Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2008
Berufspraktische Situationen und Fälle **Serie 2008/01 - Profil E**

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche **«Dienstleistung und Administration»**

Name/Vorname des Kandidaten:

Kandidatennummer: **Prüfungskreis:**

Lehrbetrieb:

Lösungen

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
   Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60 Punkte		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40 Punkte		**Note**
Total	**120 Minuten**	**100 Punkte**		

2. Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 34 Seiten (Lösungen 26 Seiten): Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Punkte

Lösung 1 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Medica AG, welche Produkte für die Zahn- und Mundhygiene herstellt. Bevor ein Produkt auf den Markt kommt, wird es getestet. Ihr Unternehmen verfügt über eine grosse Anzahl freiwilliger Testpersonen. Diese testen ihre Produkte und geben Ihnen mittels ausgefülltem Fragebogen wichtige Rückmeldungen für die getesteten Produkte. Die Medica AG hat eine neue Zahnpaste entwickelt, die vor allem die Zähne wieder weiss und glänzend machen soll.

Aufgaben:

a) Fragen können unterteilt werden in offene und geschlossene Fragen.
Zeigen Sie stichwortartig zwei Gründe auf, warum Sie in Gesprächen mit Kunden offene Fragen einsetzen.
Für Ihre Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

- Bei offenen Fragen erhalte ich verschiedene / mehrere Informationen.
- Der Kunde kann nicht nur mit "ja" oder "nein" antworten.
- Offene Fragen dienen der Bedürfnisabklärung.
- usw.

b) Formulieren Sie zu den unten aufgeführten Testkriterien fünf zur Frageart passende Beispiele für den vorgesehenen Fragebogen. Die Fragen müssen sich voneinander unterscheiden, d.h. der Fragetyp muss bei den Kriterien unterschiedlich sein.
Sie erhalten für jedes zutreffende Beispiel 1 Punkt, total 5 Punkte.

Testkriterium	Frageart:	Konkrete Frage:
Wirkung	Offene Frage:	Welche Wirkungen hat die Zahnpaste auf Ihre Zähne?
Geschmack	Offene Frage:	Wie beurteilen Sie den Geschmack?
Design der Tube	Offene Frage:	Weshalb gefällt Ihnen das Design?
Verpackung	Geschlossene Frage:	Finden Sie die Verpackung handlich?
Preis	Geschlossene Frage:	Ist Ihnen der Preis zu hoch? Finden Sie den Preis angemessen?

Korrekturhinweise:

Offene Fragen = "in der Regel W-Fragen" (warum, wieso, welche, wie gross etc.), die nicht nur ein "Ja" oder "Nein", sondern ein Set an Antworten ermöglichen.
Andere sinnvolle Fragestellungen sind möglich.
Die Frageart muss aber eingehalten werden.
Gleichartige Typen von Fragen werden nur einmal bepunktet.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 2 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Firma XP-Event AG, welche Messen für das Gewerbe organisiert und durchführt. Ein Kunde von Ihnen möchte an der nächsten Gewerbeausstellung ganz speziell auf seine Firma und seine Produkte aufmerksam machen. Sie treffen sich mit Ihrem Kunden zu einem Gespräch, um seine Anliegen und Bedürfnisse aufzunehmen.

Aufgabe:

Nennen Sie stichwortartig sechs mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Ihnen Ihr Kunde im Hinblick auf die Gestaltung des Standes vorbringen könnte.
Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- Auftritt (Firma, Produkt)
- Blickfang (Attraktion)
- Wettbewerb, um Kunden anzulocken
- Musikband integrieren
- Kostengünstig
- Lage des Standplatzes
- Grösse des Standplatzes
- Infrastruktur
- usw.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 3 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

Sie finden nachstehend vier Aussagen aus aktuellen Zeitungsberichten. Formulieren Sie diese Aussage so um, dass Sie die gleiche Aussage erhalten ohne das unterstrichene Fremdwort zu erwähnen. Verlangt wird wiederum ein ganzer Satz.
Sie erhalten pro korrekte Aussage je 1½ Punkte, total 6 Punkte.
Pro Orthografiefehler wird ½ Punkt abgezogen.

Aussage	Ihre neue Version
Handys werden immer raffinierter und **multifunktionaler.**	Handys werden immer raffinierter und vielseitiger einsetzbar.
Der Schweizer Tourismus befindet sich in einer **Boom-Phase.**	Der Schweizer Tourismus befindet sich in einer Aufwärts-Phase.
Arzneihändler wollen Markt mit **Parallelimporten** aufmischen.	Arzneihändler wollen Markt mit Importen unter Umgehung bisheriger Einfuhrkanälen aufmischen.
Die Schulleitung schloss mit den Lernenden ein **Gentlemen's Agreement** zum Thema rauchen.	Die Schulleitung schloss mit den Lernenden eine Übereinkunft auf Treu und Glauben zum Thema rauchen. Die Schulleitung schloss mit den Lernenden ein Übereinkommen ohne formellen Vertrag zum Thema rauchen.

Korrekturhinweise:

Es sind sinngemässe Antworten gelten zu lassen, jedoch ohne Verwendung von neuen Fremdwörtern.
Pro Feld sind höchsten 2 Orthografiefehler abzuziehen = 0 Punkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 4 — 7 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.4.1.1: Kontenplan des Lehrbetriebes erklären

Ausgangslage:

Das Rechnungswesen liefert wichtige Entscheidungsgrundlagen für die Unternehmensführung. Damit die Buchhaltung ordnungsgemäss geführt werden kann, wird in jedem Betrieb der entsprechende Kontenplan festgelegt.

Aufgaben:

a) Setzen Sie die folgenden Begriffe 1 – 10 an den richtigen Platz in der Bilanz bzw. in der Erfolgsrechnung ein.
Sie erhalten für jede richtig platzierte Zahl ½ Punkt, total 5 Punkte.

1 Sozialversicherungsaufwand
2 Guthaben Verrechnungssteuer
3 Kontokorrentkredit Bank
4 Gewinn aus Verkauf Mobilien
5 Strom
6 Patente
7 Zunahme Warenbestand
8 Noch nicht bezahlte Aufwendungen
9 Mobiliar
10 Freie Reserven

Aktiven	**Begriff**
Flüssige Mittel und Wertschriften	
Forderungen	**2**
Vorräte und angefangene Arbeiten	**7**
Aktive Rechnungsabgrenzung	
Mobile Sachanlagen	**9**
Immaterielle Werte	**6**
Aufwand	
Material- und Warenaufwand	
Personalaufwand	**1**
Raumaufwand	
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	
Fahrzeug und Transportaufwand	
Energie und Entsorgung	**5**
Übriger Aufwand	
Abschreibungen	

Passiven	**Begriff**
Kurzfristige Verbindlichkeiten	
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	**3**
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten	
Passive Rechnungsabgrenzung	**8**
Kapital	
Reserven, Bilanzgewinn	**10**
Ertrag	
Ertrag aus Produktion und Dienstleistung	
Verluste aus Forderungen	
Ausserordentlicher Ertrag	**4**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Unter den Begriffen "neutraler Aufwand und Ertrag" werden gemäss nachfolgender Tabelle zwei Arten unterschieden. Zeigen Sie je ein mögliches Beispiel in Stichworten auf. Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld 1 Punkt, total 2 Punkte.

Neutraler Aufwand und Ertrag	**Beispiel**
Betriebsfremd	– Liegenschaftenaufwand/-ertrag, sofern nicht betrieblich genutzt – Wertschriftenaufwand/-ertrag, sofern nicht betrieblich notwendig
Ausserordentlich	– Prozessaufwand – Umzugskosten – Schäden durch Naturkatastrophen – Jubiläumsaufwendungen

Korrekturhinweis:
Teilpunkte (½ Punkt) sind möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 5 — 7 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

Ausgangslage:
In der Buchhaltungsabteilung gibt es Aufgaben, die immer wieder und regelmässig anfallen. Für den demnächst eintretenden neuen Lernenden erstellen Sie deshalb einige Hilfsmittel, um ihn zu unterstützen.

Aufgaben:

a) Sie bereiten ein Ablaufdiagramm vor, welches die wesentlichen Schritte vom Erhalt einer Lieferanten-Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage enthält.
Ordnen Sie den folgenden Teilschritten die richtige Zahl im Ablauf zu.
Sie müssen das Ablaufdiagramm nicht zeichnen.
Sie erhalten pro richtige Antwort ½ Punkt, total 3 Punkte.

1	Erhalt der Rechnung
6	Zahlung veranlassen
5	Konten gemäss Kontenplan im Kontierungsstempel ergänzen
2	"Bezahlt"-Stempel auf Rechnung anbringen
7	Rechnung verbuchen
3	Rechnung auf Vollständigkeit kontrollieren
4	Zahlungstermin ermitteln
8	Rechnung ablegen

Korrekturhinweis:
Eine andere sinnvolle Reihenfolge ist auch möglich.

b) Im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss finden Sie auf einer bestehenden Checkliste Ihrer Firma unter anderen die nachstehenden Konten.
Ergänzen Sie je in Stichworten die Vorbereitungs- / Kontrollarbeiten für den Jahresabschluss sowie daraus entstehende mögliche Folgearbeiten (keine Buchungssätze). Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld ½ Punkt, total 4 Punkte.

Konten	**Vorbereitungs- / Kontrollarbeiten**	**mögliche Folgearbeiten (keine Buchungssätze)**
Kasse, Post, Bank	Bestand mit Kontoauszug abgleichen	Allfällige Differenzen korrigieren/ausbuchen
Debitoren	Einbringlichkeit der Forderungen überprüfen	Delkredere anpassen
Mobilien	Bestand gemäss Anlagebuchhaltung prüfen und Abschreibungstabelle erstellen	Abschreibungen verbuchen
Rückstellungen	Mögliche finanzielle Risiken klären	Bestand erhöhen, bzw. reduzieren

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 6 — 7 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Druckerei Muster AG, Druckereiweg, 1111 Musterwil, und sind für die Materialbestellung verantwortlich. Sie haben bei der Firma Qualität und Co., Musterweg, 8000 Zürich folgende Bestellung in Auftrag gegeben:

- 2 Paletten Papier, Farbe weiss, Format A4, zu 80g/m2
- 1 Palette Papier, Farbe zitronengelb, Format A4, zu 120g/m2
- 15 Pack Papier, Farbe weiss, Format A3, zu 170g/m2
- Liefertermin, 30.05.2008.

Heute wurde die Ware geliefert. Die Liefermenge des A4-Papiers wurde verwechselt: Sie haben zwei Paletten zitronengelbes Papier sowie eine Palette weisses Papier erhalten. Das abgepackte A3-Papier weist zum Teil beschädigte Ecken auf.
Sieben Packungen der gelieferten Menge können Sie nicht verwenden.

Aufgabe:

Verfassen Sie einen Beschwerdebrief/Mängelrüge an die Firma Qualität und Co. in Zürich. Das Schreiben muss so verfasst sein, dass es den allgemeinen Anforderungen der Korrespondenz entspricht
Sie erhalten total 7 Punkte für den Beschwerdebrief.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Druckerei Muster AG
Druckereiweg
1111 Musterwil

Musterwil, heute.

Qualität und Co.
Musterweg
8000 Zürich

Mangelhafte Papierlieferung

Sehr geehrte Damen und Herren

Heute Morgen haben wir die mit Liefertermin 30.05.2008 bestellte Ware erhalten.

Beim Kontrollieren der Ware haben wir folgende Abweichungen festgestellt:

Die Liefermengen vom weissen A4- und zitronengelben A4-Papier wurden vertauscht.
Bei den abgepackten A3-Papieren wurden die Packungsecken zum Teil beschädigt.
Von den 15 gelieferten Paketen können wir 7 nicht weiterverarbeiten.

Wir bitten Sie, uns bis spätestens 10.06.2008 die richtige Menge sowie Ersatz für die defekten Pakete nachzuliefern.

Das zuviel gelieferte Palett zitronengelbes Papier werden wir Ihrem Chauffeur gerne zu unserer Entlastung mitgeben.

Besten Dank für Ihre rasche Antwort.

Freundliche Grüsse

Druckerei Muster AG

Name des Verfassers

Korrekturhinweise:

Gesucht ist eine Lösung entsprechend dem Leistungsziel 1.1.3.3:
In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.

Teilkriterien: Macht verständliche Formulierungen, argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge, Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden.

Zusammenfassung Punktevergabe:

- 1 Punkt für Adressen, Betreff und Einleitung; Teilpunkte sind möglich
- 2 Punkte für Sachliches, verständliches Vorbringen des Anliegens; Teilpunkte sind möglich
- 2 Punkte für Ideen zum weiteren Vorgehen (inkl. Termin); Teilpunkte sind möglich
- 1 Punkt für den Abschluss
- 1 Punkt für Orthografie;
  Punkteabzug: bis 2 Orthografie-Fehler ½ Punkt / über 2 Orthografie-Fehler 1 Punkt
- Die Darstellung wird nicht bewertet

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 7 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren

Ausgangslage:

Sie sind in der Lage, Arbeitsabläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls auch zu verbessern.

Aufgabe:

Sie finden nachstehend die einzelnen Schritte zu einem Ablauf für die Bearbeitung von schriftlichen Kundenreklamationen in einem grösseren Dienstleistungsunternehmen.
Betrachten Sie diesen Ablauf unter den verschiedenen vorgegebenen Aspekten und achten Sie auf mögliche Verbesserungen.
Nehmen Sie zu den aufgeführten Aspekten in ganzen Sätzen Stellung.
Sie erhalten 2 x 2 Punkte, total 4 Punkte.

1	Schriftliche Reklamation trifft ein
2	Poststelle bringt Eingangsstempel an
3	Weiterleitung an Direktionssekretariat
4	Erfassung in Statistik
5	Kopieren und Weiterleiten an Direktion
6	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
7	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
8	Kopieren und Weiterleiten an Marketing
9	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
10	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
11	Kopieren und Weiterleiten an betroffene Abteilung
12	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
13	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
14	Vorbereiten eines Antwortschreibens
15	Genehmigung durch Direktion
16	Erstellen und Versand durch Direktionssekretariat
17	Ablage

Aspekte	**Mögliche Verbesserung**
Zeitbedarf	Es dauert zu lange wenn verschiedene Abteilungen nacheinander Stellung nehmen müssen.
Kundenorientierung	Es fehlt die sofortige Empfangsbestätigung an Kunden, dass die Angelegenheit in Bearbeitung ist.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 8 — 6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.4.2.3: Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Bauhandel AG, welche in der Holzbranche tätig ist. Durch neu eröffnete Baumärkte in der Umgebung verlor die Firma massiv Kunden.
Um auch in der Zukunft zu bestehen, machen Sie sich finanzielle Überlegungen.

Aufgabe:

Ergänzen Sie in der nachfolgenden Tabelle stichwortartig drei finanzielle Hauptziele, welche zum Erfolg und zur Überlebensfähigkeit der Bauhandel AG führen.
Fügen Sie jedem Hauptziel eine sinnvolle Massnahme zu, um die Ziele zu erreichen.
Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Hauptziele	**Massnahme**
Liquidität	Mahnwesen straffen, Zahlungsströme besser bewirtschaften, Eigenmittel vergrössern, usw.
Ertrag	Margen verbessern, Kosten senken usw.
Rentabilität verbessern	Abläufe optimieren, Personal gezielt einsetzen, usw.
Finanzielle Unabhängigkeit	Verhältnis Eigenkapital Fremdkapital optimieren, usw.

Korrekturhinweis:

Bei den Massnahmen gelten sinngemässe Teilaspekte, welche zum entsprechenden Hauptziel gehören.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 9 — 7 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen

Ausgangslage:

Die Waren AG vertreibt ihre Produkte über das Internet. Um eine schwierige Konkurrenzphase zu überwinden, entscheidet die Geschäftsleitung, eine neue Marketingstrategie einzuführen.
Sie arbeiten im Marketingbereich und setzen die neue Marketingstrategie mit Hilfe der Sechsstufenmethode IPERKA in eine Marktaktion um. Sie sind in der Phase "Information". In dieser Phase werden unter anderem Kundeninformationen gesammelt.

Aufgaben:

a) Nennen Sie stichwortartig fünf Informationen, die in einer Kundendatei vorhanden sein müssen und die für eine Marketingaktion wichtig sind.
5 x ½ Punkt, total 2½ Punkte.

- Jahresumsatz des Kunden
- Adresse
- Mail Adresse
- Datum des letzten Einkaufs
- Statistik der gekauften Produkte
- Alter
- Geschlecht und andere Informationen über die Person
- zurückgesendete Produkte
- Gründe der Rücksendung
- Zahlungsart
- usw. …

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Geben Sie an, ob die folgenden Aussagen über die Phase **"Information"** richtig (R) oder falsch (F) sind und begründen Sie Ihre Antwort.
Pro richtige Angabe erhalten Sie je 1½ Punkte, total 4½ Punkte.

1 Um das Sechs-Stufenmodell effizient einsetzen zu können, ist die Phase "Information" sehr wichtig. In diese Phase muss man viel Zeit investieren.

2 Die Erhebung kundenbezogener Daten eröffnet für ein Unternehmen die Möglichkeit, Marketingentscheidungen effizienter zu treffen.

3 E-Commerce steht für den Handel über das Internet. Kataloge, Offerten und Bestellungen werden online angeboten bzw. abgewickelt. Da mit dem Kunden nur virtuelle Kontakte bestehen, ist es schwierig, Daten und Informationen über das Kundenverhalten zu beziehen.

	R / F	Begründung
1	**R**	Die Informationen werden das weitere Prozedere beeinflussen: die Planung, die Entscheidungen hängen direkt von der Phase Information ab. Eine gut und ausführlich geführte Informationsphase kann den weiteren Ablauf vereinfachen und beschleunigen.
2	**R**	Ohne Kundeninformationen sind Marketingentscheidungen schwierig zu treffen.
3	**F**	Mit Internet sind Kundendaten relativ einfach zu erhalten. Nicht nur die von Kunden aktiv gegebenen Informationen (z.B. persönliche Daten), sondern auch alle Informationen über das Verhalten des Kunden sind erfassbar.

Korrekturhinweis:
b) pro richtige Zeile 1½ Punkte, für das alleinige Setzen von "R" oder "F" ohne Begründung gibt es keine Punkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 10 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.1.5.1: Ökologische und energiesparenden Massnahmen beurteilen

Ausgangslage:

Geschäftliche Tätigkeiten sind oft im Spannungsfeld zwischen Ökonomie und Ökologie.

Aufgaben:

a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle zwei **ökologische** Massnahmen.
Beurteilen Sie deren Auswirkungen auf die Gewinnentwicklung
(Zunahme = +, Abnahme = -, keine Auswirkungen = 0).
Begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten.
Je korrekte und vollständige Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Ökologische Massnahmen	Einfluss auf Gewinn-entwicklung (+ / - / 0)	Begründung
Abfall trennen	-	Zusätzlicher Aufwand, evtl. Teilbeschäftigung einer Person, höhere Kosten, weniger Gewinn, usw.
Druckerpatronen nachfüllen	+	Günstiger im Einkauf, qualitativ evtl. geringer, usw.
Papierloses Büro	+	Tieferer Verbrauch, tiefere Kosten, höherer Gewinn, usw.
Weitere sinnvolle Antworten sind möglich		

Korrekturhinweis:

Es genügt in der Begründung z.B. "tiefere Kosten", aber dafür 1 Punkt nur für ganze richtige Zeile, keine Teilpunkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle zwei **energiesparende** Massnahmen. Beurteilen Sie deren Auswirkungen auf die Mitarbeitenden und die Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. Begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten. Je korrekte und vollständige Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Energiesparende Massnahmen	**Auswirkungen auf die Mitarbeitenden**	**Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens**
Isolationsfenster einbauen	Ausgeglichenes Raumklima, weniger Lärmbelastung von aussen	Hohe Kosten, Mehrwert erst längerfristig
Leuchtreklame aussen nachts nicht mehr einschalten	Keiner	Stromkosten sinken, aber Bekanntheitsgrad kann abnehmen
Klimaanlage im Sommer ausschalten	Produktivität nimmt an heissen Tagen ab	Stromkosten sinken, aber Produktivität nimmt ab
Raumtemperatur im Winter generell um 1 Grad senken	Keine	Energieeinsparung, Kostensenkung
Weitere sinnvolle Antworten sind möglich		

Korrekturhinweis:
Die Auswirkungen müssen zur Massnahme passen, 1 Punkt nur für ganze richtige Zeile, keine Teilpunkte.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 11 — 3 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.1.1.3: Image des Betriebes

Ausgangslage:

Image ist ein individuelles Vorstellungsbild, das Dritte von einer Marke, einem Produkt oder einer Unternehmung besitzen. Bei der Wahrnehmung und Einschätzung dieses "Ansehens" spielen einzelne Imagefaktoren eine bedeutende Rolle.

Aufgaben:

a) Zählen Sie vier Imagefaktoren auf, die bei der Wahrnehmung und Einschätzung des Ansehens einer Unternehmung eine bedeutende Rolle spielen können.
Sie erhalten je aufgeführten Faktor ½ Punkt, total 2 Punkte.

1	Marktauftritt	6	Innovationskraft
2	Qualitäten der Produkte	7	Transparenz in finanziellen Bereichen
3	Umweltbewusstsein der Unternehmung	8	Unternehmung als Arbeitgeber
4	Managementqualität	9	Kundenfreundlichkeit
5	Preis-/Leistungsverhältnis	10	Verhältnis zu Staat und Gesellschaft

b) Wählen Sie einen der gewählten Imagefaktoren aus und beschreiben Sie in Stichworten, wie Sie als Mitarbeitende/r durch Ihre Arbeit und Ihr Verhalten zu einem positiven Image beitragen können.
Sie erhalten für die korrekte Antwort 1 Punkt.

Lösung individuell

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Fallstudie

Schweizer Jugendherbergen

7 Aufträge / 40 Punkte

Der Verein Schweizer Jugendherbergen betreibt in der Schweiz und dem angrenzenden Fürstentum Liechtenstein 60 Jugendherbergen.

Heute umfasst die "exclusivste Hotelkette" der Schweiz romantische Schlossherbergen und herrschaftliche Villen, gemütliche Land- und pulsierende Stadtherbergen bis hin zu Top-modernen Jugendherbergen in angesagten Wintersportorten der Schweiz.

Die Schweizer Jugendherbergen engagieren sich für die Jugend, die wichtigste Zielgruppe.

Das Zimmerangebot in den Jugendherbergen der Schweiz reicht vom klassischen Mehrbettzimmer bis hin zum komfortablen Doppelzimmer mit Balkon und Du/WC. Sechser-, Vierer- und Doppelzimmer, nicht selten mit Dusche und WC im Zimmer, gehören zum Standard. Verpflegungsmöglichkeiten bestehen an allen Standorten. Die Preise sind orts- und saisonabhängig.

Als jüngstes Haus kam eine Jugendherberge im Unterengadin dazu. Nach mehrjähriger Planungszeit konnte innert wenigen Monaten der Neubau realisiert werden. Die nachfolgenden Aufgaben stammen aus dem Umfeld der Schweizer Jugendherbergen im Allgemeinen und der Verwirklichung dieses Bauprojektes im Besonderen.

HOSTELLING INTERNATIONAL

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 1 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit

Das Leitbild der Schweizer Jugendherbergen umfasst die folgenden zehn Bereiche:

1. Gäste
2. Mitarbeitende
3. Partner und Mitglieder
4. Bevölkerung und Umwelt
5. Eigene Leistungen
6. Information / Werbung / Verkauf
7. Öffentlichkeitsarbeit
8. Innovation und Forschung
9. Eigene Wirtschaftlichkeit
10. Ethik

Wählen Sie fünf Stichworte aus. Formulieren Sie zu Ihren ausgewählten Stichworten je einen Leitsatz. Sie erhalten je zutreffenden Leitsatz 1 Punkt, total 5 Punkte.

Mein gewähltes Stichwort	**Mein Textvorschlag**
Beispiel: Ethik	**Beispiele:** Wir fördern einen qualitätsbewussten Jugend- und Familientourismus. Wir stellen die menschlichen Begegnungen in den Mittelpunkt. Wir leben dem partnerschaftlichem Gedanken nach. Wir wollen angemessene wirtschaftliche Ergebnisse erzielen.

Die Tabelle zur Beantwortung finden Sie auf der nachfolgenden Seite.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Mein gewähltes Stichwort	Mein Textvorschlag
Beispiel: Ethik	**Beispiele:** Wir fördern einen qualitätsbewussten Jugend- und Familientourismus. Wir stellen die menschlichen Begegnungen in den Mittelpunkt. Wir leben dem partnerschaftlichem Gedanken nach. Wir wollen angemessene wirtschaftliche Ergebnisse erzielen.
Gäste	Wir tragen für unsere Gäste eine besondere Verantwortung. Wir wollen den vielfältigen Gästeerwartungen in kreativer Weise entsprechen. ….usw.
Mitarbeitende	Wir sind uns bewusst, dass unsere Mitarbeitenden eine entscheidende Rolle spielen. Wir setzen uns für eine fortschrittliche Personalpolitik ein, insbesondere beim Führungsstil, Arbeitsbedingungen, sozialer Sicherheit, Chancengleichheit, Eigenverantwortung und beruflicher Förderung. ….usw.
Partner und Mitglieder	Wir suchen eine aktive Zusammenarbeit zu allen für uns wichtigen Personen und Organisationen. ....usw.
Bevölkerung und Umwelt	Wir nehmen Rücksicht auf die Bevölkerung und setzen alles daran, Umweltbelastungen so gering wie möglich zu halten. ....usw.
Eigene Leistungen	Wir behalten unsere preiswerten Leistungen unter Berücksichtigung der steigenden Qualitätsanforderungen bei. Wir wollen attraktive Angebote bieten. ....usw.
Information / Werbung / Verkauf	Wir halten uns an den Grundsatz "Leistung kommt vor Werbung". Wir treten mit Stil und Herz auf, nicht marktschreierisch aggressiv. ....usw.
Öffentlichkeitsarbeit	Wir orientieren laufend über Entwicklungen in unserem Tätigkeitsbereich. Wir pflegen enge, persönliche Beziehungen zu öffentlichen und privaten Institutionen und Medien. ....usw.
Innovation und Forschung	Wir fördern auf allen Ebenen unserer Organisation innovatives Denken und Handeln. Wir unterstützen eine praxisbezogene, kritische Tourismusförderung. ....usw.
Eigene Wirtschaftlichkeit	Wir streben das erwirtschaften genügender Erträge an um den Fortbestand unserer Unternehmung zu sichern. Zu unseren finanzwirtschaftlichen Zielen gehören eine ausreichende Liquidität, die Schaffung von Reserven und eine gesunde Kapitalstruktur. ....usw.

Korrekturhinweis:
Je nach Formulierung können auch nur ½ Punkte vergeben werden.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 2 — 8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen

Während der Planungsphase erstellten die Verantwortlichen auch einen Businessplan.

a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die beiden Spalten wofür "ein Businessplan dient", bzw. "Auskunft gibt über …" mit je drei Stichworten.
Sie erhalten pro Stichwort am richtigen Ort ½ Punkt, total 3 Punkte.

Businessplan dient als Entscheidungsgrundlage bei: (3 x ½ Punkt)	**Businessplan gibt Auskunft über: (3 x ½ Punkt)**
1. Neugründung eines Unternehmens	1. bisherige/zukünftige Entwicklung eines Unternehmens
2. Partnersuche	2. derzeitigen Zustand eines Unternehmens
3. Kapitalbeschaffung bei Banken	3. Strategie des Unternehmens
4. Kauf oder Verkauf	4. Kapitalbedarf und dessen Deckung
5. Nachfolgeregelung	… usw.
… usw.	

b) In der folgenden Tabelle sehen Sie einige Kapitel-Überschriften eines Businessplans. Präzisieren Sie je in ganzen Sätzen, worüber diese Kapitel Auskunft geben.
Sie erhalten je Präzisierung 1 Punkt, total 5 Punkte.

Kapitel-Überschriften	**Präzisierung in ganzen Sätzen**
Beschreibung des Unternehmens	Was macht dieses Unternehmen? Wem gehört dieses Unternehmen?
Markt / Kunden	Wer sind die Kunden, die dieses Produkt "kaufen"? Wie gross ist der Markt für dieses Produkt?
Konkurrenz	Welche anderen Anbieter gibt es bereits? Wie sehen deren Preise aus?
Informatik	Mit welchen Mitteln organisiert das Unternehmen dieses Projekt? Sind diese Hilfsmittel auf dem Markt vorhanden, zu welchem Preis?
Risiko-Analyse	Was sind die Stärken/Schwächen dieses Projektes? Wie lange dauert die "Durstphase", bis das Unternehmen schwarze Zahlen schreibt?

Korrekturhinweise:
Für nicht vollständige Formulierungen wird je ½ Punkt abgezogen.
Präzisierungen müssen nicht zwingend in der Frageform sein.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 3 — 8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren
Leistungsziel Nr. 4.1.3.1: Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren

Im Engadin wurde eine neue Jugendherberge gebaut. Nach einer kurzen, unfallfreien Bauzeit steht jetzt die offizielle Eröffnung vor der Tür.

a) Geben Sie in Stichworten vier Personengruppen an, welche Sie für diesen Anlass einladen möchten. Sie erhalten pro sinnvolle Nennung ½ Punkt, total 2 Punkte.

- Gemeindebehörden
- Vertreter der Tourismusorganisation
- Presse
- Vertreter der Handwerker
- Geldgeber
- usw.

b) Planen Sie einen sinnvollen Ablauf in vier Schritten (stichwortartig), um diesen Anlass für die Teilnehmenden zu einem unvergesslichen Erlebnis werden zu lassen. Alle sollen einen Überblick über das Bauwerk erhalten, das Kulinarische soll nicht zu kurz kommen.
Sie erhalten für die 4 Teilschritte in einer sinnvollen Reihenfolge je ½ Punkt, total 2 Punkte.

- Begrüssung (evtl. mit Apero)
- Reden (Gemeinde, Bauherren, Architekten, Geldgeber)
- Hausbesichtigung
- Essen

c) Entwerfen Sie eine Einladung, die alle notwendigen Informationen enthält.
Treffen Sie - falls nötig - entsprechende Annahmen.
Sie erhalten für eine vollständige Einladung 3 Punkte.
Für die ansprechende Darstellung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Einladung, wozu, wann, wo, Programmablauf, Anmeldung bis …, (Rückfragen)

Korrekturhinweis:
6 x ½ Punkt, 1 Punkt für die Gestaltung im Ermessen des Experten

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 4 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.1.1: Bewerbungen bearbeiten

Für diesen neuen Betrieb sind auch die entsprechenden Mitarbeitenden zu suchen. Das Inserat für die Betriebsleitung (Auszug) sah folgendermassen aus:

> **Jugendherberge Engadin**
>
> Für die neue Jugendherberge im Engadin (164 Betten) suchen wir rechtzeitig auf die Saisoneröffnung am 15. Dezember 2008 eine
>
> **Betriebsleitung 100%**
>
> Hauptaufgaben: Sie übernehmen nach einer gründlichen Einführung und internen Schulung die Betriebsleitung. Sie sind in allen Bereichen der Betriebsführung verantwortlich, unseren Gästen einen unvergesslichen Aufenthalt zu bieten.
>
> Das Profil: …..Sie verfügen über eine abgeschlossene Hotelfachschule und Führungserfahrung. Local Marketing ist für Sie kein Fremdwort und Sie nutzen Ihre Fähigkeiten als flexible/r Organisator/in, um Ideen und Konzepte für unsere Gäste umzusetzen. …..
> Ein Flair für Technik und die Sprachen Englisch und Italienisch runden Ihr Profil ideal ab.
>
> Die Perspektiven: Es erwartet Sie ein breites, vielfältiges und interessantes Aufgabengebiet mit Freiräumen für eigene Ideen. ……..usw.
>
> Interessiert? Senden Sie Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen bis … an ….

a) Um die insgesamt 84 Bewerbungen effizient beurteilen zu können, erhalten Sie den Auftrag, für eine Excel-Tabelle die Kriterien zu definieren, welche für die Auswahl massgebend sind. Geben Sie je drei Muss-Kriterien und drei Kann-Kriterien für die neue Betriebsleitung an, welche aus Ihrer Sicht wesentlich sind.
6 x ½ Punkt, total 3 Punkte.

Muss-Kriterien:
- Abgeschlossenen Hotelfachschule
- Führungserfahrung
- Sprachen
- Flair für Technik
- Eintrittsdatum
- Unterlagen vollständig

Kann-Kriterien:
- Hinweis auf Erfahrung "local Marketing"
- Erfahrung als Gastgeber
- Flexibler Organisator
- Motivationshinweise
- Lohn

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

b) Aus den Vorstellungsgesprächen haben sich die folgenden drei Kandidaten herauskristallisiert.

Kriterien	Kandidat A	Kandidat B	Kandidat C
Frühestes Eintrittsdatum	1. August 2008	1. Januar 2009	1. Oktober 2008
Sprachen	D / F / R*	D / F / E	D / F / I / E
Abgeschlossene Hotelfachschule	nein	ja	ja
Führungserfahrung	ja	ja	ja
Flair für Technik	ja	nein	ja
Lebenslauf	lückenlos	nicht lückenlos	lückenlos
Salärforderung	CHF 6’500	CHF 6’200	CHF 6’700
Komplette Unterlagen	ja	ja	ja

R* = Räto-Romanisch

Welchen Kandidaten würden Sie aufgrund dieser Unterlagen auswählen?
Begründen Sie Ihre Wahl in Bezug auf die anderen zwei Kandidaten.
Sie erhalten für die richtige Wahl mit überzeugender Begründung 2 Punkte.

Ich entscheide mich für Kandidat C

Begründung:

Kandidat A
- hat keine abgeschlossene Hotelfachschule und erfüllt Sprachanforderungen nicht.

Kandidat B
- kann erst nach Betriebseröffnung anfangen, erfüllt Sprachanforderungen nicht,
- hat kein Flair für Technik und hat nicht lückenlose Referenzen.

Kriterien	Kandidat A	Kandidat B	Kandidat C
Frühestes Eintrittsdatum	1. August 2008	**1. Januar 2009**	1. Oktober 2008
Sprachen	**D / F / R***	**D / F / E**	D / F / I / E
Abgeschlossene Hotelfachschule	**nein**	ja	ja
Führungserfahrung	ja	ja	ja
Flair für Technik	ja	**nein**	ja
Lebenslauf	lückenlos	**nicht lückenlos**	lückenlos
Salärforderung	CHF 6’500	CHF 6’200	CHF 6’700
Komplette Unterlagen	ja	ja	ja

R* = Rätoromanisch

Korrekturhinweis:

Punkte können nur für Kandidat C vergeben werden, weil die anderen Kandidaten die Anforderungen nicht erfüllen.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 5 — 4 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften

Mit den über 60 schweizerischen Jugendherbergen kommt der Lagerbewirtschaftung eine besondere Bedeutung zu.

a) Im Bereich Heizöl wurde durch Investitionen in den Betrieben die Möglichkeit geschaffen, jederzeit von der Zentralverwaltung aus via Telefonleitung den aktuellen Heizölvorrat abrufen zu können, ohne den Betriebsleiter zu involvieren. Nennen Sie zwei Gründe, wieso die Zentralverwaltung diese Massnahme getroffen hat.
Je Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1. Bestellungen können regional zusammengefasst werden = tieferer Preis
2. Bestellungen können unter Ausnützung von Preisschwankungen bei tieferem Preis getätigt werden

b) Nennen Sie zwei weitere Bereiche, bei denen sich ein zentraler Einkauf lohnen würde. Je Nennung erhalten ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Lebensmittel
- Putzmittel
- Büromaterial
- Mobiliar
- usw.

c) Zentraleinkäufe können für den Betriebsleiter auch nachteilig sein. Führen Sie zwei Nachteile stichwortartig auf. Je Nachteil erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Keine Berücksichtigung regionaler Lieferanten
- lange Lieferzeiten
- fixe Liefertage
- Vielfalt des Angebotes ist eingeschränkt

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 6 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.7.3: Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen

Kaufleute sind mit den grundlegenden, planerischen, organisatorischen Abläufen eines Unternehmens vertraut. In den Bereichen Infrastruktur und Einrichtungen sind verschiedene vertragliche Regelungen möglich.

a) Zählen Sie zwei Maschinen / Geräte auf, für die Service- oder Wartungsabonnemente abgeschlossen werden, bzw. abgeschlossen werden müssen.
Je Aufzählung erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

- Aufzüge/Lifte
- Kaffeeautomaten
- Kopierautomaten
- Kühltruhen
- usw.

b) Unter gewissen Umständen macht es auch Sinn, Einrichtungsgegenstände zu leasen. Beschreiben Sie in eigenen Worten und in ganzen Sätzen, um was es beim Leasinggeschäft geht. Total 2 Punkte.

Der Leasinggeber stellt dem Leasingnehmer den **Vertragsgegenstand** für eine **bestimmte Zeitdauer** gegen **Bezahlung von Leasingraten** zur Verfügung.
Das **Eigentum** verbleibt beim Leasinggeber. Es handelt sich um einen "Gebrauchsleihevertrag".

Korrekturhinweise:
Um die volle Punktzahl zu erhalten, müssen die **fett gedruckten** Begriffe vorkommen oder sinngemäss erklärt werden (Bezahlung von Leasingraten – einer oder beide Begriffe). Bei fehlenden Begriffen/Erklärungen ½ Punkt Abzug.

c) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle in Stichworten je zwei Vor- und zwei Nachteile des Leasinggeschäftes aus der Sicht des Leasingnehmers.
Je Vor- und Nachteil erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorteile	Nachteile
– Schont Eigenkapital – Bindet keine Mittel – Bei Ablauf des Leasingvertrages keine Umtriebe mit dem Verkauf des Leasinggegenstandes – usw.	– Leasingraten fällig, unabhängig, ob der Leasinggegenstand Nutzen bringt (defekt) – Eher teuer – Ausstieg aus Leasingvertrag schwierig/teuer – usw.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 7 — 5 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken

In jedem Unternehmen werden auch Statistiken geführt.

a) Erklären Sie in ganzen Sätzen, was Sinn und Zweck solcher Erfassungen sind.
Sie erhalten dafür 1 Punkt.

- Beschaffung von Vergleichsdaten, um die Rentabilität zu verbessern.
- Erfassen von Kundendaten, um gezielte Werbemassnahmen einzuleiten
- usw.

b) Die Schweizer Jugendherbergen erfassen ebenfalls verschiedene Daten aus ihren Betrieben, bzw. ihrer Kunden. Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle in Stichworten, weshalb die Verantwortlichen die folgenden Statistiken überhaupt führen, bzw. welche Massnahmen sie daraus ableiten können.
Die gleiche Massnahme darf nur einmal genannt werden.
Sie erhalten je Feld 1 Punkt, total 4 Punkte.

	Warum wird diese Statistik geführt?	**Welche Massnahmen kann man daraus ableiten?**
Reservationsstand pro Jugendherberge und Tag	(Saisonale) Auslastung erfassen Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Betrieben	Gezielte kurzfristige Verkaufs-packages anbieten Personalplanung
Gäste nach Herkunftsland	Wissen, woher unsere Kunden kommen	Länderspezifische Werbungen durchführen (auch sprachlich)

Korrekturhinweis:
Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite: