

**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:

- 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>		

- Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 35 Seiten (Lösungen 23 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 – 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:											
<b>Visum:</b>											

  

Fallstudie Aufträge 1 – 7	FA 1	FA 2	FA 3	FA 4	FA 5	FA 6	FA 7
Erreichte Anzahl Punkte:							
<b>Visum:</b>							

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

**Lösung 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.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bevölkerungsstatistik über Altersgruppen, demografische Entwicklung</li> <li>- Anzahl Bewohner, usw. studieren</li> <li>- Abklärungen hinsichtlich Konkurrenzangebote</li> <li>- Untersuchungsberichte über Ausflugsgewohnheiten</li> <li>- Statistiken des Tourismusbüros studieren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des bestehenden Tourismusangebots</li> <li>- Klima</li> <li>- Anzahl Logiernächte</li> <li>- Anzahl Tagestouristen</li> <li>- usw.</li> </ul> |
|--|--|

- 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich kann weniger Skibekleidung verkaufen.</li> <li>- Alternativ Angebote vorsehen</li> <li>- Sommertourismus fördern</li> </ul>
Hotels werden in Eigentumswohnungen umgebaut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durch den Wegfall von Hotelzimmern muss ich ein geringeres Kundenaufkommen erwarten (Problem der kalten Betten).</li> </ul>
Neue Beschneigungsanlage wird eingeweiht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die schneesichere Lage zieht mehr Skifahrer an.</li> </ul>
Der amerikanische Präsident plant Ferien in unserem Berner Oberländer Tourismusort	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dank dem grossen Bekanntheitsgrad erscheinen mehr Leute, die wiederum Sportartikel kaufen.</li> <li>- Insbesondere mehr amerikanische Touristen</li> <li>- Gut für das Mietgeschäft (Sportartikel)</li> </ul>

**Korrekturhinweis:**

Andere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Ich bleibe ruhig.</li><li>- Ich höre dem Kunden zu (Verständnis zeigen).</li><li>- Ich notiere den Sachverhalt.</li><li>- Ich kläre offene Fragen.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ich entschuldige mich.</li><li>- Ich erkläre dem Kunden das weitere Vorgehen.</li><li>- Ich verabschiede den Kunden freundlich.</li><li>- Ich kläre die Zuständigkeit und leite den Fall an die richtige Stelle weiter.</li></ul> |
|--|---|

**Korrekturhinweise:**

Diese Lösung hat mehr Punkte als verlangt, davon müssen sechs genannt werden. Sinngemässe Lösungen gelten lassen.

Die Reihenfolge ist für die Punktevergabe nicht relevant

"Versprechungen" in den Bereichen Preisnachlass o.ä. nicht als Lösung akzeptieren.

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

**Lösung 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.

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

Gastrodienstleistungen AG  
Rigistrasse 10  
8888 Musterwil

Musterwil, 9. Juni 2010

Bürobedarf AG  
Musterstrasse 10  
5000 Aarau

**Mangelhafte Lieferung**

Sehr geehrte Damen und Herren

Heute haben wir die Waren erhalten, die wir am 12. Mai 2010 bestellt haben. Sie haben uns den Liefertermin vom 28. Mai 2010 zugesichert.

Die Waren haben wir geprüft und folgende Abweichungen und Mängel festgestellt:

Die Bestellmengen der farbigen Ordner-Register blanko und diejenigen mit Register Jan-Dez haben Sie vertauscht. Ausserdem haben Sie nicht die breiten, sondern die schmalen Bundesordner geliefert und bei 5 Plastiketuis Stabilo Boss sind die Druckknöpfe angerissen.

Wir vermuten einen Fabrikationsfehler.

Wir ersuchen Sie, die fehlenden 30 Ordner-Register blanko, die 30 breiten Bundesordner sowie 5 einwandfreie Sets Stabilo Boss bis spätestens 16. Juni 2010 nachzuliefern. Die 30 zuviel gelieferten Register Jan-Dez und die 30 schmalen Bundesordner werden wir Ihrem Chauffeur zu unserer Entlastung zurückgeben.

Für Ihre rasche Erledigung danken wir und hoffen, dass Sie uns in Zukunft wieder einwandfrei und fristgerecht bedienen werden.

Freundliche Grüsse  
Gastrodienstleistungen AG

Name des Verfassers

**Korrekturhinweise:**

Die Lösung muss dem Leistungsziel 1.1.3.3 entsprechen, insbesondere:

- verständliche Formulierungen
- sachliche Argumentation
- Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden

**Punktevergabe:**

- 1 Punkt für Adressen, Betreff und Einleitung; Teilpunkte möglich
- 2 Punkte für sachliches, verständliches Vorbringen des Anliegens, Teilpunkte möglich
- 2 Punkte für Ideen zum weiteren Vorgehen inkl. Termin, Teilpunkte möglich
- 1 Punkt für den Abschluss
- 1 Punkt für fehlerfreie Orthografie; Punkteabzug:  
bis 2 Orthografiefehler ½ Punkt; über 2 Orthografiefehler 1 Punkt
- Die Darstellung des Briefes (Abstände, Rand usw.) wird nicht bewertet.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 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 Kundengesprächs mit einem Ihnen unbekannten Neukunden stellen.

Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, total 1½ Punkte.

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

- 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.

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

- 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Kunde schätzt es, wenn er merkt, dass sich der Berater vorbereitet hat.</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:

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
<b>Beispiel:</b> Eigenkapitalgeber	<b>Beispiel:</b> Das Unternehmen soll so geführt werden, dass eine angemessene Rendite erzielt wird.
Konkurrenz	Faires Wettbewerbsverhalten sollte eingehalten werden.
Fremdkapitalgeber	Marktanteil soll wachsen, pünktliche Zins- und Rückzahlung
Kunden	Die Serviceleistungen sollen ausgebaut werden.
Staat	Regelmässige Steuereinnahmen, Zahlung der Sozialleistungen, sichere Arbeitsplätze
Kunden	Es wird eine gute Qualität zu möglichst tiefen Preisen erwartet.
Mitarbeitende	Gute Löhne, faire Arbeitsbedingungen, Weiterbildung

**Korrekturhinweis:**

Es sind weitere sinnvolle Antworten möglich.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 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 Auszubildenden 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	Korrekte Darstellung Abstände, Entsprechen den betrieblichen Vorgaben, CI-CD-konform, Gliederung (Betreff, Einleitung, Grussformel etc.), Abstände, Vorgaben gemäss Fach IKA, Schriftgrösse, Schrift
Inhalt	Adressatengerechte Formulierung, korrekte Anwendung von Fachausdrücken, freundlich, kurz – prägnant, verständlich
Stil	Formale, rechtliche Aspekte, Vollständigkeit (auf Anliegen eingegangen, weiteres Vorgehen geregelt)
Rechtschreibung	Grosschreibung, Interpunktion, Orthografie, Grammatik, Satzbau.....

**Korrekturhinweis:**

Achten Sie bei der Korrektur auf die Anzahl der verlangten Stichworte!

- b) Ihre Schreiben überprüfen Sie mit dem in der elektronischen Textverarbeitung vorhandenen Rechtschreibprogramm. 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.

- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| – DUDEN Deutsches Wörterbuch | – Nachschlagewerk / Wörterbuch |
| – DUDEN Deutsche Grammatik   | – Kollegen fragen              |
| – Google                     | – usw.                         |

---

**Erreichte Punktezahl pro Seite:**



Punkte

**Lösung 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.

**Zwingend aufzuführen:**

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| - Artikel         | - Datum   |
| - Materialeingang | - Bestand |
| - Materialausgang | - Visum   |

**Zusätzliche Informationen geben keine 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profitieren von Mengenrabatten</li> <li>- Erhalten am Jahresende Umsatzbonus</li> <li>- Gesamtwert des Inventars klar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorausschauende Bestellungen nötig</li> <li>- Keine Berücksichtigung des lokalen Gewerbes</li> <li>- Benötigter Lagerplatz ist grösser</li> <li>- Längere Wege</li> </ul>

**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 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.
- Geschäftsbücher
  - Buchungsbelege
  - Geschäftskorrespondenz
- b) Wie lange dauert die Aufbewahrungsfrist für diese Dokumente? (½ Punkt)  
10 Jahre
- c) In welchem Gesetz ist die Aufbewahrungspflicht dieser Dokumente geregelt? (½ Punkt)  
Obligationenrecht (OR)
- 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.

Dokument	Art der Entsorgung	Begründung
Korrespondenz mit der Lohnausfallversicherung	Dokumente mit einem Daten-shredder (Aktenvernichter) zerkleinern.	Nicht mehr lesbar; nicht mehr weiter verwendbar
CD mit allen Debitorenrechnungen eines Betriebsjahres	CD physisch zerstören.	Bei der physischen Zerstörung der CD wird sichergestellt, dass die Daten nicht mehr lesbar sind. Auf gelöschter CD können unter Umständen mit Hilfsprogrammen die Daten wieder lesbar gemacht werden.

**Korrekturhinweis:**

Es werden keine Teilpunkte vergeben.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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
<ul style="list-style-type: none"><li>– Rascher Zugriff auf die Dokumente von allen Arbeitsplätzen aus</li><li>– Braucht weniger Archivraum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Neue Arbeitsabläufe benötigen eine Einführung / Schulung der Mitarbeitenden und verursachen Mehraufwand und Kosten</li><li>– Anschaffungskosten / Anfangsinvestition</li><li>– Neue Systeme benötigen eine Umstellung und stossen häufig zuerst auf Ablehnung</li></ul>

**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

- 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:

**Lösung 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).

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventur machen</li> <li>- Bewertungen vornehmen</li> <li>- Erfolgsabgrenzungen machen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontosaldi mit Auszügen überprüfen</li> <li>- Korrekturen und Nachträge verbuchen</li> <li>- usw.</li> </ul> |
|--|---|

- 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
sonstiger Aufwand	Kasse

- 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
Abschreibungen	Fahrzeuge	12'500

- 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
Büromaterialaufwand	Kreditoren

**Korrekturhinweis:**

Für die korrekte Bezeichnung des Soll-Kontos und des Haben-Kontos je ½ Punkt;  
die Nennung des Betrages ist nicht verlangt.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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	Ein im Voraus festgelegter Plan von zukünftig erwarteten Einnahmen und Ausgaben im Finanzbereich einer Unternehmung oder eines Haushaltes.
Netzwerk	Mehrere zum Datenaustausch verbundene Rechner und Peripherie-Geräte (z.B. Drucker) bilden ein Netzwerk. ODER Eine Verbindung von Personen kann auch als Netzwerk bezeichnet werden. ODER Die Darstellung von Zusammenhängen beim vernetzten Denken bezeichnet man auch als Netzwerk.
Wirtschafts- zweig	Fasst Unternehmen zusammen, die ähnliche Produkte herstellen oder ähnliche Dienstleistungen erbringen.
Input	Alles, was in ein System eingebracht wird. (Einspeisung)

**Korrekturhinweise:**

Sinngemässe, verständliche Antworten sind richtig.

Achten Sie auf das Vorhandensein von Fachausdrücken.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.
- |                            |  |
|----------------------------|--|
| – Rechnungskopie an Kunden | – Inventarlisten                             |
| – Lohnabrechnungen         | – Künstliche Belege für bspw. Abschreibungen |
| – Lieferantenrechnungen    | – Spesenabrechnungen                         |
| – Kassenbelege             | – Vertragskopien                             |
- 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.

Der Lieferschein ist eine Bestätigung über eine erfolgte Lieferung. Er dient in keinem Fall als Beleg für die Finanzbuchhaltung, da wesentliche Angaben, die für die Verbuchung notwendig sind, auf dem Lieferschein fehlen. Die Rechnung des Lieferanten ist also für die Verbuchung notwendig.

---

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

**Lösung 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	<ul style="list-style-type: none"><li>– Rechtsform</li><li>– Tätigkeit</li><li>– Trägerschaft</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Organigramm</li><li>– offene Stellen</li><li>– usw.</li></ul>
Bahn / Bus / Schiffe	<ul style="list-style-type: none"><li>– Liniennetz</li><li>– Fahrpläne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Störungen</li><li>– usw.</li></ul>
Billette	<ul style="list-style-type: none"><li>– Was für Billete gibt es?</li><li>– Was kosten sie?</li><li>– Kann ich online buchen?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Spezialtarife</li><li>– Ausflugsbillette</li><li>– usw.</li></ul>

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:



Punkte

**Lösung 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.

	<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
Aus der Sicht des Bahnkunden	Wartezeiten können umgangen werden, 24h Benützung möglich	Bedienerfreundlichkeit je nach Automat/Alter schwierig, keine Hilfestellung/Beratung
Aus der Sicht der BLS	Weniger Schalterpersonal (Kosteneinsparungen); ehemalige Schalterräumlichkeiten können anderweitig genutzt werden (Vermietung Ladenlokale); geringerer Bargeldbestand / Sicherheitsaspekt	Hohe Anschaffungskosten Unterhalt der Automaten; Vandalismus; Zusatzverkäufe/-arrangements, die am Schalter angeboten werden, direkte Kundenkontakte fehlen, Anonymisierung; Gebühren bei Bezahlung mit Maestro-Karten und Kreditkarten

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

Tiefere Gebühren, Liquidität (Geld ist schneller verfügbar)

---

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 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).

**Abgaben** stehen im Zusammenhang mit einer **beanspruchten Leistung** während **Steuern unabhängig von beanspruchten** Leistungen zu bezahlen sind.

**Korrekturhinweise:**

Die fett markierten Begriffe müssen sinngemäss vorkommen.  
Bei unvollständigem Satz ½ Punkt Abzug.

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

<b>Steuern</b>	<b>Abgaben</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewinn-/Ertragssteuer</li> <li>- Handänderungssteuer</li> <li>- Einkommenssteuer</li> <li>- Vermögenssteuer</li> <li>- usw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkgebühr</li> <li>- Passgebühr</li> <li>- Anschlussgebühren (z.B. Kanalisation, Wasser)</li> <li>- usw.</li> </ul>

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

- (1) Verbrauchssteuer, Mehrphasensteuer
- (2) Produktion, Herstellung
- (3) Steuerverwaltung
- (4) 2.4%

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

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



Lösungsweg	Betrag in CHF
$\frac{21.60 \times 7.6}{107.6}$	1.53 / 1.52

**Korrekturhinweis:**

Ohne Lösungsweg keine Punkte.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 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.

- Excel
- Word
- Access

- 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.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sprachen</li> <li>– Flair für Technik</li> <li>– Flexible Verfügbarkeit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Freude am Umgang mit Menschen</li> <li>– Flexibler Organisator</li> <li>– usw.</li> </ul> |
|---|--|

- 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.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ferien</li> <li>– Lohn</li> <li>– Kündigung</li> <li>– Eintrittsdatum</li> <li>– Arbeitszeit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sozialleistungen</li> <li>– Unterschrift des Arbeitgebers</li> <li>– Unterschrift des Arbeitnehmers</li> <li>– Tätigkeitsbezeichnung</li> <li>– Ort und Datum</li> </ul> |
|--|---|

Punkte

**Lösung 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gute Erreichbarkeit</li> <li>– Verpflegungsmöglichkeit in der Nähe</li> <li>– Parkplätze</li> <li>– usw.</li> </ul>
Infrastruktur/ Ausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grösse</li> <li>– Hellraumprojektor, Beamer, Laptop</li> <li>– Internetanschluss / WLAN</li> <li>– Flipchart, Pinwand</li> <li>– usw.</li> </ul>

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

Anfallende Kosten werden so dem richtigen Projekt/dem Projekt Mitholz belastet und ermöglichen eine saubere Kostenstellenrechnung.

**Korrekturhinweis:**

Die unterstrichenen Begriffe müssen vorkommen.

- 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)

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| – Projektname/Projektnummer | – Angaben zur Kontierung                   |
| – Datum                     | – E-Mail oder Telefonnummer für Rückfragen |
| – Dauer der Raumbenutzung   | – usw.                                     |
| – Verantwortlicher          |  |

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

**Lösung 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.

Aussage	Ihre neue Version:
Die <u>Liberalisierung</u> im Schienengüterverkehr hat zu einer Konkurrenzsituation geführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Beseitigung von Einschränkungen (Beschränkungen) im Schienengüterverkehr hat zu einer Konkurrenzsituation geführt.</li> <li>– Die Öffnung im Schienengüterverkehr .....</li> </ul>
Wir profitieren von den <u>Synergien</u> , die sich aus einer Partnerschaft ergeben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wir profitieren von den Mehrwerten (Vorteile, Zusammenwirken, Gemeinsamkeiten usw.), die sich aus einer Partnerschaft ergeben.</li> </ul>
Der Verwaltungsrat <u>konstituiert</u> sich im übrigen selbst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Der Verwaltungsrat verteilt die Funktionen unter sich in eigener Verantwortung.</li> <li>– Der Verwaltungsrat organisiert sich selbst.</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

Sinngemässe Antworten gelten lassen, jedoch ohne Verwendung von neuen Fremdwörtern.

Pro Feld sind höchstens 2 Orthografiefehler abzuziehen = 1 Punkt.

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

**Lösung 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 Brienersee. 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.

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| - Kabinen/Schiffsdecks dekorieren     | - Kinderbetreuung bereitstellen      |
| - Kindergerechtes Verpflegungsangebot | - Besuch beim Kapitän möglich machen |
| - Geschenk/Give-aways                 | - Erinnerungsfoto mit Urkunde        |
| - Spiele organisieren                 | - usw.                               |

- 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.

1. Von – bis (Saison)
2. Jeden Mittwoch- und Samstagnachmittag
3. Abfahrts-/Ankunftsort, Strecke (Thun/Interlaken)
4. Was wird geboten/Programm (Action, Verpflegung, etc.)
5. Kosten / gültiger Fahrausweis (z.B. auch Eltern zahlen, Kinder fahren gratis...)
6. Anmeldungen an Telefon / via E-Mail, Rückfragen/Auskünfte

**Korrekturhinweise:**

6 x ½ Punkt für obige Aussagen = 3 Punkte; 1 Punkt für die Darstellung.

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite: