

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 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 8 Aufträgen auf insgesamt 32 Seiten (Lösungen 27 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:											
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**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten****Ausgangslage:**

Sie arbeiten beim Inside Magazin "whats-up", in welchem die Festanlässe der Region publiziert werden. Einer Ihrer Kunden möchte im nächsten Magazin mit einem Inserat auf seinen Sommeranlass aufmerksam machen. Sie treffen sich mit ihm zu einem Gespräch. Die Anliegen und Bedürfnisse des Kunden sollen aufgenommen werden.

Aufgabe:

Nennen Sie stichwortartig vier mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Sie beim Kunden im Hinblick auf die Gestaltung des Inserates abklären wollen. Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| – Blickfang (Attraktion) | – Grösse des Inserates |
| – Kostengünstig | – einfarbig/mehrfarbig |
| – Platzierung des Inserates | |

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Lösung 3**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
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 4**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Sekretariat eines Grossbetriebes. In dieser Funktion müssen Sie täglich viele Fragen von internen oder externen Kunden beantworten.

Aufgabe:

Sie haben entschieden, die häufigsten Fragen auf einer Liste zusammenzustellen. Die Liste wollen Sie nun mit Hinweisen auf mögliche Datenquellen ergänzen. Ergänzen Sie die folgende Tabelle mit unterschiedlichen und sinnvollen Informationsquellen, die intern vorhanden sein könnten. Für jede korrekte Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Fragen	Informations-/Datenquelle
Direkte Telefonnummer der Abteilung Marketing	Internes Telefonbuch
Zuständige Personen für Büromaterial	Organigramm / Stellenbeschreibung / interne Telefonliste
Preise von verschiedenen Produkten	Produktkataloge, Preislisten, Werbung
Namen der Bevollmächtigten / Unterschriftsberechtigten des Betriebes	Interne/s Weisung / Reglement / Zuständigkeitsordnung / Handelsregister
Umsatz des Betriebes im 2010	Jahresbericht 2010
Telefonnummern des Kunden XY	Kundendatei
Lieferungstermin, Art	Verkaufskonditionen
Zahlungskonditionen	Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Lösung 5**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.

Lösung 6**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen****Ausgangslage:**

Ein Unternehmen steht in Beziehung zu verschiedenen Anspruchsgruppen. Die Anspruchsgruppen haben Erwartungen und stellen Ansprüche an die Unternehmung.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie in Stichworten zu jeder der beiden aufgeführten Gruppe je zwei typische Erwartungen/ Ansprüche dieser Gruppe gegenüber der Unternehmung. Je sinngemässe korrekte Erwartung/Anspruch erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Anspruchsgruppe	Erwartungen/Ansprüche
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> – Leistungsgerechte Entlohnung und Sozialleistungen (die Begriffe "Lohn" / "besserer oder mehr Lohn" allein genügen nicht!) – Positives Arbeitsklima – Sicherer Arbeitsplatz – Anerkennung – usw.
Kapitalgeber	<ul style="list-style-type: none"> – Gute Rendite auf dem eingebrachten Kapital (z.B. Zinsen, Dividenden, steigende Aktienkurse) – Sicherheit – Langfristiger Erfolg – usw.

- b) Unter der Aufgabe a) haben Sie Erwartungen/Ansprüche der **Kapitalgeber** gegenüber der Unternehmung formuliert. Beschreiben Sie daraus die sich ergebenden Spannungsfelder gegenüber den Unternehmungszielen oder den Ansprüchen/Erwartungen anderer Anspruchsgruppen der Unternehmung. Sie erhalten für Ihre Ausführungen in ganzen Sätzen insgesamt 2 Punkte.

Die Ansprüche der Kapitalgeber (siehe Lösung a) können Spannungsfelder z.B. zu der Anspruchsgruppe "Mitarbeitende" (Erwartungen hinsichtlich Lohn, Sozialleistungen usw.) aber auch zu Unternehmungszielen (wie z.B. Investitionen, Markterweiterung usw.) erzeugen.

Andere sinnvolle Ausführungen sind auch möglich.

Korrekturhinweis:

Bei fehlenden ganzen Sätzen ½ Punkt Abzug.

Lösung 7**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

Lösung 8**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.2.2 / 1.4.2.3: Finanzwirtschaftliche Ziele kennen/umsetzen****Ausgangslage:**

Es gehört zur Führung eines Betriebes mit finanziellen Zielen zu arbeiten.
Diese Ziele können Kosten, Umsatz, Gewinn etc. und auch die Liquidität betreffen.
Es kommt immer wieder vor, dass Unternehmungen finanziell in Bedrängnis geraten.

Aufgaben:

- a) Nennen bzw. erläutern Sie in Stichworten vier mögliche Ursachen für einen finanziell schlechten Geschäftsgang. Achten Sie darauf, dass sich die Ursachen eindeutig voneinander unterscheiden.
Sie erhalten pro genannte Ursache jeweils 1 Punkt, total 4 Punkte.

Mögliche Ursachen:	Zum Beispiel zählen auch folgende Stichwörter:
Ungenügendes oder fehlendes Marketing	Falsches oder veraltetes Sortiment, ungenügende Anpassung an veränderte Kaufgewohnheiten, Nichtbeachtung oder Falsch-einschätzung der Konkurrenz, einseitige Bindung an einen oder wenige Grossabnehmer
Falsche Dispositionen langfristiger Art	Fehleinschätzung der Zukunft, veraltete Produktionsanlagen, ungenügende Auslastung der Anlagen, Überkapazität, zu starke Diversifikation
Ungenügendes Rechnungswesen	Fehler im Finanzmanagement, keine oder ungenügende Kostenrechnung und Kalkulation, ungenügende Kontrolle
Versagen der Geschäftsleitung	Nichterkennen von neuen Entwicklungsrichtungen, falsche und ehrgeizige Projekte, ungeschickte Führung, Spekulationsgeschäfte, falsche Finanzierung
Weitere Ursachen:	Starke Konkurrenz durch Billig-Lohn-Länder, Währungseinflüsse, übersetzte Lohnforderungen, unattraktive Arbeit, unattraktive Arbeitsbedingungen, Reduzierung wichtiger Dienstleistungen, Mitarbeiter falsch eingesetzt

Korrekturhinweise:

Je genannte Ursache und deren kurze Erläuterung erhält der Kandidat 1 Punkt, total 4 Punkte. Halbe Punkte sind möglich.

Punkte

- b) Unternehmen können in Liquiditätsschwierigkeiten geraten. Schlagen Sie stichwortartig zwei Massnahmen vor, wie die Liquidität verbessert werden kann. Sie erhalten pro plausible Massnahme 1 Punkt, total 2 Punkte.

Mögliche Antworten:

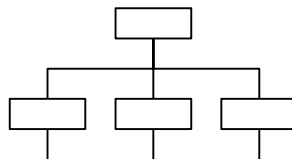
- | | |
|---|---|
| – Ausgabenbremse/-sperr | – Mahnwesen bei Debitoren straffen |
| – Beschränkung auf notwendige Investitionen | – Bitte um Stundung von Lieferantenkrediten |
| – Anpassungen des Mitarbeiterbestandes | – Fremd- oder Eigenkapitalbeschaffung |

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

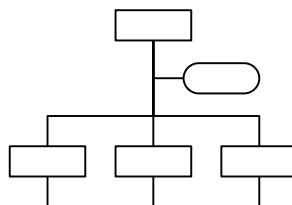
Punkte

Lösung 9**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.1: Organigramme interpretieren****Ausgangslage:**

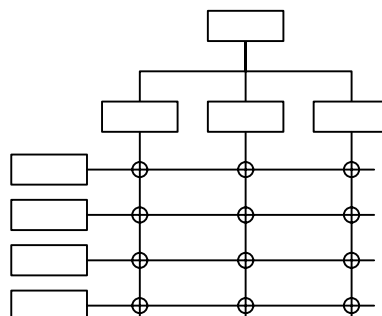
- Phase 1** Ein Geschäftsleiter gründet ein Unternehmen und stellt einen Leiter Administration, einen Produktionsleiter sowie einen Verkaufsleiter ein. Er will absolut klare Verhältnisse haben und entscheidet sich deshalb für folgende Organisationsform.



- Phase 2** Ohne EDV geht es nicht mehr. Der Geschäftsleiter entscheidet sich, einen Informatikverantwortlichen einzustellen.



- Phase 3** Das Unternehmen wächst weiter und wird auf verschiedene Regionen (Zürich / Lausanne / Lugano) ausgeweitet. Wiederum muss die Organisationsstruktur angepasst werden.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgaben:

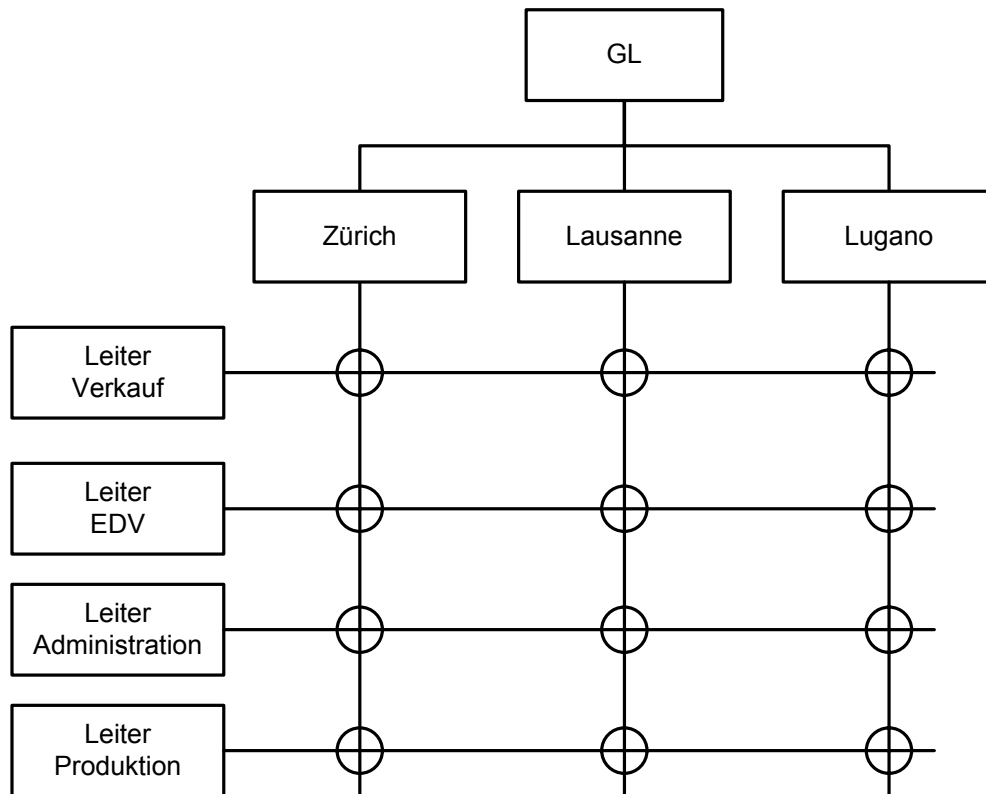
- a) Benennen Sie nachstehend die Organigramme der drei Phasen und geben Sie stichwortartig je einen Vor- und Nachteil der jeweiligen Organisationsstruktur an. Pro richtige Organisationsform erhalten Sie 1 Punkt, für jeden Vor- bzw. Nachteil ½ Punkt, total 6 Punkte.

Phase	Organisationsform	Vorteil	Nachteil
1	Linienorganisation	Guter Informationsfluss (von oben) Flache Hierarchie Einheitliche Führung	Kommunikation unter den einzelnen Bereichen kann schwierig sein; Gefahr der Überlastung der GL
2	Stab-Linienorganisation	Stabsstelle unterstützt Linienstellen	Stabsstelle hat keine Weisungsbefugnisse. Wenn Stabsstelle Kompetenzen anmasst, können Konflikte entstehen
3	Matrix-Organisation	Einbezug und Zusammenarbeit mit Spezialisten Bessere Nutzung von Synergien	Gefahr von Doppelspurigkeiten Kompetenzkonflikte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

- b) Beschriften Sie das unter Phase 3 aufgeführte Organigramm mit den entsprechenden Funktionen bzw. Stellen.
Je korrekt eingesetzte Funktion oder Stelle erhalten Sie ¼ Punkt, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise:**

Die Regionen müssen horizontal unter der GL erscheinen.

Die Funktionen sind vertikal aufzuführen.

Das Wort "Leiter" ist nicht zwingend – der Bereich genügt.

Punkteverteilung:

Je korrekt eingesetzte Funktion oder Stelle ¼ Punkt, total 2 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 10**6 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.

Aufgaben:

- a) 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.

- b) Ein Arbeitsschritt betrifft die Rechnungsstellung an den Kunden; dabei wird von An- und Restzahlung gesprochen. Warum verlangt das Möbelhaus eine Anzahlung? Antworten Sie bitte in einem kurzen Satz (1 Punkt).

Eine Anzahlung soll den Kunden an seinen Auftrag binden.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung 11**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.2.3: Das Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen****Ausgangslage:**

Das Management gibt für die Unternehmung die zu erreichenden Ziele vor und ist verantwortlich für deren Einhaltung. Die wirtschaftliche Situation des Unternehmens spielt dabei eine zentrale Rolle. Um die geplanten Ziele zu erreichen, muss das Unternehmen wirtschaftlich geführt werden. Das Rechnungswesen ist somit als Führungsinstrument zu verstehen und einzusetzen.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Bereiche des Rechnungswesens, an die Sie bei der finanziellen Führung eines Unternehmens denken und begründen Sie diese.

Pro Bereich erhalten Sie ½ Punkt und pro sinnvolle Begründung 1 Punkt, total 6 Punkte.

Bei finanzieller Führung denke ich an:	Begründung
Kosten	Wo fallen die Kosten an, wo kann gespart/optimiert werden?
Liquidität	Sauerstoff des Unternehmens / Sicherstellung der Zahlungsfähigkeit
Budget	Planung, Richtgrösse, Orientierung, usw.
Wirtschaftlichkeit	Input und Output / Den erreichten Umsatz den Kosten gegenüber stellen.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

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
Punktezahl
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
Punktezahl
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 Insolvenzenschädigung)	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 Dieselmussen. 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).

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| – Unterhalt der Fahrzeuge | – Fehlende Servicestellen |
| – Höhere Investitionen | – 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).

- | | |
|--|---|
| – Bei Rotlicht, etc. Motor abstellen | – Einsatz von Kleinbussen zu Randzeiten |
| – Öko-Fahrkurse für Postautochauffeure | – Optimaler Einsatz der Fahrzeugflotte |
| – Flottenerneuerung | |

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.