

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 13 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 8 Aufträgen auf insgesamt 33 Seiten (Lösungen 29 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 – 13	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13
Erreichte Anzahl Punkte:													
Visum:													

Fallstudie Aufträge 1 – 8	FA 1	FA 2	FA 3	FA 4	FA 5	FA 6	FA 7	FA 8
Erreichte Anzahl Punkte:								
Visum:								

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Lösung 1**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie empfangen einen angemeldeten Kunden zum ersten Mal in Ihrem Büro. Sie wissen nur, dass sich dieser Kunde erstmals für Ihre Produkte und Dienstleistungen interessiert.

Aufgaben:

- a) Begründen Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele aufführen). Sie erhalten 2 Punkte für die korrekte Beantwortung.

Mindestens ein Aspekt muss genannt werden.

- Mit offenen Fragen werden die Kunden zum Erzählen aufgefordert.
- Ich erfahre mehr als nur mit einer Antwort auf eine geschlossene Frage.
- Der Kunde fühlt sich nicht bedrängt, sondern kann seine Anliegen und Bedürfnisse besser einbringen.

Korrekturhinweise:

- Orthografiefehler werden nicht berücksichtigt.
- Falls nur Stichworte: ½ Punkt Abzug.

- b) Formulieren Sie nachstehend vier offene Fragen in ganzen Sätzen, die Sie vom Kunden zwischen der Begrüßung und der Verabschiedung auf jeden Fall beantwortet haben möchten.

Sie erhalten pro sinnvolle offene Frage 1 Punkt, total 4 Punkte.

Beispielantworten:

- Womit kann ich Ihnen dienen?
- Für welchen Zweck/bei welchen Gelegenheiten benötigen Sie unsere Produkte/Dienstleistungen?
- Welche Preisvorstellungen haben Sie?
- Wozu möchten Sie dieses Produkt/diese Dienstleistung in Anspruch nehmen?

Korrekturhinweise:

- Verlangt werden ganze Sätze in Frageform.
- Andere sinnvolle Fragestellungen sind möglich.
- Fragen müssen klar und offen gestellt werden.
- Orthografiefehler werden nicht berücksichtigt.
- Falls nur Stichworte: pro Frage ½ Punkt Abzug.

Punkte

Lösung 2**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration bei einem Regionalfernsehen. Unter anderem betreuen Sie auch die Kunden zu Fragen von Werbespots. Kunde X möchte im nächsten Monat mit einem Spot auf sein Unternehmen und seine Produkte aufmerksam machen. Sie besprechen seine Anliegen und Bedürfnisse am Telefon.

Aufgabe:

Nennen Sie stichwortartig sechs mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Ihnen der Kunde im Hinblick auf die Produktion und Ausstrahlung des Werbespots vorbringen könnte. Überlegen Sie sich auch, welche Informationen Sie vom Kunden in Erfahrung bringen wollen.

Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Botschaft- Blickfang (Attraktion)- Preis- Zeitraum der Ausstrahlung | <ul style="list-style-type: none">- Anzahl Ausstrahlungen- Länge des Werbespots- bekannte Persönlichkeiten im Film integrieren |
|--|--|

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Stichworte sind möglich.

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

Lösung 3**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Reisebüro "Sunshine". Ihr Arbeitgeber hat seine Kunden in verschiedene Gruppen eingeteilt, um sie bedarfsgerecht bedienen und beraten zu können.

Aufgaben:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle je eine mögliche Kundengruppe und beschreiben Sie dazu zwei passende Angebote in Stichworten.
Sie erhalten pro richtige Zeile 1 Punkt, total 4 Punkte.

Kundengruppen	Angebote Ihres Arbeitgebers
Personen mit kleinem Budget	<ul style="list-style-type: none"> – Übernachten in einfachen Hotels, Pensionen oder Jugendherbergen – Genügend Freiraum zulassen für individuelle Aktivitäten – Reisen in der 2. Klasse
Personen mit gehobenen Ansprüchen	<ul style="list-style-type: none"> – Unterkunft in 4-/5-Sternehotels – Flüge mit Business/First Class – kulturelle Besichtigungen – Teilnahme an Konzerten, Opern – etc.
Gruppenreisende Jugend	<ul style="list-style-type: none"> – Spezielle Angebote für (Berufs-) Schulen, z.B. Besichtigungen, work-camps etc. – Klassenlager – Abschlussreisen
Gruppenreisende Senioren	<ul style="list-style-type: none"> – Carreisen – Besichtigung von Sehenswürdigkeiten – Rundum-Organisation – Medizinische Begleitung
Businesskunden Teamevents	<ul style="list-style-type: none"> – Outdoor-Events – Teamentwicklungsanlässe – Erlebnisorientierte Veranstaltungen
Businesskunden Einzelreisen	<ul style="list-style-type: none"> – Flüge mit der Businessclass – Hotels für gehobene Ansprüche – Mietwagenservice

Korrekturhinweise:

Alle sinnvollen Kundengruppen bzw. Angebote gelten lassen.
Kundensegmentierung muss erkennbar und die Segmente müssen sinnvoll abgegrenzt sein.
Teilpunkte sind möglich.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

b) Das Reisebüro ist Mitglied eines Branchenverbandes, der die Interessen der Reisebüros gegenüber Dritten vertritt.

Zeigen Sie vier mögliche Ansprüche des Reisebüros an den Verband auf.

Pro Nennung erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Vertretung der Branche gegenüber Behörden und im politischen Prozess
- Rechtsberatung
- Dienstleistungen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit
- Erarbeitung von Rahmenbedingungen als Grundlage für Verhandlungen mit ausländischen Reiseveranstaltern und -vermittlern
- Vergünstigungen, Spezialangebote (z.B. bei Kollektiv-Versicherungen)
- Aus- und Weiterbildung

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Antworten gelten lassen, sofern Fallbezug vorhanden ist.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 4**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen****Ausgangslage:**

Wenn Sie eine umfangreiche Aufgabe lösen müssen, gehen Sie systematisch vor.
Die "Sechs-Stufenmethode IPERKA" ist ein Instrument, um zielorientiert vorzugehen.

1. Information
2. Planung
3. Entscheidung
4. Realisation
5. Kontrolle
6. Auswertung

Aufgaben:

- a) Geben Sie in Stichworten je zwei Gründe an, weshalb die folgenden beiden Phasen dieser Methode für eine erfolgreiche Projektabwicklung von Bedeutung sind.
Je sinnvolle Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

IPERKA-Stufe	Erklärung
Kontrolle	Ist wichtig, um keine wesentlichen Punkte zu vergessen. Zudem ermöglicht die Kontrolle, kurzfristige Änderungen/Anpassungen vorzunehmen. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser.
Auswertung	Ermöglicht Fehlerbehebung, Weiterentwicklung, Prozessoptimierung, Ergebnisanalyse.

- b) Thema Stellenbesetzung: Ordnen Sie die folgenden Fragen/Aussagen den entsprechenden Stufen der IPERKA-Methode zu.
Je korrekte Bestimmung erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Fragen / Aussagen	Sechs-Stufenmethode IPERKA					
	1	2	3	4	5	6
Ist die richtige Person gefunden worden?					X	(X)
Die Stelle wird im Internet publiziert.			(X)	X		
Vereinbaren von Terminen für die Bewerbungsgespräche.		X		(X)		
Welche Aufgaben werden der Stelle zugeteilt?	X	(X)				
Die Bewerbungsgespräche werden durchgeführt.				X		
Was muss im Bewerbungsverfahren verbessert werden?						X

Korrekturhinweis:

Es werden keine Teilpunkte vergeben.

 Erreichte Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 5**2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen****Ausgangslage:**

Ihre Berufsbildnerin bittet Sie, einen Massenversand an die wichtigsten Kunden vorzubereiten mit dem Ziel, die Kunden auf ein neues Produkt sowie auf verschiedene Promotionsangebote hinzuweisen.

Aufgabe

Welche PC-Programme nutzen Sie, um diesen Massenversand mit einem Brief und einer Beilage effizient und werbewirksam für den Empfänger gut lesbar zu machen? Führen Sie zwei Programme auf, die Sie für diesen Versand nutzen können und zeigen Sie auf, wozu sie diese nutzen.

Je Programm und Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Programm	Begründung Einsatzbereich (weshalb eignet sich dieses Programm?)
Word	Für Geschäftsbriefe Die Textverarbeitung erlaubt vielfältige Gestaltungsmöglichkeiten für korrekten Brief / Flyer / Werbedokument
Excel / Access	Kundenliste/Adressliste Ermöglicht das Erstellen einer Tabelle bzw. das Sortieren der Kunden nach Kundengruppen (Aufträge, Volumen, Kosten), E-Mail Adressen, etc.
Outlook/Mail/etc	Versandmöglichkeit Die elektronische Zustellung ist rasch, günstig, effizient. Es muss nicht auf das Angebot der Post zurückgegriffen werden.

Korrekturhinweis:

Aufführen eines Programms ohne Begründung: keine Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 6**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****Ausgangslage:**

Sie sind auf Stellensuche. Nächste Woche sind Sie für ein Bewerbungsgespräch bei der Firma Kamber GmbH, Bauunternehmung, eingeladen.

Aufgabe:

Ergänzen Sie die Tabelle mit fünf Informationen über die Firma, die für Ihr Gespräch nützlich sein könnten. Für jede Information geben Sie stichwortartig an, auf welchem Weg Sie diese beschaffen können.

Für jede sinnvolle Information mit Angabe der Informationsquelle erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

Information	Informationsquelle
Rechtliche Form der Firma	Handelsregister
Haupt- und Nebentätigkeit der Firma	Homepage
Lohnniveau	Salärempfehlungen, Lohnrechner (Homepage www.kvschweiz.ch) Verbände
Rolle der Gesprächsperson in der Firma	Unterschrift im Einladungsbrief
Umsatz der Firma im vergangenen Jahr	Tätigkeitsbericht/Geschäftsbericht
Informationen über die Branche, Wirtschaftssektor	SECO, Statistik
Informationen über die Konkurrenten	Internet
Angebot der Unternehmung	Prospekt / Homepage

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich!

Falls nur die Information ohne Quelle/Begründung aufgeführt ist, ½ Punkt.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 7**2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Daten pflegen****Ausgangslage:**

Ein grosser Büromateriallieferant verfügt über ein neues Programm zur Erfassung der Waren. Das Programm ermöglicht eine aktuelle Übersicht des Warenlagers.

Aufgabe:

Über welche Informationen sollte dieses Programm Auskunft geben können, damit der Warenbestand jederzeit aktuell und abrufbar ist? Zählen Sie vier Informationen auf. Je aufgeführte Information erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">– Name und Beschreibung der Produkte– Wareneingang– Warenausgang | <ul style="list-style-type: none">– Veränderung des Lagerbestandes– Referenz-Nr. / Artikelnummer |
|--|---|

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Lösung 8**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration eines mittleren Betriebes und führen einen Lernenden in das Aufgabengebiet ein. Sie haben Zugriff auf verschiedene Daten und wollen dem Lernenden aufzeigen, wie mit unterschiedlichen Daten umgegangen werden muss.

Aufgabe:

Zeigen Sie mit Hilfe der untenstehenden Tabelle auf, ob es sich bei den erwähnten Beispielen um vertrauliche oder öffentliche Informationen handelt.
Welche Konsequenzen ergeben sich bei Nichteinhaltung der Vertraulichkeit (nur bei vertraulichen Daten)?

Für die korrekt ausgefüllte Tabelle erhalten Sie total 5 Punkte.

Daten/Informationen	vertraulich	öffentlich	Konsequenz
Kundendatei des Unternehmens	X (½)		Vertrauensverlust, Verschaffen eines Vorteils für die Konkurrenz (1 Punkt)
Jahresbericht des Unternehmens		X (½)	
Salärabrechnung der Mitarbeiter	X (½)		Daten- und Personenschutzbestimmungen werden verletzt (1 Punkt)
Strategiepapiere	X (½)		Mitbewerber können vertrauliche Informationen strategisch nutzen. Verstoss gegen OR-Bestimmung [Art. 321] (1 Punkt)

Korrekturhinweise:

Punkte-Verteilung gemäss Angaben in der Lösung.

Falls beim Jahresbericht "vertraulich" mit der Begründung Familien-AG oder ähnlich angekreuzt wird, ebenfalls gelten lassen.

Punkte

Lösung 9**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten seit einem Jahr in der Kreditorenbuchhaltung bei der Fuchs GmbH.
Sie benötigen eine grafische Darstellung des Prozesses der Kreditorenverarbeitung.

Aufgabe:

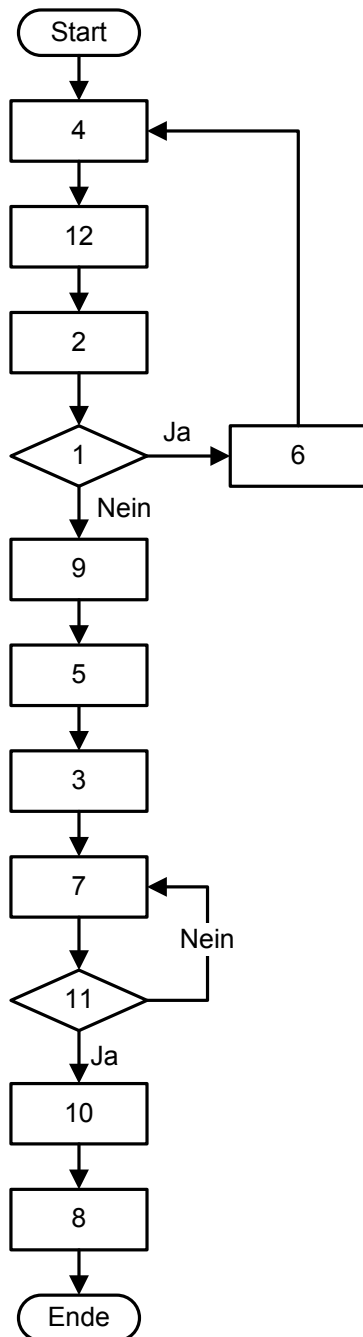
Übertragen Sie die Nummern der nachfolgenden Arbeitsschritte in das vorbereitete Flussdiagramm und legen Sie eine sinnvolle Reihenfolge fest.
Pro richtige Bestimmung erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

1	Abweichung?
2	Vergleich mit Auftrag
3	Zahlungstermin festlegen
4	Rechnung erhalten
5	Fälligkeit prüfen
6	An den Rechnungssteller retournieren
7	Erfassung im Zahlungssystem
8	Ablage Rechnungen im Kreditorenordner
9	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
10	Die Rechnung als bezahlt abstempeln
11	Zahlung ausgelöst?
12	Kontrolle der Rechnung

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Flussdiagramm:

**Korrekturhinweise:**

Je korrekt erfolgter Bestimmung der Schritte ½ Punkt, total 6 Punkte.

Andere Lösungen im Bereich der Reihenfolge sind zu prüfen und falls sinnvoll und vertretbar zu akzeptieren.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Lösung 10**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Sie sind Sachbearbeiter/in in einem Möbelhaus. Ihre Firma ist auf den Handel mit Polstergruppen spezialisiert. Dabei können die Kunden ihre speziellen Wünsche anbringen.

Aufgabe:

Ein Kunde bestellt eine Polstergruppe und Sie müssen den gesamten Ablauf (von der Bestellung bis zum Abschluss des Kaufes) darstellen und beschreiben. Bringen Sie die unten stehenden Sachverhalte/Arbeitsschritte in eine sinnvolle Reihenfolge.

Pro richtig eingeteilten Teilschritt erhalten sie ½ Punkt, total 5 Punkte.

Reihenfolge	Arbeitsschritt
3	Schriftliche Rechnung an Kunden mit Forderung auf An- und Restzahlung
8	Polstergruppe ausliefern lassen
10	Kundenzufriedenheit überprüfen
2	Kunde bestätigt die Offerte und bestellt die Polstergruppe
5	Sie erfahren vom Lieferanten, dass die Polstergruppe nicht termingerecht geliefert werden kann
7	Neue, angepasste Rechnung schicken
1	Offerieren der Lederpolstergruppe, Typ 2349 I zum Preis von CHF 4'590.00 ohne Lieferung
4	Bestellung der Polstergruppe beim Lieferanten
6	Kunden über Lieferverspätung informieren, offerieren der gratis Lieferung franko Domizil
9	Endzahlung überprüfen

Korrekturhinweis:

Sinnvolle Abweichungen in der Reihenfolge sind möglich.

Lösung 11**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

Sie finden nachstehend drei Aussagen aus aktuellen Zeitungsberichten. Formulieren Sie diese Aussage so um, dass Sie die gleiche Aussage erhalten ohne das unterstrichene Fremdwort zu erwähnen oder andere Fremdwörter zu verwenden. Verlangt wird wiederum ein ganzer Satz.

Sie erhalten pro korrekte Aussage je 1 Punkt; für die korrekte und fehlerfreie Formulierung zusätzlich 1 Punkt, total 4 Punkte.

Aussage	Ihre neue Version
Unsere Firma hat das <u>Mandat</u> erhalten.	Unsere Firma hat den Auftrag vom Kunden bekommen.
Das angekündigte <u>Outsourcing</u> konnte erfolgreich abgeschlossen werden.	Die angekündigte Ausgliederung (von Abteilungen oder Aufgabenbereichen) konnte erfolgreich abgeschlossen werden.
Das <u>Layout</u> musste überarbeitet werden.	Die Seitengestaltung musste überarbeitet werden.

Korrekturhinweise:

Es sind sinngemässe Antworten gelten zu lassen, jedoch ohne Verwendung von neuen Fremdwörtern.

Orthografie = 1 Punkt:

Insgesamt sind höchstens 2 Orthografiefehler abzuziehen (je ½ Punkt).

Lösung 12**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen****Ausgangslage:**

Ein kaufmännischer Kleinbetrieb bestellt üblicherweise seinen Papierbedarf bei einem Grossisten. Die Ortspapeterie zeigt sich an einer Zusammenarbeit interessiert und unterbreitet der Firma folgende Konditionen:

	Ortspapeterie	Grossist
Rabatte	7%	15%
Zahlungsbedingungen	innert 10 Tage 2% Skonto	30 Tage netto
Lieferfrist	Ab Lager abholbereit	Lieferung innerhalb 5 Tagen
Mindestbestellmenge	5 Karton zu 2500 Blatt A4	10 Karton zu 2500 Blatt A4
Preis pro Karton	CHF 49.50 inkl. MWSt	CHF 44.90 inkl. MWSt
Porto	CHF 0.00	CHF 20.00

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie den **Kaufpreis für 10 Kartons** unter Ausnutzung aller offerierten Konditionen bei jedem Lieferanten. (Rechnungsweg offen legen)
Pro Berechnung je Lieferant erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte.

Ortspapeterie:Bruttopreis: $49.50 \times 10 = 495.00$

Nettopreis:

 $((495.00 \times 0.93) \times 0.98) = 451.14$ **Grossist:**Bruttopreis: $44.90 \times 10 = 449.00$

Nettopreis inkl. Porto:

 $(449.00 \times 0.85) + 20.00 = 401.65$ **Korrekturhinweise:**

Teilpunkte möglich im Ermessen der Korrektoren.

Richtiger Lösungsansatz $1\frac{1}{2}$ Punkte;

richtiges Resultat zusätzlich $\frac{1}{2}$ Punkt.

- b) Bestimmen Sie drei wichtige Kriterien für die Beurteilung von Offerten.
Begründen Sie in Stichworten, für welche der unter a) aufgeführten Varianten Sie sich entscheiden.
Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

Kriterien der Beurteilung / Entscheid mit Begründung:

Berücksichtigung der Lieferanten vor Ort / Preis / Liefertermin /

Zahlungsbedingungen / Entscheid für Grossist (preislich günstiger).

Korrekturhinweise:

Andere Argumente wie z.B. Ortslieferant, Lieferfrist können zu anderen Begründungen führen. Die Begründung muss mit der Lösung übereinstimmen und nachvollziehbar sein.

Punkteverteilung:

Drei Kriterien je $\frac{1}{2}$ Punkt, total $1\frac{1}{2}$ Punkte

Entscheid mit Begründung $\frac{1}{2}$ Punkt

Punkte

Lösung 13**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Kreditorenbuchhaltung eines mittleren Betriebes. Ein temporärer Mitarbeiter wird Sie künftig in Ihrer Arbeit unterstützen. Damit die wiederkehrenden Arbeitsabläufe dokumentiert sind, erstellen Sie für ihn verschiedene Flussdiagramme. Eine dieser Darstellungen behandelt den Arbeitsablauf bei Zahlungsausgängen (Kreditorenzahlungen).

Aufgabe:

Sie haben die Tätigkeiten und Entscheidungen bereits auf Post-it Zettel notiert und erstellen nun einen kompletten übersichtlichen Prozessplan anhand der üblichen Symbole.

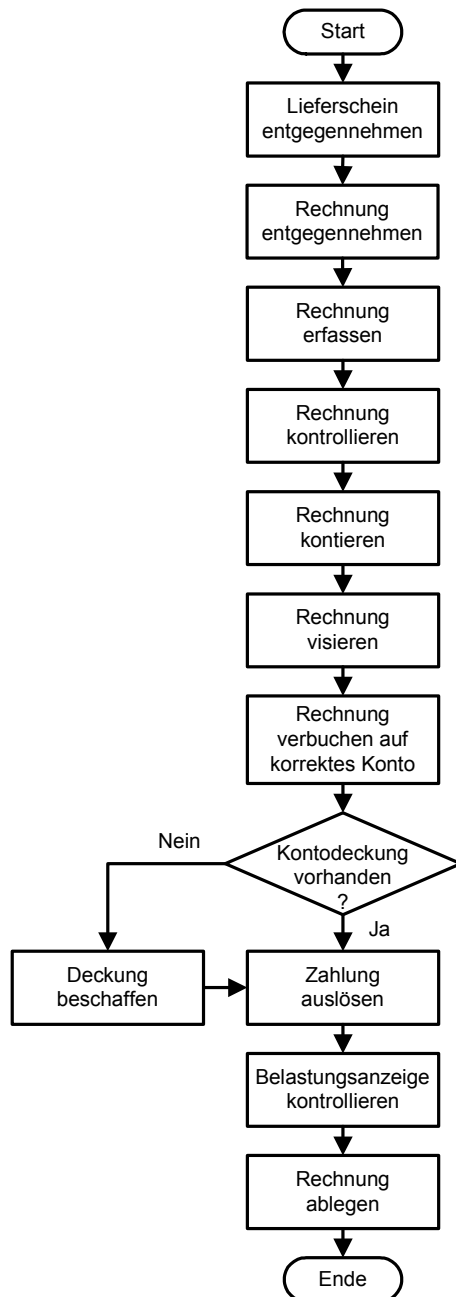
Für die korrekte Zuordnung der Teilschritte im Prozessplan erhalten Sie je ¼ Punkt, für die formelle Richtigkeit erhalten Sie 2 Punkte, total 5 Punkte.

Auf Ihren Post-it Zetteln finden Sie folgende Teilschritte notiert:

Deckung beschaffen	Zahlung auslösen
Rechnung erfassen	Rechnung kontieren
Rechnung entgegennehmen	Rechnung visieren
Rechnung kontrollieren	Belastungsanzeige kontrollieren
Lieferschein entgegennehmen	Rechnung ablegen
Kontodeckung vorhanden	Rechnung verbuchen auf korrektes Konto

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Flussdiagramm "Arbeitsablauf bei Zahlungsausgängen"

**Korrekturhinweise:**

- Je korrekt dargestellter Teilschritt: ¼ Punkt; total 3 Punkte.
 - Symbole "Start" und "Ende" werden nicht bewertet.
 - Formelle Richtigkeit: 1 Punkt für Pfeile oder Linien / Darstellung / Symbole usw.
 - Korrektes Aufzeichnen bzw. korrekte Darstellung der Entscheidung: 1 Punkt
- Andere Lösungen im Bereich der Reihenfolge sind teilweise möglich und zu akzeptieren.

Fallstudie PostAuto**8 Aufträge / 40 Punkte**

Punkte

PostAuto Schweiz AG**Führende Busunternehmung im öffentlichen Verkehr**

Die PostAuto Schweiz AG ist der wichtigste Feinverteiler im schweizerischen öffentlichen Verkehr. Sie stellt sich in den Dienst der Gesellschaft und leistet einen wertvollen Beitrag zur Erschliessung und Entwicklung unseres Landes.

3'000 Mitarbeitende von PostAuto Schweiz AG sorgen dafür, dass jeden Tag mehr als 300'000 Pendler und Freizeitreisende mit dem Postauto sicher und zuverlässig ihr Ziel erreichen.

Die PostAuto Schweiz AG fördert die Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch gezielte Weiterbildung, Entwicklungsmassnahmen und ein motivierendes Arbeitsklima. Schliesslich tragen alle dazu bei, dass PostAuto weiterhin zu den attraktivsten Arbeitgebern der Branche mit überdurchschnittlich qualifiziertem Personal zählt.

(Quelle: www.postauto.ch)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 1**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.6.1: Markt beschreiben**

Die PostAuto Schweiz AG baut ihre Präsenz in Schweizer Städten und Agglomerationen sowie im benachbarten Ausland aus.

- a) Nennen Sie alle an die Schweiz angrenzenden Nachbarländer.
Sie erhalten je korrekte Nennung ½ Punkt, total 2.5 Punkte.

- | | |
|------------------|---------------|
| 1) Liechtenstein | 4) Italien |
| 2) Deutschland | 5) Frankreich |
| 3) Österreich | |

- b) Kreuzen Sie die fünf grössten Städte der Schweiz an
(gemessen an der Wohnbevölkerung).
Sie erhalten je korrekte Aufzählung ½ Punkt, total 2.5 Punkte.

- | | | |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Basel | <input checked="" type="checkbox"/> Lausanne | <input checked="" type="checkbox"/> Genf |
| <input checked="" type="checkbox"/> Zürich | <input type="checkbox"/> St. Gallen | <input type="checkbox"/> Luzern |
| <input type="checkbox"/> Chur | <input type="checkbox"/> Freiburg | <input type="checkbox"/> Winterthur |
| <input type="checkbox"/> Lugano | <input checked="" type="checkbox"/> Bern | <input type="checkbox"/> Bellinzona |

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 2**3.5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.2:****Einstellung des Betriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung**

Damit die PostAuto Schweiz AG jährlich mehr als 111 Millionen Fahrgäste ans Ziel bringen kann, braucht sie eine Vielzahl von gut ausgebildeten Arbeitskräften. Um das Interesse der Stellensuchenden zu wecken, wirbt die PostAuto Schweiz AG mit sieben Gründen, warum man bei der PostAuto Schweiz AG arbeiten sollte.

Ordnen Sie alle 7 Titel einem der folgenden Gründe zu:

**Individualität / Krisenresistenz / Bekanntheit / Wertschätzung /
Innovation / Grosszügigkeit / Nachhaltigkeit**

Alle Titel müssen verwendet werden.

Sie erhalten je richtige Zuordnung ½ Punkt, total 3.5 Punkte.

Titel	Grund:
Bekanntheit	Keine andere Marke als PostAuto hat so viel Tradition und Mythos und verkörpert ein Stück Schweiz. Werden Sie Teil davon!
Grosszügigkeit	Unsere Arbeitsbedingungen lassen sich sehen: Überdurchschnittliche Familienzulagen und Leistungen der Pensionskasse, eine grosszügige Ferienlösung und ein Generalabonnement! (für Beschäftigungsgrad über 50%)
Nachhaltigkeit	PostAuto bietet Lehrstellen an und sichert den Nachwuchs. In unserer Fahrschule kann das Fahrpersonal seine Kompetenzen stetig verbessern.
Wertschätzung	Bei uns wird Chancengleichheit gross geschrieben, sei es bei den Löhnen, den Arbeitszeitmodellen oder den Aufstiegsmöglichkeiten.
Krisenresistenz	Anstellungen im öffentlichen Verkehr sind auch in Finanzkrisen sicher. Denn Busse und Züge braucht es immer und immer mehr!
Individualität	Dank unserer flexiblen Arbeitszeitmodelle im administrativen Bereich können Sie Ihre ausserberuflichen Interessen pflegen. Auch unser Fahrpersonal kennt die Einsatzplanung frühzeitig.
Innovation	Helfen Sie mit, die Zukunft des öffentlichen Verkehrs auf der Strasse mitzugestalten! Dank unserer Innovationsbereitschaft und dank dem Engagement und der Kreativität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wir die Nase vorn, wenn es um zukunftssträchtige Lösungen geht.

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

(Quelle: www.postauto.ch)

Lösung Auftrag 3**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.5: Statistiken erklären****Leistungsziel Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken des Lehrbetriebes**

Die Human Resource Abteilung der PostAuto Schweiz AG führt diverse Statistiken, die ausgewertet werden müssen, damit sie dem Personalmanagement (z.B. als Entscheidungsgrundlage) dienen können.

Grafik 1:

Fluktuation (Anzahl Austritte in Bezug auf die durchschnittliche Anzahl Personen im Monatslohn)

Freiwillige Austritte (Kündigung durch Mitarbeiterin/Mitarbeiter)

	2009	2008
Fahrpersonal Regiebetriebe	2,1%	5,2%
Administratives Personal	2,2%	6,8%
Gesamtergebnis	2,1%	5,7%

Austritte (inkl. Pensionierungen)

	2009	2008
Fahrpersonal Regiebetriebe	4,6%	7,0%
Administratives Personal	2,9%	7,2%
Gesamtergebnis	4,1%	7,2%

Personalaufwand in Mio. CHF

	2009	2008
Personalaufwand PostAuto Schweiz AG	148,5	140,9
Personalaufwand PostAuto-Unternehmer	152,5	140,7
Personalaufwand Total	301,0	281,6

(Quelle: PostAuto Schweiz AG Geschäftsbericht 2009)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- a) Wie in der Grafik 1 beschrieben, hat zwischen 2005 und 2009 der durchschnittliche Personalbestand um 11% zugenommen. Berechnen Sie den Bestand 2005. Halten Sie den Lösungsweg fest und runden Sie ihr Resultat auf ganze Personen (2 Punkte).

2005	2006	2007	2008	2009
1'549 Personen	1'645 Personen	1'625 Personen	1'617 Personen	1'719 Personen
Lösungsweg: $111\% = 1'719 \text{ Personen}$ $100\% = 1'548.65 \text{ Personen} > 1'549 \text{ Personen}$ $1719/111 \cdot 100 = 1'548.65 > 1'549 \text{ Personen}$				

Korrekturhinweis:

Es sind keine Teilpunkte möglich.

- b) Kreuzen Sie unter Berücksichtigung der Grafik 1 an, ob nachstehende Aussagen richtig oder falsch sind (2.5 Punkte).

Aussagen	Richtig	Falsch
1) Die freiwilligen Austritte konnten im Geschäftsjahr 2009 gegenüber dem Geschäftsjahr 2008 gesenkt werden.	X	
2) Der Personalbestand hat im Geschäftsjahr 2008 um 5.7% zugenommen.		X
3) Seit dem Geschäftsjahr 2006 hat der Personalbestand konstant zugenommen.		X
4) Im Geschäftsjahr 2008 gab es prozentual mehr Austritte als im Geschäftsjahr 2009.	X	
5) Der Personalaufwand der PostAuto Schweiz AG hat im Geschäftsjahr 2009 gegenüber dem Geschäftsjahr 2008 um 7.6% zugenommen.		X

Korrekturhinweis:

Pro richtige Zeile ½ Punkt.

- c) Mit welcher Art von Grafik würden Sie die Zahlen 2008 und 2009 "freiwillige Austritte" und "Austritte" darstellen? Nennen Sie die genaue Bezeichnung (½ Punkt).

Säulen- oder Liniendiagramm
(Kuchen- und Kreisdiagramm nicht möglich).

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 4**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen**

Die PostAuto Schweiz AG fördert die Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch gezielte Weiterbildung, Entwicklungsmassnahmen und ein motivierendes Arbeitsklima. In diesem Zusammenhang wird oft von "Job Rotation", "Job Enlargement" und "Job Enrichment" gesprochen.

- a) Ordnen Sie die folgenden Aussagen den korrekten Begriffen zu.
(2 x ½ Punkt, total 1 Punkt)

Aussagen	Job Enrichment	Job Enlargement
Mitarbeitende führen zusätzliche andere Tätigkeiten mit gleichen Anforderungen aus.		X
Mitarbeitende führen zusätzliche Tätigkeiten mit höheren Anforderungen aus.	X	

- b) Was wird unter dem Begriff "Job Rotation" verstanden?
Antworten Sie in einem oder mehreren vollständigen Sätzen (2 Punkte)

Arbeitsplatzwechsel, bei dem Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz tauschen.
Sie lernen dabei andere Aufgaben und Abläufe kennen.

Korrekturhinweis:

Keine Bewertung der Satzbausteine bzw. Satzglieder. Lösung muss andere Arbeiten/Abläufe oder Sinngemässes enthalten.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 5**8.5 Punkte****Leistungsziele****Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Nr. 1.7.1.4: Sozialversicherungen beschreiben****Nr. 1.7.1.5: Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben**

Ein erheblicher Teil der Personalaufwendungen bei der PostAuto Schweiz AG machen die Sozialversicherungen aus.

Lösen Sie die nachstehenden Aufgaben im Zusammenhang mit der **Lohnabrechnung**.

- a) Mit welchem Buchungssatz verbucht die PostAuto Schweiz AG die Arbeitnehmerbeiträge an die Sozialversicherungen, wenn die folgenden Konten zur Verfügung stehen?

Für den korrekten Buchungssatz erhalten Sie 1 Punkt.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Sozialversicherungsaufwand- Lohnaufwand- Debitor Vorsteuer | <ul style="list-style-type: none">- Kreditor Sozialversicherungen- Kreditor Umsatzsteuer- Versicherungsaufwand |
|--|--|

Soll Konto	Haben Konto
Lohnaufwand	Kreditor Sozialversicherungen

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

Punkte

- b) Vervollständigen Sie die folgende Tabelle.
Sie erhalten je korrektes Feld ½ Punkt, total 4.5 Punkte.

Abkürzung	Gesetzliche Bezeichnung	Lohnabzug beim Arbeitnehmer in %
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung	4.2 %
EO	Erwerbsersatzordnung	0.25%
ALV	Arbeitslosenversicherung (und Insolvenzentschädigung)	1.1%
IV	Invalidenversicherung	0.7 %
BVG	Berufliches Vorsorgegesetz (bzw. korrekt nach Bund: Bundesgesetz über die berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge)	Variabler Abzug

- c) Nachstehend finden Sie sechs Aussagen zur AHV.
Kreuzen Sie an, welche Aussagen richtig oder falsch sind.
Sie erhalten je korrekt angekreuzte Aussage ½ Punkt, total 3 Punkte.

Aussagen	Richtig	Falsch
Die AHV basiert auf der Solidarität zwischen den Generationen.	X	
Die Finanzierung der AHV ist auf Jahrzehnte gesichert.		X
Die laufenden Renten werden vor allem durch die aktiv arbeitende Bevölkerung finanziert.	X	
Die Finanzierung der AHV erfolgt nach dem Umlageverfahren	X	
Besserverdienende unterstützen schlechter gestellte Versicherte	X	
Jeder erhält eine gleich hohe AHV-Rente.		X

Korrekturhinweis:

Pro richtige Zeile ½ Punkt.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung Auftrag 6**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen**

Die PostAuto Schweiz AG hat im Jahr 2009 CHF 38.1 Mio. in Fahrzeuge, Billett-ausgabegeräte und Betriebseinrichtungen investiert. Für solch grosse Investitionen ist ein Businessplan von Vorteil. Er zeigt unter anderem auf, wie das notwendige Kapital beschafft werden kann.

- a) Ordnen Sie die nachfolgenden Finanzierungsmöglichkeiten den entsprechenden Fachbegriffen zu. Pro Finanzierungsart sind mehrere Zuordnungen möglich. Sie erhalten je korrekt ausgefüllte Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

	Eigen- finanzierung	Fremd- finanzierung	Innen- finanzierung	Aussen- finanzierung
Aufnahme eines Bankkredits bei der UBS		X		X
Ausgaben von Namenaktien	X			X
Ausgabe von Obligationen		X		X
Ratenkauf		X		X
Aufnahme eines Darlehens bei der Berner Kantonalbank		X		X
Finanzierung durch zurückbehaltene Gewinne	X		X	

Korrekturhinweise:

Pro richtige Zeile ½ Punkt. Es sind keine Teilpunkte möglich.

- b) Kreuzen Sie an, welche Begriffe in einen Businessplan gehören. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

Momentane Bilanz & Erfolgsrechnung	<input checked="" type="checkbox"/>	Marktposition	<input checked="" type="checkbox"/>	Auszug Handelsregister	<input checked="" type="checkbox"/>
Personalversicherungspolice	<input type="checkbox"/>	AHV Abrechnungen	<input type="checkbox"/>	Mehrwertsteuerabrechnung	<input type="checkbox"/>
Kundenstruktur	<input checked="" type="checkbox"/>	Kundenreklamationen	<input type="checkbox"/>	Mitarbeiteradressen	<input type="checkbox"/>
Managementausbildung	<input checked="" type="checkbox"/>	Umsatzstruktur	<input checked="" type="checkbox"/>	Pensionskassenreglement	<input type="checkbox"/>

Korrekturhinweise:

Pro richtig angekreuzte Antwort ½ Punkt,
für falsch angekreuzte Antworten ½ Punkt Abzug, keine Minuspunkte.

- c) Vervollständigen Sie den untenstehenden Satz (1 Punkt).
Die Banken verlangen von den Unternehmungen einen Businessplan,
wenn sie einen Kreditantrag erhalten.

Korrekturhinweis:

Sinngemässe Antworten gelten lassen.

Punkte

Lösung Auftrag 7**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.1.5.1: Ökologische und energiesparende Massnahmen beurteilen**

Auszug aus einer Pressemitteilung der PostAuto Schweiz AG vom 20. April 2010:

PostAuto startet Langzeittest mit Hybridantrieb

In der Region Bern ist seit einigen Tagen das erste Hybridpostauto der Schweiz im Einsatz. Die Inbetriebnahme ist gleichzeitig Start zu einem Langzeittest. Er soll aussagekräftige Ergebnisse zu Betrieb und Treibstoffverbrauch liefern. Mit dieser effizienten Antriebstechnologie soll eine Reduktion des Treibstoffverbrauchs um mehr als 20 Prozent möglich sein.

Hohe Erwartungen an Energieeffizienz

Energieeffizienz und Treibstoffreduktion sind für die PostAuto Schweiz AG entscheidende Faktoren. Mit der Hybridtechnologie leistet sie einen Beitrag zur energieeffizienten und umweltschonenden Flotte der Zukunft. PostAuto rechnet mit einer Verbrauchsreduzierung von 15–25 Prozent gegenüber herkömmlichen Dieselnissen. Daraus würde eine jährliche CO₂-Einsparung von 17 Tonnen pro Fahrzeug resultieren. Diesen Sommer werden erste verlässliche Resultate vorliegen. Dann werden auch erste Prognosen möglich sein zu einem allfälligen langfristigen Einsatz von Hybridbussen. Regierungsrätin Egger zeigte sich als Energie- und Verkehrsdirektorin erfreut über die Effizienzsteigerung. Dank den Hybridbussen werde der öffentliche Verkehr noch umweltfreundlicher. Denn schon heute stossen die Busse pro transportierte Person um mehr als die Hälfte weniger CO₂ aus als der Privatverkehr.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- a) Warum ist der Einsatz solcher Hybridfahrzeuge für die Post von Vorteil?
Nennen Sie zwei mögliche Beispiele in Stichworten (2 Punkte).

Beispiel: Geringere Treibstoffkosten

- Das Image der Post wird verbessert.
- Die Post trägt zur CO₂ Reduktion bei.
- Etc.

- b) Was ist ein möglicher Nachteil dieser Technologie aus Sicht der PostAuto Schweiz AG?
Antworten Sie in einem kurzen Satz (1 Punkt).

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">– Unterhalt der Fahrzeuge– Höhere Investitionen | <ul style="list-style-type: none">– Fehlende Servicestellen– Etc. |
|--|--|

- c) Nennen Sie zwei Massnahmen, mit welchen die PostAuto Schweiz AG und/oder die Postauto Fahrer/innen sonst noch CO₂-Einsparungen machen könnten, ohne das Angebot einschränken zu müssen (1 Punkt).

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">– Bei Rotlicht, etc. Motor abstellen– Öko-Fahrkurse für Postautochauffeure– Flottenerneuerung | <ul style="list-style-type: none">– Einsatz von Kleinbussen zu Randzeiten– Optimaler Einsatz der Fahrzeugflotte |
|---|--|

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Antworten a) bis c) sind möglich.

Keine Bewertung der Satzbausteine bzw. der Satzglieder.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung Auftrag 8**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen kennen**

Das ÖV-System der Schweiz zählt bereits zu den dichtesten und besten weltweit. Um den Kundenbedürfnissen auch in Zukunft gerecht zu werden, werden immer wieder Befragungen bei allen Anspruchsgruppen durchgeführt.

Ordnen Sie die nachfolgenden Anspruchsgruppen den entsprechenden Forderungen zu (4 Punkte).

1 Kunden	5 Mitarbeitende
2 Lieferanten	6 Management
3 Fremdkapitalgeber	7 Staat
4 Eigenkapitalgeber	8 Konkurrenten

Anspruchsgruppe	Forderungen
4 (5 bei Mitarbeiteraktien)	Dividendenzahlung
1 (5)	Bequeme Fahrzeuge
5 (6)	Interessante Tätigkeit
3	Pünktliche Zinszahlung
5 (6)	Grosser Einfluss und Entscheidungsfreiheit
8 (2, 7)	Fairer Wettbewerb
7 (1)	Abdeckung der Randregionen
2	Wiederkehrende Aufträge

Korrekturhinweise:

Lösungsschlüssel ist abschliessend.

Pro korrekte Zuordnung ½ Punkt, total 4 Punkte.