Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2010
Berufspraktische Situationen und Fälle **Serie 2010/01 - 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		
Total	**120 Minuten**	**100 Punkte**		

2. Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 35 Seiten: Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen 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. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
6. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
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!

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Tronc commun Aufgaben 1 – 11	**A 1**	**A 2**	**A 3**	**A 4**	**A 5**	**A 6**	**A 7**	**A 8**	**A 9**	**A 10**	**A 11**
Erreichte Anzahl Punkte:											
Visum:											

Fallstudie Aufträge 1 – 7	**FA 1**	**FA 2**	**FA 3**	**FA 4**	**FA 5**	**FA 6**	**FA 7**
Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:							

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Aufgabe 1 — 8 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.6.1: Markt beschreiben

Ausgangslage:

Sie beabsichtigen, in einem Berner Oberländer Tourismusort ein kleines Sportgeschäft zu eröffnen. Für die Erstellung des Businessplans setzen Sie sich mit dem Markt/dem Marktgebiet und den möglichen Chancen und Risiken auseinander.

Aufgaben:

a) Nennen Sie vier Themen, zu denen Sie sich Informationen beschaffen, die Ihnen helfen das Marktpotential und das Marktvolumen abzuschätzen. Je Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

_____

2) _____

_____

3) _____

_____

4) _____

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Um die Chancen und Risiken besser einzuschätzen, stellen Sie sich verschiedene Szenarien vor. Ergänzen Sie die möglichen Auswirkungen bzw. mögliche Massnahmen aus der Sicht der Geschäftsleitung des Sportgeschäfts **mit je einem Satz** in eigenen Worten. Sie erhalten 4 x 1 Punkt, total 4 Punkte.

Szenario	**Auswirkung / Massnahmen**
Schnee bleibt aus	
Hotels werden in Eigentums-wohnungen umgebaut	
Neue Beschneiungs-anlage wird eingeweiht	
Der amerikanische Präsident plant Ferien in unserem Berner Oberländer Tourismusort	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 2 — 6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen

Ausgangslage:

Sie nehmen eine telefonische Beschwerde eines sehr verärgerten Kunden entgegen.

Aufgabe:

Formulieren Sie Ihre Vorgehensweise am Telefon in sechs Schritten, jeweils mit einem kurzen Satz. Sie erhalten 6 x 1 Punkt, total 6 Punkte.

1

2

3

4

5

6

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 3 — 7 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren

Ausgangslage:

In Ihrem Betrieb (Gastrodienstleistungen AG, Rigistrasse 10, 8888 Musterwil) sind Sie zuständig für die Bestellung und die Verwaltung der Büromaterialien. Sie haben bei der Firma Bürobedarf AG, Musterstrasse 10, 5000 Aarau, am 12. Mai 2010 Folgendes bestellt:

- 50 Ordner-Register blanko, A4, farbig, 10-teilig
- 20 Ordner-Register Jan-Dez, A4, grau
- 30 Bundesordner, breit, schwarz
- 10 Sets Stabilo Boss Original Textmarker, 4-farbig, in Plastiketuis

Vereinbarter Liefertermin: 28. Mai 2010

Die Waren werden heute (9. Juni 2010) geliefert, jedoch haben Sie die folgenden Mängel festgestellt:

- Die Anzahl Ordner-Register wurde verwechselt, geliefert wurden 20 Stück blanko und 50 Stück Jan-Dez.
- Bei den Bundesordnern wurde die schmale Ausgabe geliefert
- Bei den 5 Plastiketuis Stabilo Boss sind die Druckknöpfe angerissen.

Aufgabe:

Verfassen Sie einen Beschwerdebrief/Mängelrüge an die Bürobedarf AG und beachten Sie dabei die üblichen Regeln und Gepflogenheiten der Geschäftskorrespondenz.
Für den Beschwerdebrief erhalten Sie total 7 Punkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Beschwerdebrief/Mängelrüge:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 4 — 8 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten
Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kunden, resp. Anspruchsgruppen

Ausgangslage:

Sie wissen, dass eine gute Vorbereitung auf ein Kundengespräch wesentlich ist für die von Ihnen gesetzte Zielerreichung.

Aufgaben:

a) Formulieren Sie drei wichtige Fragen die Sie sich **in der Vorbereitung** eines Kundengespräches mit einem Ihnen unbekannten Neukunden stellen.
Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, total 1½ Punkte.

1) _____

_____

2) _____

_____

3) _____

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Das Kundengespräch findet in einem separaten Besprechungszimmer Ihres Betriebes statt. Notieren Sie drei Voraussetzungen, damit sich der Kunde bei Ihnen wohl fühlt.
Sie erhalten pro sinnvolle Antwort ½ Punkt, total 1½ Punkte.

1) _____

_____

2) _____

_____

3) _____

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

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

Nutzen für den Kunden	Nutzen für den Berater

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

d) Ergänzen Sie in der Tabelle in Stichworten die Anspruchsgruppen und die entsprechenden Ansprüche (siehe Beispiel).
Pro richtig ausgefülltes Feld erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Anspruchsgruppen	**Ansprüche von Gruppen <u>an das</u> Unternehmen**
Beispiel: Eigenkapitalgeber	**Beispiel:** Das Unternehmen soll so geführt werden, dass eine angemessene Rendite erzielt wird
	Faires Wettbewerbsverhalten sollte eingehalten werden.
Fremdkapitalgeber	
Kunden	
Staat	
	Es wird eine gute Qualität zu möglichst tiefen Preisen erwartet.
Mitarbeitende	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 5 — 6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen

Ausgangslage:

Sie erledigen in Ihrem Lehrbetrieb die Korrespondenz. Zum Teil benutzen Sie Briefvorlagen. Gelegentlich müssen Sie die Korrespondenz auch selbst verfassen. Bevor Sie die Briefe an Ihren Ausbildner weiterleiten, kontrollieren Sie diese sorgfältig.

Aufgaben:

a) Sie haben gelernt, dass ein Brief auf seine Form, seinen Stil, den Inhalt und die korrekte Rechtschreibung überprüft werden muss.
Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle. Geben Sie zu jedem Kriterium an, worauf Sie bei der Überprüfung achten.
Nennen Sie für die Kriterien **Form und Inhalt je drei Stichworte**,
für die Kriterien **Stil und Rechtschreibung je zwei Stichworte**.
Für jedes zutreffende Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.

Kriterien	Beschreibung
Form	1)
	2)
	3)
Inhalt	1)
	2)
	3)
Stil	1)
	2)
Recht-schreibung	1)
	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Ihre Schreiben überprüfen Sie mit dem in der elektronischen Textverarbeitung vorhandenen Rechtschreibeprogramm. Dieses Programm erkennt nie alle verwendeten Wörter.
Welche weiteren zwei Hilfsmittel können Sie einsetzen, um die nicht erkannten Wörter zu überprüfen?
Für zutreffende Hilfsmittel erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6 — 5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften

Ausgangslage:

Sie arbeiten im Hauptsitz eines Grossunternehmens. Neu wird ein zentrales Büromateriallager eingerichtet. Die Mitarbeitenden holen das benötigte Material selber, was eine konsequente Lagerbewirtschaftung nötig macht.

Aufgaben:

a) Sie erhalten den Auftrag, ein Formular für die Bestandeskontrolle von Verbrauchsmaterialien zu entwerfen. In einem ersten Schritt überlegen Sie sich, welche Informationen zwingend auf das Formular gehören.
Nennen Sie sechs wichtige Informationen.
Je Information erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Das zentrale Büromateriallager hat sich bewährt. Neu werden auch die Filialen vom Hauptsitz aus beliefert. Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle in Stichworten je zwei Vor- und Nachteile dieser Massnahme.
Sie erhalten 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorteile	**Nachteile**
1)	1)
2)	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 7 — 4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.4.2.1: Daten aufbewahren und entsorgen

Ausgangslage:

Bestimmte Dokumente muss der Betrieb laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren. Nach dem Ablauf der Fristen muss die Entsorgung und Vernichtung von Vertrauensdokumenten sinnvoll geregelt werden.

Aufgaben:

a) Nennen Sie zwei Dokumente, die gemäss Gesetz aufbewahrt werden müssen. Sie erhalten je ½ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

b) Wie lange dauert die Aufbewahrungsfrist für diese Dokumente? (½ Punkt)

_____

c) In welchem Gesetz ist die Aufbewahrungspflicht dieser Dokumente geregelt? (½ Punkt)

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

d) Nach dem Ablauf der Frist entscheidet jede Firma, wie welche Dokumente entsorgt werden. Beschreiben Sie, wie Sie die sinnvolle Entsorgung der folgenden Dokumente vornehmen würden und begründen Sie Ihre Antwort. Für jede sinnvolle Antwort (Art der Entsorgung und Begründung) erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrespondenz mit der Lohnausfallversicherung

Art der Entsorgung	Begründung

CD mit allen Debitorenrechnungen eines Betriebsjahres

Art der Entsorgung	Begründung

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 8 — 4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.4.3.2: Ablagesystem beurteilen

Ausgangslage:

Ihre Firma hat entschieden, einen Scanner für die elektronische Ablage und Archivierung von Dokumenten anzuschaffen. Alle Dokumente stehen künftig nur noch elektronisch zur Verfügung.

Aufgaben:

a) Nennen Sie in Stichworten je zwei Vorteile und zwei Nachteile dieses Systems.
Für jede richtige Einschätzung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorteile	Nachteile
1)	1)
2)	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) In welchen der nachfolgenden Unterlagen finden Sie Vorgaben zur Archivierung? Kreuzen Sie die zutreffenden Unterlagen an; mehrere Antworten sind möglich. Sie erhalten total 2 Punkte.

- ☐ Betriebliche Richtlinien für die Archivierung
- ☐ OR
- ☐ SCHKG
- ☐ ZGB
- ☐ Bundesverfassung

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 9 — 5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

Ausgangslage:

Die Firma XY hat als Bilanztag den 30. Juni eines jeden Jahres gewählt. Für die Abschlussarbeiten in der Buchhaltung sind jedes Jahr vorbereitende Aufgaben nötig.

Aufgaben:

a) Zählen Sie stichwortartig drei Tätigkeiten auf, die für den Jahresabschluss nötig sind (3 x ½ Punkt, total 1½ Punkte).

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Trotz intensiver Suche lassen sich die Gründe eines festgestellten Kassenmankos aus dem letzten Monat nicht herausfinden.
Formulieren Sie den entsprechenden Buchungssatz (2 x ½ Punkt, total 1 Punkt).

Soll	Haben

c) Das Geschäftsfahrzeug wird linear abgeschrieben:
Anschaffungswert CHF 50'000, Nutzungsdauer 4 Jahre.
Formulieren Sie den entsprechenden Buchungssatz mit Betrag
(3 x ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Soll	Haben	Betrag in CHF

d) Kurz vor Abschluss trifft eine Rechnung unseres Büromaterial-Lieferanten ein (Rechnungsdatum 27.06. / Betrag CHF 256.00).
Formulieren Sie den entsprechenden Buchungssatz (2 x ½ Punkt, total 1 Punkt)

Soll	Haben

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 10 — 4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen

Ausgangslage:

Ein Lernender im ersten Ausbildungsjahr hat sich einige Fachausdrücke notiert, auf die er in den ersten Monaten seiner Ausbildung gestossen ist.

Aufgabe:

Erklären Sie ihm in einer kurzen, aber aussagekräftigen Beschreibung die folgenden Fachbegriffe.
Sie erhalten für jede sinngemäss korrekte Umschreibung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Begriff	Erklärung/Umschreibung
Budget	
Netzwerk	
Wirtschafts-zweig	
Input	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 11 — 3 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2 Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

Ausgangslage:

Sie kennen den Grundsatz "Keine Buchung ohne Beleg". Als Beleg dienen in der Praxis verschiedene Unterlagen und Schriftstücke.

Aufgaben:

a) Nennen Sie vier mögliche Beispiele für Belege, die im kaufmännischen Alltag vorkommen und die in der Buchhaltung als Beleg dienen können.
Sie erhalten je angegebenes Beispiel ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

b) Ein Arbeitskollege bringt Ihnen einen Lieferschein mit der Bemerkung, die Rechnung des Lieferanten sei nicht mehr auffindbar und der Lieferschein soll als Buchungsbeleg verwendet werden. Sie sind mit dieser Aussage nicht einverstanden und begründen dem Arbeitskollegen, warum Sie einen Lieferschein nicht als Buchungsbeleg akzeptieren können.
Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

_____

_____

_____

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Fallstudie BLS

7 Aufträge / 40 Punkte

BLS – Bern-Lötschberg-Simplon Bahn AG

Die Haupttätigkeit der Bern-Lötschberg-Simplon Bahn AG umfasst den regionalen Personenverkehr mit Zügen und Bussen, die Schifffahrt im Berner Oberland sowie den schienengebundenen Güterverkehr. Sie betreibt und unterhält ein Bahninfrastrukturnetz, das sie anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen diskriminierungsfrei zur Verfügung stellt. Bekanntestes Teilstück des BLS-Netzes ist die Lötschberg-Achse mit dem 2007 in Betrieb genommenen, 34,6 Kilometer langen Lötschberg-Basistunnel.

(Quelle Website BLS)

Für Bahninteressierte führt die BLS zudem in Mitholz bei Frutigen (Berner Oberland) Führungen durch, bestehend aus einer Einführung mit Tonbildschau und Besichtigung des Basistunnels (NEAT) an der dortigen ehemaligen Baustelle.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 1 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

Auch die BLS verfügt über eine Website. Ergänzen Sie in Stichworten in der folgenden Tabelle zu den drei Bereichen je zwei Beispiele von Informationen, die Sie zu finden erwarten.
Sie erhalten je Beispiel ½ Punkt, total 3 Punkte.

Bereich	Beispiele
Unternehmen	1)
	2)
Bahn / Bus / Schiffe	1)
	2)
Billette	1)
	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 2 — 3 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.1.1: Zahlungssysteme erklären

Der Verkauf von Billetten wird immer mehr von den Schaltern am Bahnhof zu den Billettautomaten verlagert.

a) Ergänzen Sie in der Tabelle je ein Vor- und Nachteil des Billettautomatenverkaufs aus der Sicht der BLS und des Bahnkunden.
Sie erhalten 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aus der Sicht des Bahnkunden

Vorteil	Nachteil

Aus der Sicht der BLS

Vorteil	Nachteil

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Erklären Sie in Stichworten, warum die BLS eine Zahlung mit Maestro-Karte gegenüber einer Zahlung mit Kreditkarte bevorzugt (1 Punkt).

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 3 — 9 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.6.2: Steuern und Abgaben

Der Staat (Bund, Kanton, Gemeinde) erhebt Steuern und Abgaben, um seine Aufgaben zu finanzieren.

a) Erklären Sie in einem ganzen Satz den Unterschied zwischen Steuern und Abgaben (2 Punkte).

b) Nennen Sie je zwei weitere Beispiele einer Steuer und einer Abgabe. Sie erhalten je korrektes Beispiel ½ Punkt, total 2 Punkte.

Steuern	Beispiel: Mehrwertsteuer
	1)
	2)

Abgaben	Beispiel: Abfallgebühr
	1)
	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

c) Ergänzen Sie im folgenden Text zur Mehrwertsteuer die fehlenden Worte.
Sie erhalten total 4 Punkte.

Die Mehrwertsteuer ist eine allgemeine (1)……..……..steuer.

Sie wird erhoben auf der Einfuhr von Gegenständen sowie im Inland auf allen Stufen der

(2)……..……...und Verteilung, bei Dienstleistungs-

erbringern und bei Bezügern von Dienstleistungen, die von Unternehmen mit Sitz im Ausland

erbracht wurden.

Zuständig für die Steuererhebung auf der Einfuhr von Gegenständen ist die

Eidgenössische Zollverwaltung, für die Steuererhebung im Inland die

Eidgenössische (3) ……..……

Der Normalsteuersatz beträgt 7,6%. Gewisse Gegenstände des täglichen Bedarfs

unterliegen dem reduzierten Satz von (4)……..……..

d) Berechnen Sie den Anteil der Mehrwertsteuer im folgenden Billet auf Rappen genau.
Zeigen Sie den Lösungsweg auf (1 Punkt).

Lösungsweg	Betrag in CHF

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 4 — 7 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.1: Bewerbungen bearbeiten
Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Arbeitsvertragsinhalte kennen

Für das Projekt "Besucherzentrum Mitholz" des NEAT-Tunnels mit Führung durch den dortigen Tunneleinstieg werden regelmässig Betreuungskräfte (Tunnel Guides) benötigt. Der Einsatz hängt jeweils von den Kundenanfragen für Führungen ab, die aus der Schweiz und dem nahen Ausland stammen.
Es haben sich sehr viele Interessenten gemeldet. Sie haben den Auftrag erhalten, aufgrund der eingegangenen Bewerbungen eine Vorselektion in Tabellenform zu machen.

a) Nennen Sie zwei Beispiele von Software, die Ihre Selektionsarbeit unterstützen.
Je Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

b) Zählen Sie vier wichtige Anforderungen an zukünftige Tunnel Guides auf, welche für die BLS wesentlich sind.
Sie erhalten je Anforderung ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

c) Sie erhalten ausserdem den Auftrag, den Einzelarbeitsvertrag für die neuen Teilzeit-Mitarbeiter zu erstellen.
Zählen Sie acht typische Arbeitsvertragsinhalte auf (ohne Details zum Arbeitgeber und zum Arbeitnehmer wie Name und Adresse).
Sie erhalten 8 x ½ Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

8) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 5 — 6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.2.1: Raum beschaffen

Die BLS verfügt an verschiedenen Standorten über eigene Räumlichkeiten.
Für die Schulung der "Tunnel Guides" sind ganztägige Veranstaltungen geplant.

a) Ergänzen Sie in Stichworten in der nachfolgenden Tabelle zwei wesentliche Anforderungen an Lage und Infrastruktur/Ausrüstung des Schulungsraums.
(4 x ½ Punkt, total 2 Punkte)

Lage	1)
	2)
Infrastruktur/ Ausrüstung	1)
	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Obwohl es sich um eigene Räumlichkeiten handelt, werden die Kosten intern belastet bzw. weiterverrechnet.
Erklären Sie, warum diese interne Verrechnung erfolgt (2 Punkte).

_____

_____

_____

_____

c) Diese Kosten werden mit einem Formular ermittelt.
Nennen Sie vier Angaben, die im Formular aufgeführt sein müssen, um eine korrekte Weiterverarbeitung zu gewährleisten.
(4 x ½ Punkt, total 2 Punkte)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 6 — 6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen

Es ist wichtig, dass Sie in der Wirtschafts- und Fachsprache über einen angemessenen Wortschatz verfügen.

Im Jahresbericht 2008 finden Sie nachstehend drei Aussagen. Formulieren Sie diese Sätze so um, dass Sie die gleiche Aussage erhalten ohne das unterstrichene Wort zu erwähnen. Verlangt wird ein ganzer Satz.
Sie erhalten pro korrekte Aussage je 2 Punkte, total 6 Punkte.
Pro Orthografiefehler wird ½ Punkt abgezogen.

Die <u>Liberalisierung</u> im Schienengüterverkehr hat zu einer Konkurrenzsituation geführt.

Ihre neue Version:

.....

.....

.....

.....

Wir profitieren von den <u>Synergien</u>, die sich aus einer Partnerschaft ergeben.

Ihre neue Version:

.....

.....

.....

.....

Der Verwaltungsrat <u>konstituiert</u> sich im übrigen selbst.

Ihre neue Version:

.....

.....

.....

.....

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 7 — 6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren
Leistungsziel-Nr. 2.1.1.1: Textdokumente verfassen

Die BLS ist mit einer eigenen Flotte auch zuständig für die Schifffahrt auf dem Thuner- und Brienzersee. Besonders beliebt sind beim Publikum die Fahrten mit einem der Dampfschiffe. So fährt die "Blüemlisalp" - ein 1906 erbautes Dampfschiff - regelmässig im Sommer (Mai bis Oktober) von Thun nach Interlaken und zurück.

a) Neben Schulen, Wandergruppen und Senioren möchte die BLS auch vermehrt Familien mit Kindern ansprechen. Dazu führt sie am Mittwoch- und Samstagnachmittag Kinderpartys auf dem Dampfschiff "Blüemlisalp" durch.
Was kann die BLS auf diesen Fahrten bieten, damit diese Fahrten erfolgreich sind?
Zählen Sie in Stichworten vier realisierbare Ideen auf.
Sie erhalten 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

_____

2) _____

_____

3) _____

_____

4) _____

_____

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Entwerfen Sie einen **Flyer** für die Sommersaison, um auf diese Anlässe aufmerksam zu machen. Treffen Sie allenfalls eigene realistische Annahmen. Anmeldungen sind obligatorisch per Telefon oder über E-Mail. Sie erhalten maximal 4 Punkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite: