

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 (Lösungen 24 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

Lösung 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.

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

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

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

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

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:**

Punkte

Lösung 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).

Kennzahlen ermöglichen den Vergleich von Firmen untereinander, dienen aber auch, um die aktuelle finanzielle Situation des eigenen Betriebes schnell zu erfassen, bzw. deren Entwicklung aufzuzeigen.

Korrekturhinweis:

Einer der unterstrichenen Aspekte muss sinngemäss genannt sein.

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

Vorteil:

- Vergleichbarkeit
- Führungsinstrument
- Rasche Erfassung von Veränderungen
- Weitere sinnvolle Nennungen möglich

Nachteil:

- Auf Vergangenheit basierend
- Auf Stichtag bezogen
- Bewertungsprobleme (Stille Reserven): Vergleichbarkeit der Zahlen
- Weitere sinnvolle Nennungen möglich

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.

<u>Reingewinn</u>	Um welche Kennzahl handelt es sich?
<u>Ø Eigenkapital</u>	Eigenkapitalrendite
Zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung	Margen erhöhen Aufwand reduzieren Eingesetztes Kapital reduzieren Fremdkapital erhöhen / Eigenkapital senken (Leverage-Effekt)
<u>Fremdkapital</u>	Um welche Kennzahl handelt es sich?
<u>Gesamtkapital</u>	Verschuldungsgrad
Zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung	EK erhöhen / reduzieren FK reduzieren / erhöhen
<u>Liq. Mittel+Forderungen</u>	Um welche Kennzahl handelt es sich?
<u>kurzfristiges Fremdkapital</u>	Liquiditätsgrad 2
Zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung	Mahnwesen verbessern Debitoren bewirtschaften Kürzere Zahlungsfristen Nicht benötigte Sachwerte verkaufen Veräussern von Vorräten oder Anlagevermögen
<u>Eigenkapital x 100</u>	Um welche Kennzahl handelt es sich?
<u>Anlagevermögen</u>	Anlagedeckungsgrad 1
Zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung	Nicht benötigtes Anlagevermögen reduzieren EK erhöhen (Selbstfinanzierung)

Korrekturhinweise:

Steht nur Liquiditätsgrad, Anlagedeckungsgrad (ohne nähere Bezeichnung), ist dies nicht zu akzeptieren.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 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

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.

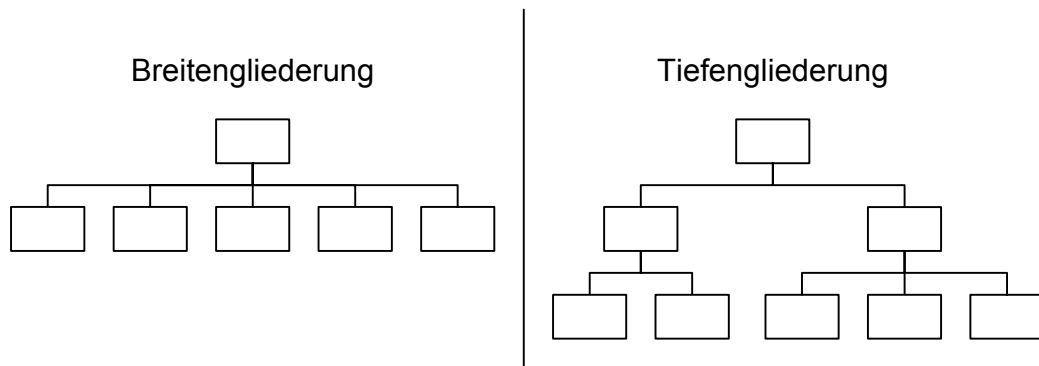
Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 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.



- 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	Nachteil
Breiten-gliederung	<ul style="list-style-type: none"> – straffe und einheitliche Führung – kurze Informations- und Anordnungswege – flache Organisationsstruktur mit weniger Zwischenstufen und weniger Informationsverlusten 	<ul style="list-style-type: none"> – Gefahr der Überlastung des Vorgesetzten (Kontrollspanne sollte nicht mehr als 7 Mitarbeiter umfassen)
Tiefen-gliederung	<ul style="list-style-type: none"> – mehr Zeit und bessere Führung der unterstellten Mitarbeiter – mehr Aufstiegsmöglichkeiten in Vorgesetzten-Funktionen 	<ul style="list-style-type: none"> – Tendenz zu Unübersichtlichkeit – Aufblähung des Verwaltungsapparates – Längere Informations- und Anordnungswege

Punkte

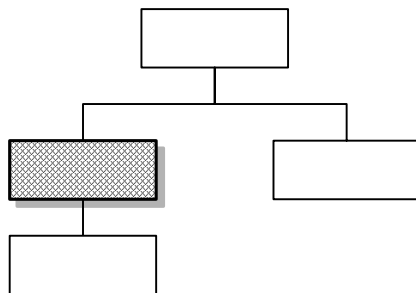
- c) Die Gliederung der Aufgaben kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen, z.B. nach Tätigkeit oder Funktion. Nennen Sie in Stichworten ein weiteres sinnvolles Kriterium, nach dem eine Gliederung erfolgen kann.

Für ein zutreffendes Kriterium erhalten Sie 1 Punkt.

- Nach Produkten (Produktgruppen) oder Objekten:
wenn Güter oder Dienstleistungen stark voneinander abweichen = sinnvoll
- Nach marktorientierten Gesichtspunkten:
geografische Aufteilung nach Marktgebieten oder Aufteilung nach Kundengruppen

- 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.



- Der Inhaber einer Linienstelle ist **befolgungsverpflichtet** (er muss vom Vorgesetzten Befehle entgegennehmen) und **weisungsberechtigt** (er darf an seine untergeordneten Instanzen Weisungen erteilen).
- Er hat aber auch eine Informationspflicht gegenüber seinem Vorgesetzten und gegenüber der untergeordneten Instanz.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.
- In periodischen Mitarbeitergesprächen Leistungsziele festlegen und vereinbaren.
 - Weiterbildungsmassnahmen für Mitarbeitende planen und umsetzen.
 - Mitarbeitende in der Qualitätsentwicklung und -sicherung einbeziehen.
 - Mitarbeitende über Markt- und Produktentwicklungen informieren.
- 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.
- Das Leitbild ist ein Instrument der Öffentlichkeitsarbeit. Es unterstützt die Kommunikationspolitik der Unternehmung nach innen und nach aussen.
 - Im Leitbild werden die allgemeinen Ziele und Absichten der Unternehmung ihren Anspruchsgruppen gegenüber formuliert.
 - Das Leitbild dient den Anspruchsgruppen gegenüber als Informationsmittel.
- Weitere sinngemässe Aussagen sind möglich.

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

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**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.

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

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

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.

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

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

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

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.

	Vorteile	Nachteile
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.

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

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

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

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

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

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: