

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2010
Berufspraktische Situationen und Fälle
Serie 2010/01 - Profil **E**

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:

- 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		

- Diese Serie umfasst 10 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 37 Seiten:
Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehr-/Praktikumsbetrieb bzw. Arbeitgeber in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
- 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 – 10	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10
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. 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 Kundengesprächs mit einem Ihnen unbekannten Neukunden stellen.
Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, total 1½ Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktezah
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 $\frac{1}{2}$ Punkt, total $1\frac{1}{2}$ Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktezah
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
Punktezah
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**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.2.3: Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen****Ausgangslage:**

Moderne Unternehmungen werden mit Hilfe von Kennzahlen geführt. In der Berufsfachschule haben Sie eine Vielzahl solcher Kennzahlen kennen gelernt.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie in einem Satz, wozu Kennzahlen dienen bzw. verwendet werden (1 Punkt).

- b) Nennen Sie je einen Vor- und Nachteil von Kennzahlen.
Sie erhalten je ½ Punkt, total 1 Punkt.

Vorteil:

Nachteil:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

- c) Nachstehend sind die Formeln zur Berechnung von vier Kennzahlen aufgeführt. Zeigen Sie auf, um welche Kennzahl es sich jeweils handelt und nennen Sie stichwortartig je **zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung**. Sie erhalten je Bezeichnung der Kennzahlen ½ Punkt (2 Punkte) je zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung 1 Punkt (4 Punkte), total 6 Punkte.

Reingewinn Um welche Kennzahl handelt es sich?
Ø Eigenkapital

Massnahme 1:

.....

Massnahme 2:

.....

Fremdkapital Um welche Kennzahl handelt es sich?
Gesamtkapital

Massnahme 1:

.....

Massnahme 2:

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Liq. Mittel+Forderungen Um welche Kennzahl handelt es sich?
kurzfristiges Fremdkapital

Massnahme 1:

.....

Massnahme 2:

.....

Eigenkapital x 100 Um welche Kennzahl handelt es sich?
Anlagevermögen

Massnahme 1:

.....

Massnahme 2:

.....

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 4**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.

Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Beschwerdebrieff/Mängelrüge:

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of multiple sets of three horizontal dashed lines, providing a guide for letter height and placement. The lines are evenly spaced across the entire page, leaving ample room for writing practice. There is no text or other markings on the page.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

Punkte

Aufgabe 5**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.1: Organigramme interpretieren****Ausgangslage:**

Das Organigramm zeigt die Aufbau-Organisation einer Unternehmung. Es verhilft zu einer raschen Übersicht über den Aufbau und die Gliederung einer Unternehmung.

Aufgaben:

- a) Die Anordnung oder Gliederung der Stellen kann in die Breite oder Tiefe erfolgen. Zeichnen Sie schematisch (Stellen ohne Bezeichnung) zu jedem der beiden untenstehenden Begriffe ein für diese Bezeichnung typisches Organigramm. Für jedes zutreffende Organigramm erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Breitengliederung

Tiefengliederung

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

Punkte

- b) Nennen Sie in Stichworten für jedes dieser beiden Organigramme je einen Vor- und Nachteil.
Für jeden zutreffenden Vor- und Nachteil erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

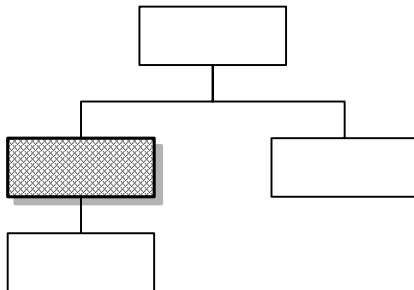
Vorteil Breitengliederung	Nachteil Breitengliederung
Vorteil Tiefengliederung	Nachteil Tiefengliederung

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

- c) Die Gliederung der Aufgaben kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen, z.B. nach Tätigkeit oder Funktion. Nennen Sie in Stichworten ein weiteres sinnvolles Kriterium, nach dem eine Gliederung erfolgen kann.
Für ein zutreffendes Kriterium erhalten Sie 1 Punkt.

- d) Nennen Sie in einem Satz ein Recht und eine Pflicht, die für die untenstehende Linienstelle zutreffen.
Für jedes zutreffende Kriterium erhalten $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.



Recht: _____

Pflicht: _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

Das Dienstleistungsunternehmen Service-Top hat ein neues Leitbild erarbeitet.
Die Beziehungen zu den Mitarbeitenden umschreibt die Unternehmung wie folgt:

**"Wir ermuntern unsere Mitarbeitenden, sich in ihrem Wirkungsfeld
zu engagieren und persönlich weiterzuentwickeln".**

Aufgaben:

- a) Führen Sie in Stichworten drei Massnahmen auf, wie diese Zielsetzung aus
Unternehmersicht wirkungsvoll umgesetzt werden kann.
Sie erhalten für jede sinnvolle Massnahme 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

	Punkte
<p>b) Welche Funktionen erfüllt das Leitbild in allgemeiner Hinsicht? Führen Sie dazu in verständlicher Art zwei Aussagen auf. Sie erhalten für jede sinnvolle Aussage 1 Punkt, total 2 Punkte.</p>	
1) _____ _____ _____ _____	
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 $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

- b) Wie lange dauert die Aufbewahrungsfrist für diese Dokumente? ($\frac{1}{2}$ Punkt)

- c) In welchem Gesetz ist die Aufbewahrungspflicht dieser Dokumente geregelt? ($\frac{1}{2}$ 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
Punktezah
pro Seite:

- 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

Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 9**7 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 drei Themen, zu denen Sie sich Informationen beschaffen, die Ihnen helfen das Marktpotential und das Marktvolumen abzuschätzen. Je Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

**Erreichte
Punktezah
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 Eigentumswohnungen umgebaut	
Neue Beschneiungsanlage wird eingeweiht	
Der amerikanische Präsident plant Ferien in unserem Berner Oberländer Tourismusort	

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 10**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:

Fallstudie BLS**7 Aufträge / 40 Punkte**

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
Punktezah
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
Punktezah
pro Seite:

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

Punkte

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
Punktezah
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 Bezüglern 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
Punktezah
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:

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)

Punkte

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 Liberalisierung im Schienengüterverkehr hat zu einer Konkurrenzsituation geführt.

Ihre neue Version:

.....

.....

.....

.....

Wir profitieren von den Synergien, die sich aus einer Partnerschaft ergeben.

Ihre neue Version:

.....

.....

.....

.....

Der Verwaltungsrat konstituiert 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 Samstag-nachmittag 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) _____

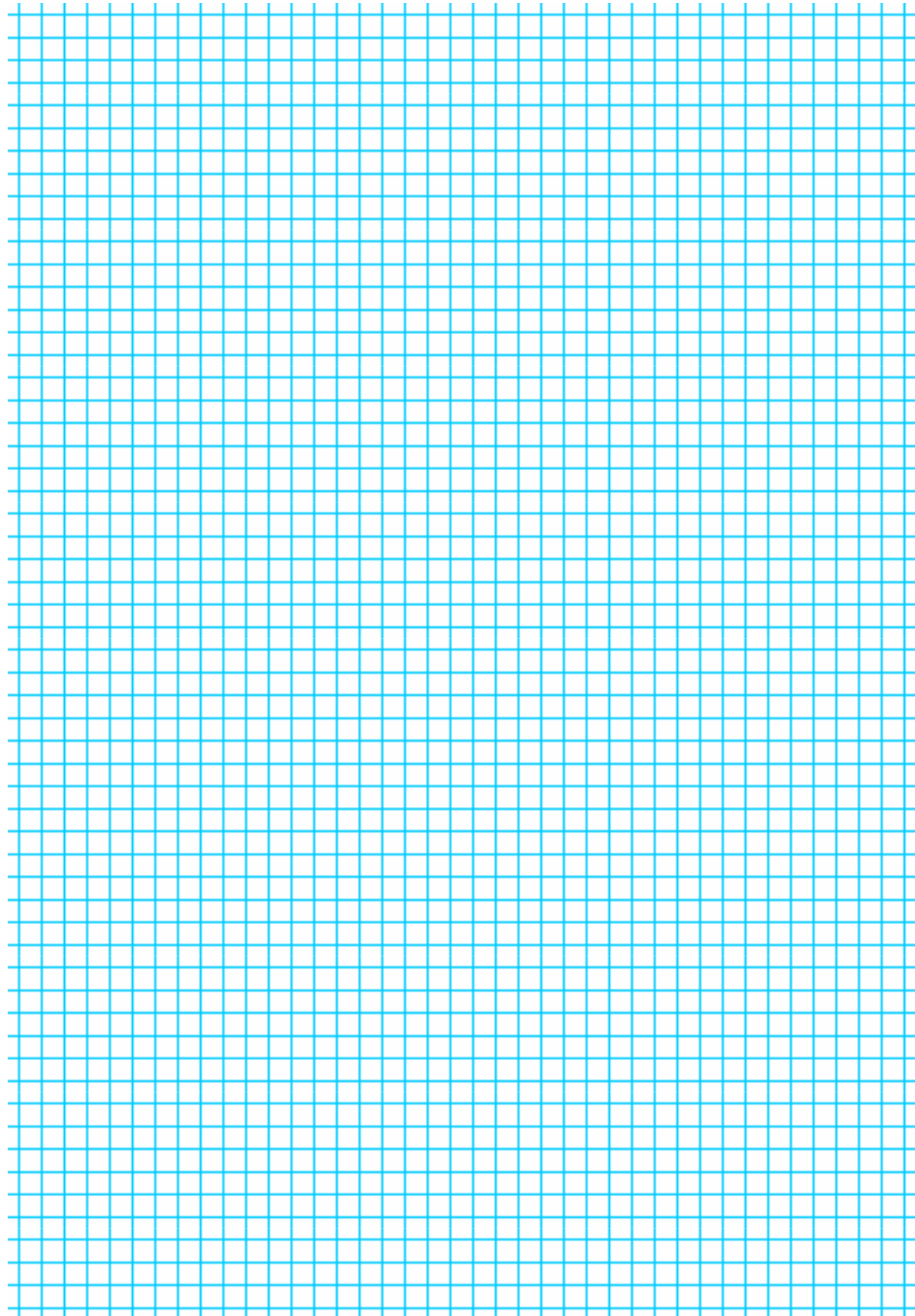
3) _____

4) _____

Erreichte
Punktezah
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: