

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 (Lösungen 28 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

**Lösung 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.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wer ist mein Gesprächspartner?</li> <li>– Was sind meine Ziele dieses Gespräches?</li> <li>– Welche Unterlagen benötige ich?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Welche Einwände sind zu erwarten?</li> <li>– Was sind meine Einstiegs- bzw. Abschlussfragen?</li> <li>– usw.</li> </ul> |
|--|--|

- 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.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Raum gelüftet</li> <li>– Angenehmes Licht</li> <li>– Saubere Einrichtung</li> <li>– Bequeme Stühle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mineralwasser vorhanden</li> <li>– Anschauungsmaterial aufgelegt</li> <li>– usw.</li> </ul> |
|--|--|

**Korrekturhinweis:**

Nicht der Ablauf des Gesprächs, sondern Hinweise zur Infrastruktur sind gefordert.

- 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Das Gespräch verläuft strukturiert / zielgerichtet.</li> <li>– Der Kunde schätzt es, wenn er merkt, dass sich der Berater vorbereitet hat = Wertschätzung.</li> <li>– Der Kunde fühlt sich ernst genommen.</li> <li>– usw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Der Berater fühlt sich sicher, da er überzeugender und professioneller wirkt.</li> <li>– Die Gesprächsführung wird erleichtert und die Zielerreichung wird möglicherweise einfacher.</li> <li>– usw.</li> </ul>

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 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 ½ Punkt, total 2 Punkte.

- Vorteile**
- Automatische Aktualisierung
  - Koordination der Sitzungen
  - Agenda kann für andere Benutzer sichtbar gemacht werden
  - Einfache Planung der Sitzungen und der Räume
  - usw.

- b) Notieren Sie vier Vorbehalte, welche der Chef ins Feld führen könnte, die gegen eine elektronische Agenda sprechen?  
Sie erhalten je Vorbehalt ½ Punkt, total 2 Punkte.

- c) Mit welchen Argumenten können Sie die Vorbehalte entkräften?  
Sie erhalten je Argument ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorbehalte	Argumente zum Entkräften
Kosten der Software	... ist bereits im Paket der Büroautomation enthalten
Komplexität / zu viele Möglichkeiten	... die Programme sind heute sehr benutzerfreundlich und einfach zu bedienen
Mögliche Pannen	... der Verlust der Papieragenda wäre schwerwiegender als der Verlust der elektronischen Agenda (Daten sind in der Regel noch auf PC vorhanden)
Zugänglich nur vom Büro	... die Daten können auf zahlreiche andere Geräte, wie etwa das Handy übertragen werden

Punkte

**Lösung 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.

- PC (Mail)
- Fax
- Telefon (SMS, MMS, usw.)

- 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.

- Anleitung oder Hilfsprogramme benutzen;
- Erfahrene Person im Betrieb fragen;
- Hotline Lieferanten nutzen, Benutzerhandbücher, etc.

- 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.

- |                |               |
|----------------|---------------|
| – weiterleiten | – speichern   |
| – kopieren     | – ausdrucken  |
| – löschen      | – beantworten |

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 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  
Punktezahl  
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  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

- 1a) Aus welcher Sicht wird ein Kontoauszug erstellt? (½ Punkt)  
Ein Kontoauszug wird aus der Sicht der Bank erstellt.
- 1b) Was bedeutet ein Kreditorenkontokorrent? (½ Punkt)  
Kreditorenkontokorrent bedeutet, dass die Bank Schulden gegenüber dem Kontoinhaber, bzw. der Kontoinhaber Guthaben gegenüber der Bank hat.
- 1c) Was bedeutet ein Debitorenkontokorrent? (½ Punkt)  
Debitorenkontokorrent bedeutet, dass die Bank Guthaben gegenüber dem Kontoinhaber, bzw. der Kontoinhaber Schulden gegenüber der Bank hat.
- 1d) Wie steht die Import AG am 31.12.2008 bei ihrer Bank betragsmässig da? (½ Punkt)  
Am 31.12.2008 hat die Import AG bei ihrer Bank ein Guthaben von CHF 104'995.70.
- 2) Berechnen Sie den Gesamtbetrag, über den die Firma insgesamt bei diesem Konto verfügen kann. Stellen Sie Ihre Lösung übersichtlich dar. (1 Punkt)  
Über CHF 304'995.70: CHF 104'995.70 Guthaben und CHF 200'000.-- Kreditlimite  
**Korrekturhinweis:** Ohne Berücksichtigung der Kreditlimite ½ 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
Verrechnungssteuer sind zusätzliche Kosten für den Betrieb.		<b>X</b>
Banken überweisen diese Steuern der Eidg. Steuerverwaltung.	<b>X</b>	
Die Kontoinhaber können diese Beträge zurückfordern.	<b>X</b>	
Der Steuersatz für die Eidg. Verrechnungssteuer wird jährlich angepasst.		<b>X</b>

- 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
Zinsaufwand	Bank	1'008.00
Bank	Zinsertrag	1'168.00

**Korrekturhinweise:**

Pro richtigen Buchungssatz und richtigen Betrag je ½ Punkt.  
Keine Teilpunkte wenn nur der Soll- oder Habenbegriff stimmt.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 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.

	neu in CHF
Nettoumsatz	930'000
Abschreibungen	80'000

**Korrekturhinweis:**

Keine Teilpunkte

- 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
Warenertag Pizza	½	450'000	<b>1</b>	480'000
Warenertag Beilagen/Getränke	½	450'000	½	450'000
Verkaufte Pizzas	½	30'000	½	30'000
Preis pro Pizza	½	15.00	<b>1</b>	16.00



Punkte

**Lösung 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:**

- Unterscheiden Sie mit Hilfe der untenstehenden Tabelle, ob es sich bei den erwähnten Beispielen um vertrauliche oder nicht vertrauliche, öffentliche Informationen handelt.
- 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	<b>x</b>		Vertrauensverlust gegenüber den Kunden
Jahresbericht des Unternehmens		<b>x</b>	Interessenten können sich einen Überblick über den Geschäftspartner schaffen.
Salärabrechnung des Mitarbeiters	<b>x</b>		Daten/Personenschutz, von Gesetz vorgeschrieben – Verzeigung
Strategiepapiere	<b>x</b>		Entlassung – Vertrauliche Daten können von Konkurrenz genutzt werden
Leitbild des Unternehmens		<b>x</b>	Interessenten können sich einen Überblick über die Leitideen des Unternehmens machen.

**Korrekturhinweis:**

Die ganze Zeile muss richtig beantwortet werden; keine halben Punkte.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.
- Federal Express
  - DHL
  - DPD (Dynamic Parcel Distribution) oder
  - UPS (United Parcel Services)
  - Privater Anbieter
- 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.
- Die Internetseiten vom Kurier / des Anbieters
  - E-Mail an Kurier
  - Telefonanruf an Kurier
  - Die gelben Seiten (Buch oder Internet)
  - Brief an Kurier / Offerte einholen

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 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 ½ Punkt und pro vollständige Begründung 1 Punkt, total 6 Punkte.

	<b>2 Faktoren, die berücksichtigt werden müssen, in Stichworten</b>	<b>Begründung, in einem vollständigen Satz</b>
Einrichtung des Arbeitsplatzes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schallschluckwände zwischen den Arbeitsplätzen</li> <li>– Gute Beleuchtung</li> <li>– Blend- / spiegelfreie Bildschirme</li> <li>– Verschiedene Kopfhörer / Telefonhörer</li> <li>– Genügend Greif- und Bewegungsraum; Beinraum, Sehraum/Sehabstand</li> <li>– Anordnung der Arbeitshilfsmittel, Arbeitsraum, Beleuchtung, Temperatur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wird der Bewegungsraum eingeschränkt, fühlt sich der Mitarbeitende nicht wohl.</li> <li>– Ist die Anordnung der Arbeitshilfsmittel nicht optimal, verzögern sich die Arbeitsabläufe</li> </ul>
Einrichtung im Bezug auf die Körperhaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Stuhlhöhe</li> <li>– Bildschirmabstand</li> <li>– Anordnung der Arbeitshilfsmittel</li> <li>– Tischhöhe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ist der Tisch zu hoch oder der Stuhl zu tief, sitzt der Mitarbeiter gekrümmt oder verspannt sich unnötig.</li> <li>– Ist der Bildschirmabstand zu klein, kann es zu Kopfschmerzen/Sehproblemen und Konzentrationsschwächen führen.</li> </ul>
Nachvollziehbare Hindernisse gegen eine optimale Einrichtung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grösse der zur Verfügung stehenden Büros</li> <li>– Finanzielle Mittel</li> <li>– organisatorische Abläufe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ist die Bürofläche zu klein, muss die Pultfläche ev. angepasst werden.</li> <li>– Büromöbel sind ev. zu teuer und müssen so durch kostengünstigere ersetzt werden.</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

Weitere sinnvolle Lösungen sind auch möglich.

Zu beachten ist, dass es sich um Arbeitsplätze in einem Call-Center handelt.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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 unberechtigtem Zugriff:** Schutz der einzelnen Dokumente oder der gemeinsamen Ablage durch Passwörter und Zugriffsbeschränkung

**Schutz vor ungewolltem Löschen:** Sicherungskopie auf ein anderes Speichermedium

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

- CD-ROM
- Diskette
- USB-Stick, oder
- Sicherungskopie auf einer anderen Festplatte

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

Die Daten müssen regelmässig gespeichert werden, zum Beispiel immer dann, wenn an den Unterlagen gearbeitet wurde, täglich oder stündlich.

**Korrekturhinweise:**

1 Punkt, Häufigkeit kann variieren. Allfällige Schlüsselworte für die Korrektur: regelmässig, täglich, wöchentlich, immer dann, wenn Daten angepasst/ersetzt werden.

**Falsch:** monatlich/jährlich; bei einer Projektarbeit muss von regelmässiger Notwendigkeit ausgegangen werden.

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

**Lösung 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
Personenverkehr	Saubere Wagen, pünktliche Verbindungen
Einzelreisende	Günstige Billette
Gruppenreisende	Einfache Reservationsmöglichkeiten
Pendler	Preiswerte Abonnemente
Güterverkehr	Genügend Transportkapazität
Benützer des Reisebüros	Pauschalangebote im In- und Ausland

**Korrekturhinweise:**

Weitere sinnvolle Angebote bzw. aufgeführte Angebote sind auch für verschiedene Kundengruppen möglich. Mehrfachnennungen werden nicht bewertet.

Pro richtige Zeile je einen Punkt, keine Teilpunkte.

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
Kapitalgeber	Garantie für langjährige Beziehung, günstige Kredite, Verständnis für Situation des Kreditnehmers
Konkurrenz	Faires Verhalten, keine Abwerbung von Mitarbeitenden und Lieferanten
Lieferanten	Lieferbereitschaft, günstige Preise
Mitarbeitende	Identifikation mit Arbeitgeber, mitdenken, an Verbesserungen mitarbeiten
Institutionen	Faire Behandlung
Staat	Günstige Rahmenbedingungen schaffen (Arbeitsbewilligungen, Steuern, Vorschriften)

**Korrekturhinweis:**

Pro richtige Zeile je einen Punkt, keine Teilpunkte.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.

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

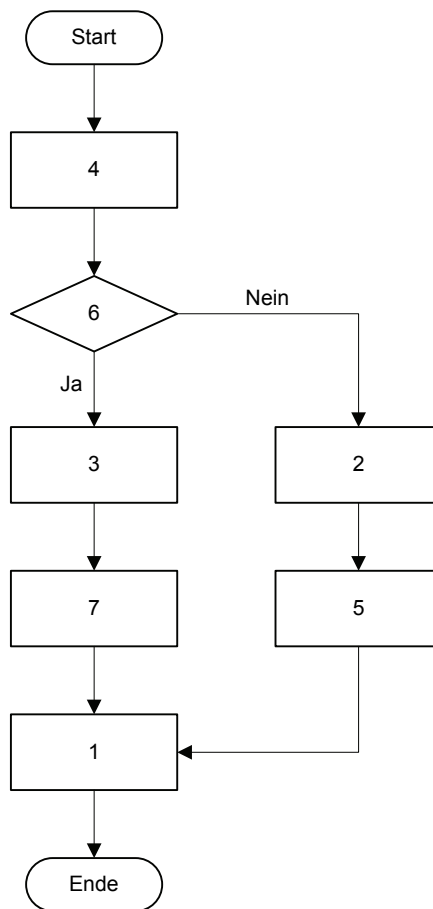
**Aufgabe:**

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  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

## Ablaufplan/Flussdiagramm

**Korrekturhinweis:**

Es sind keine anderen Lösungen möglich.

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

**Lösung 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
Mitarbeitende	Gutes Arbeitsklima, usw.
Kunden (Patienten/Gönner)	Sofort zur Stelle, wenn gebraucht, usw.
Staat	Begleichung von Steuern, Abgaben, usw.
Lieferanten	Pünktliche Bezahlung der Rechnungen, usw.
Konkurrenten	Faires Verhalten, kein Preisdumping, usw.
Fremdkapitalgeber	Pünktliche Bezahlung der Zinsen, bzw. Rückzahlung von Krediten, usw.
Eigenkapitalgeber	Zielgerichteter Einsatz der Mittel gemäss Stiftungszweck
Gesellschaft, Institutionen (wie z.B. Polizei, Rettungsorganisationen)	Weiterhin hohes Ansehen weltweit
Management	Freiheiten in der Geschäftsführung

**Korrekturhinweis:**

Es können je Feld nur ½ Punkte vergeben werden.

---

 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.

Unternehmung: Rega	Anspruchsgruppe: Staat
Argument der Rega: Wir wollen von der Mehrwertsteuer befreit sein, weil <ul style="list-style-type: none"> <li>– wir Aufgaben erfüllen, welche sonst der Staat übernehmen müsste;</li> <li>– uns dann weniger Mittel für die effektiven Ziele unserer Stiftung zur Verfügung stehen;</li> <li>– usw.</li> </ul>	Argument der Anspruchsgruppe: Wir wollen alle Unternehmungen gleich behandeln.

**Korrekturhinweis:**

Auch korrekt im Feld Anspruchsgruppe:  
Eidgenossenschaft, Bund, öffentliche Hand, Behörde.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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) Zunahme 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) 28 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) verharrten. Trotzdem stehen die Wintersporteinsätze mit 1'513 transportierten Patienten nach wie vor an der Spitze der Rega-Einsatzfähigkeit.

Markant (4) gestiegen ist die Zahl der Nachteinsätze:

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

(Quelle: Rega Jahresbericht 2007)

**Korrekturhinweise:**

- (1) Anstieg, Steigerung o.ä.
- (2) Akzeptiert werden Lösungen zwischen 27 und 28 (je nach Rundung)
- (3) Gleich bleibend, stagnierten o.ä.
- (4) Zunehmend, angesprungen o.ä.

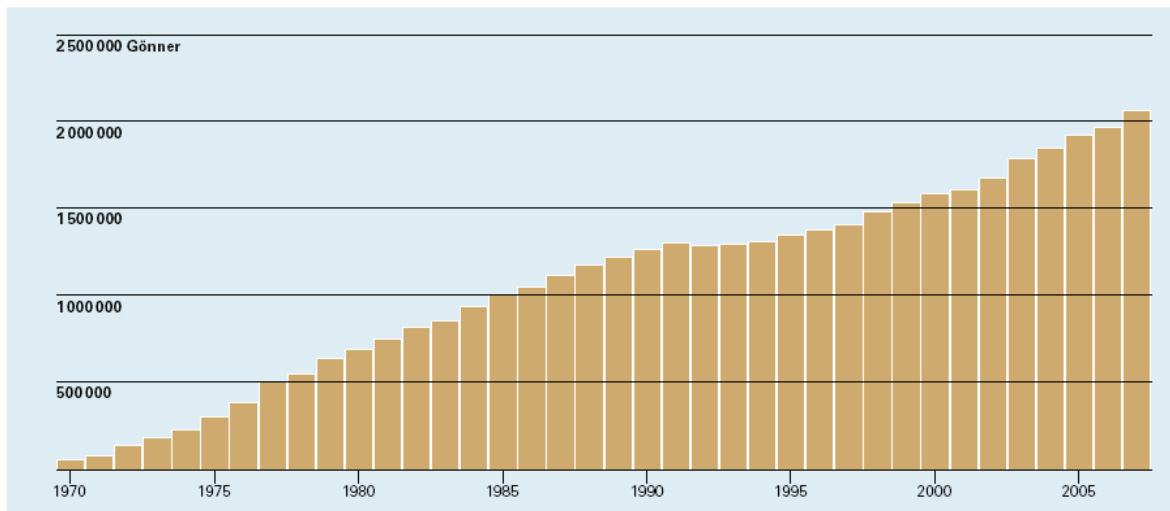
---

Erreichte  
Punktezah  
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.		X
2 1992 und 1993 war die Gönnerzahl beinahe stabil.	X	
3 Die Gönnerzahl war seit 1970 noch in keinem Jahr rückläufig.		X
4 Von 1985 bis 2007 hat sich die Gönnerzahl mehr als verdoppelt.	X	

- c) Wie bezeichnet man diese Diagrammart? (½ Punkt)

Säulendiagramm (auch Balkendiagramm ist korrekt)

- d) Welche andere Diagrammart wäre in diesem Fall auch noch sinnvoll? (½ Punkt)

Liniendiagramm (auch Punktdiagramm, Flächendiagramm, Zylinderdiagramm, Kegeldiagramm, Pyramidendiagramm)

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

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

- b) Zählen Sie stichwortartig neben Name/Adresse vier weitere Vertragsinhalte aus dem Einzelarbeitsvertrag auf.  
Sie erhalten pro richtige Nennung ½ Punkt, total 2 Punkte.

Gemäss Arbeitsvertragsvorlage Schweizerischer Kaufmännischer Verband:

– Stellung	– Berufliche Weiterbildung	– Ferien
– Aufgabenbereich	– Salär	– Freie Tage ohne Salärabzug
– Arbeitsort	– Teuerungsausgleich	– Personalvorsorge
– Beginn des Arbeitsverhältnisses	– Salärfortzahlungen bei Krankheit oder Unfall	– Dauer und Beendigung des Anstellungsverhältnisses
– Probezeit	– Besondere Vergütungen	– Fristlose Kündigung
– Arbeitszeit	– Kinderzulagen	– Kündigungsschutz
– Überstundenarbeit	– Militärdienst	– Besondere Vereinbarungen
– Sorgfalts- und Treuepflicht		

---

**Erreichte Punktezahl pro Seite:**

Punkte

**Lösung 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diebstahl</li> <li>– Gebäudeversicherung</li> <li>– Mobiliarversicherung</li> <li>– Betriebsversicherung</li> <li>– usw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einbruch</li> <li>– Feuer</li> <li>– Glasbruch</li> <li>– Wasser</li> <li>– Wind</li> <li>– Sturm</li> <li>– Hagel</li> <li>– usw.</li> </ul>
Vermögensversicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Haftpflichtversicherungen</li> <li>– Rechtsschutz</li> <li>– Betriebsunterbruchversicherung</li> <li>– usw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schäden an Dritten</li> <li>– finanzielle Aufwendungen aufgrund eines Rechtsstreits</li> <li>– fehlende Einnahmen</li> <li>– usw.</li> </ul>
Personenversicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sozialversicherungen (AHV, IV, EO, ALV)</li> <li>– UVG</li> <li>– KVG</li> <li>– Pensionskasse</li> <li>– usw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arbeitslosigkeit</li> <li>– Krankheit</li> <li>– Unfall</li> <li>– Invalidität</li> <li>– Schwangerschaft</li> <li>– usw.</li> </ul>

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

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

Krankentaggeldversicherung

**Korrekturhinweis:**

Die Nennung der Krankenkasse oder Unfallversicherung gibt keinen 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 75'000.--

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

Unterdeckung, Unterversicherung

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



**Lösung 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
A	1	2	4	6	
B	1	3	5	7	
C	2	4	5	6	
D	3	4	5	6	X
E	3	5	6	7	

**Korrekturhinweise:**

Aussagen 2 und 7 sind falsch, deshalb ist nur die Kombination **D** richtig.  
Keine Teilpunkte.

Punkte

- b) Erklären Sie in einem ganzen Satz, was Sie unter "Restwert" beim Leasinggeschäft verstehen.

Sie erhalten für die korrekte Formulierung 1 Punkt.

Zu diesem Preis kann der Leasingnehmer das Leasingobjekt am Schluss der Laufzeit erwerben.

Oder:

Restwert bedeutet der geschätzte Wert, den das Objekt am Ende der Leasingdauer aufweisen wird.

**Korrekturhinweis:**

Keine Teilpunkte.

- 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 ½ Punkte, total 3 Punkte.

Anlagen/Maschinen/Geräte	Vorteil aus der Sicht der Rega	Nachteil aus der Sicht der Rega
Aufzüge/Lifte	Monteur / Firma überwacht im vorgeschriebenen Rhythmus	Fixkosten zum Gerät
Kaffeeautomaten	Monteur kann bei Problemen ohne Zusatzkosten angefordert werden	Keine freie Wahl des Serviceanbieters
Kopiergeräte	Keine längeren Ausfälle wenn defekt, da Ersatz angefordert werden kann, Toner inbegriffen	Serviceabos kosten, auch wenn Gerät nie defekt
Fahrzeuge / Flugzeuge	Sicherheitsnachweis	Kosten

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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)

Gönner gewinnen, Finanzen beschaffen, Image pflegen.

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.

**Flyer:**

Datum (vollständig: Tag/Monat/Jahr)	½ Punkt
Ort	½ Punkt
Zeitfenster/Dauer (keine Teilpunkte möglich wenn z.B. nur 14.00h steht!)	1 Punkt
Hinweis auf Rahmenprogramm/Attraktionen (Helikopter, Ambulanzfahrzeug, Festwirtschaft, Wettbewerb, usw.)	1 Punkt
Fehlerfreie Rechtschreibung/Satzzeichen (je Fehler 1 Punkt Abzug, maximal 2 Punkte Abzug)	2 Punkte
Ansprechende Darstellung	1 Punkt

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

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

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite: