <hr data-bbox="194 414 1359 418"/>	
<p>d) Welche andere Diagrammart wäre in diesem Fall auch noch sinnvoll? (½ Punkt)</p> <hr data-bbox="194 869 1359 873"/>	<hr data-bbox="1401 1848 1513 1852"/> <p>Erreichte Punktezahl pro Seite:</p>

Punkte

**Auftrag 3****7 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.7.1.3: Arbeitsverträge unterscheiden**

Mit der Vielzahl von Berufen und Einsatzorten sind verschiedene Arbeitsvertragsmodelle zu berücksichtigen, z.B: Einzelarbeitsvertrag, Gesamtarbeitsvertrag, Lehrvertrag.

- a) Kreuzen Sie bei den nachfolgenden Aussagen an, ob sie richtig oder falsch sind.  
Sie erhalten pro richtige Entscheidung ½ Punkt, total 5 Punkte.

Aussagen	richtig	falsch
Der Einzelarbeitsvertrag kann formlos entstehen.		
Eine vereinbarte Probezeit kann beliebig oft verlängert werden.		
Alle Arbeitnehmenden haben den gleichen Ferienanspruch.		
Teilzeitarbeit untersteht ebenfalls dem Einzelarbeitsvertragsrecht.		
Der Gesamtarbeitsvertrag ist ein Vertrag zwischen Arbeitgebern oder Arbeitgeberverbänden und Arbeitnehmerverbänden zur Regelung der Arbeitsbedingungen.		
Der Gesamtarbeitsvertrag ist unkündbar.		
Jede Firma / Unternehmung darf Lehrverträge abschliessen.		
Lehrverträge müssen durch die zuständige kantonale Behörde genehmigt werden.		
Für den Lehrvertrag ist zwingend die schriftliche Form vorgeschrieben.		
Der Einzelarbeitsvertrag ist im Obligationenrecht geregelt.		

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

- b) Zählen Sie stichwortartig neben Name/Adresse vier weitere Vertragsinhalte aus dem Einzelarbeitsvertrag auf.  
Sie erhalten pro richtige Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



Punkte

**Auftrag 4****6 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.7.6.7: Versicherungswesen beschreiben**

Jede Firma muss sich mit dem "Risk Management" auseinandersetzen. Auch die Rega muss möglichen Risiken in zweckmässiger Art begegnen. Eine Möglichkeit dazu ist der Abschluss von Versicherungen.

- a) Wir unterscheiden zwischen Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen. Geben Sie je eine Versicherungsart und ein damit abgedecktes Risiko an. Je richtig ausgefülltes Feld erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

	Versicherungsart	Abgedecktes Risiko
Sachversicherung		
Vermögensversicherung		
Personenversicherung		

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

- b) Mit welcher Versicherung kann der Arbeitgeber das Risiko der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall eines Arbeitnehmers reduzieren? (1 Punkt)

---

- c) Die Rega hat eine Flugzeughalle (Hangar) im Wert von 1 Million Franken für CHF 750'000 versichert (Versicherungssumme).  
Nach einem Brandfall wurde ein Schaden von CHF 100'000 festgestellt.  
Wie hoch wird die Versicherungsleistung ausfallen? (1 Punkt)

CHF 

---

- d) Wie heisst der Fachbegriff des unter c) erwähnten Sachverhaltes? (1 Punkt)

---

Punkte

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 5****6 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.7.7.3:****Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen**

Im Bereich der Infrastruktur und Einrichtungen werden je nach Art und Zweck verschiedene Service-, Wartungs- und Leasingverträge abgeschlossen.

- a) Die Rega stellt sich bei grösseren Anschaffungen (Flugzeuge, Helikopter) auch immer wieder die Frage ob "kaufen" oder "leasen". Studieren Sie die folgenden Aussagen (1-7) zum Leasing und kreuzen Sie danach in der Tabelle 2 jene Lösungskombination (A, B, C, D oder E) an, die nur **richtige Aussagen** enthält. Sie erhalten für die richtige Wahl 2 Punkte.

1	Leasing schont die Liquidität der Unternehmung.
2	Leasingraten beinhalten nur die effektiven Zinskosten.
3	Das Eigentum des Leasinggegenstandes verbleibt beim Leasinggeber.
4	Leasingraten bleiben während der Laufzeit des Leasingvertrages konstant.
5	Bei Ablauf des Leasingvertrages gehört der Leasinggegenstand dem Leasingnehmer nur wenn dies entsprechend vereinbart wurde.
6	Bei Ausfall des Leasinggegenstandes (z.B. technische Störung) sind Leasingraten weiterhin geschuldet.
7	Immobilien können nicht geleast werden.

Lösungs- kombination	Aussagen				Enthält nur richtige Aussagen
<b>A</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>B</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	
<b>C</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>D</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>E</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	

- b) Erklären Sie in einem ganzen Satz, was Sie unter "Restwert" beim Leasinggeschäft verstehen. Sie erhalten für die korrekte Formulierung 1 Punkt.

---



---



---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

- c) Ergänzen Sie in den folgenden Tabellen in Stichworten zwei Anlagen / Maschinen / Geräte der Rega bei denen Service- oder Wartungsverträge zum Einsatz kommen können oder gesetzlich vorgeschrieben sind. Ergänzen Sie je einen Vor- und Nachteil, wobei die gleiche Nennung nur einmal erscheinen darf.  
Sie erhalten pro richtiges Feld  $\frac{1}{2}$  Punkte, total 3 Punkte.

**Anlage / Maschine / Gerät 1:**

.....	
Vorteil aus der Sicht der Rega	Nachteil aus der Sicht der Rega

**Anlage / Maschine / Gerät 2:**

.....	
Vorteil aus der Sicht der Rega	Nachteil aus der Sicht der Rega

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Auftrag 6****7 Punkte****Leistungsziel Nr. 4.1.3.1:****Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren**

Die Rega führt auf ihren Helikopter-Basen regelmässig einen Tag der offenen Tür durch.

a) Welchen Hauptzweck verfolgt die Rega mit solchen Anlässen? (1 Punkt)

- b) Erstellen Sie den Flyer für einen Tag der offenen Tür.  
Der Flyer soll alle notwendigen Informationen enthalten.  
Er ist ansprechend, formal und inhaltlich vollständig und  
gut verständlich abzufassen.  
Sie erhalten für einen vollständigen formulierten Flyer 6 Punkte.

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Flyer:

A large grid of blue lines, approximately 30 squares wide and 40 squares high, intended for drawing or writing a flyer.

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 7****4 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen**

Vor grösseren Investitionen (z.B. der geplanten Anschaffung eines neuen Helikopters) erstellt auch die Rega einen Businessplan.

Kreuzen Sie bei den folgenden Aussagen an, ob sie richtig oder falsch sind.  
Sie erhalten pro richtige Entscheidung ½ Punkt, total 4 Punkte.

Aussagen	richtig	falsch
Der Businessplan hilft, Geschäftsideen wirkungsvoll zu präsentieren.		
Der Businessplan wird von der Kredit gebenden Bank erstellt.		
Der Businessplan soll kurz und präzise sein; auf die Verwendung technischer Ausdrücke und Fremdwörter soll möglichst verzichtet werden.		
Der Businessplan wird bei der Suche nach Investoren oder bei dem Kauf/Verkauf von Unternehmen bzw. grösseren Investitionen eingesetzt.		
Aussagen zur Unternehmung wie Rechtsform, Eigentümerverhältnisse, Stärken/Schwächen, usw. gehören nicht in einen Businessplan.		
Der Businessplan gibt Auskunft zu den verantwortlichen Personen des Unternehmens und deren bisherigen Berufserfahrungen.		
Die Verwendung von Planbilanzen, Planerfolgsrechnungen, Liquiditätsplänen im Businessplan, usw. kann hilfreich sein.		
Aussagen zu verschiedenen Risiken im Businessplan sind zu vermeiden, da sie sich negativ auswirken könnten.		

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite: