

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 9 Aufträgen auf insgesamt 30 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 - 9 | FA 1 | FA 2 | FA 3 | FA 4 | FA 5 | FA 6 | FA 7 | FA 8 | FA 9 |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Erreichte Anzahl Punkte: | | | | | | | | | |
| Visum: | | | | | | | | | |

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Aufgabe 1**8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****Ausgangslage:**

Sie bewerben sich nach der Lehrabschlussprüfung um eine Stelle als Aussendienstmitarbeiter/in in einer Versicherungsgesellschaft. Beim Bewerbungsgespräch werden Sie über die Bedeutung des Kundengesprächs befragt.

Aufgaben:

- a) Zeigen Sie mit vier Aspekten auf, welche Bedeutung eine gute Vorbereitung des Kundengesprächs hat. Pro Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

b) Die Vorbereitung des Kundengesprächs läuft in drei Phasen ab:

1. Ist-Situation abklären
2. Soll-Situation ermitteln
3. Vorschlag erarbeiten

Ergänzen Sie die folgende Tabelle, indem Sie zu den ersten beiden Phasen je zwei **offene Fragen** formulieren. Diese müssen sich auf die Vorbereitung des Kundengesprächs beziehen, nicht auf das Gespräch.

Pro sinnvolle und geeignete Frage erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

| | |
|-------------------------------------|----|
| Ist-Situation abklären | 1) |
| | 2) |
| Soll-Situation ermitteln | 1) |
| | 2) |

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 2**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie haben im Laufe Ihrer Ausbildung feststellen können, dass es Faktoren gibt, die für erfolgreiches Verkaufen wichtig sind. Dabei spielen gezielte Fragestellungen eine wichtige Rolle.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Gründe, weshalb gezielte Fragen ein Beratungs- oder Verkaufsgespräch vorteilhaft beeinflussen.

Pro nachvollziehbaren Grund erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Aufgabe 3

4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen

Ausgangslage:

Ein Hotel mit Seminarräumen und Wellnessbereich stellt fest, dass Umsatz und Gewinn in den letzten Jahren stetig zurückgegangen ist. Die Geschäftsleitung macht sich Gedanken, wie der Umsatz und der Gewinn gesteigert werden können.

Aufgabe:

Nennen Sie in der folgenden Tabelle vier mögliche Kundengruppen dieses Hotels und bestimmen Sie für jede Kundengruppe einen nachvollziehbaren Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Betriebes (keine Mehrfachnennungen).
Sie erhalten für jede vollständig ausgefüllte Zeile 1 Punkt, total 4 Punkte.

| Kundengruppe | Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Hotels |
|--------------|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 4**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

In einem Leitbild eines grossen Schweizer Unternehmens ist folgender Leitsatz festgehalten:

"Durch Freiraum und Entfaltungsmöglichkeiten für meine Mitarbeiter schaffe ich als Vorgesetzter die Voraussetzungen für Eigenverantwortung und Weiterentwicklung."

Aufgaben:

- a) Zählen Sie vier unterschiedliche Möglichkeiten für die Vorgesetzten auf, wie dieser Leitsatz konkret in die betriebliche Praxis umgesetzt werden kann. Pro Antwort erhalten Sie je 1 Punkt, total 4 Punkte.

1)

2)

3)

4)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Ein Leitbild unterscheidet sich von der Strategie einer Unternehmung.
Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle an, welche Aussagen dem Leitbild
oder der Strategie zugeteilt werden können.
Pro richtige Zuteilung erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

| | Leitbild | Strategie |
|--|----------|-----------|
| Ziele der Unternehmung für die nächsten 5 Jahre | | |
| Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Kunden | | |
| Ausbau der Marktposition im Kerngeschäft in der Schweiz | | |
| Produkte und Dienstleistungen laufend verbessern und anpassen; ausserdem werden ökologische und soziale Standards bei Arbeits- und Produktionsbedingungen gesetzt. | | |

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 5**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.2.3: Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig drei finanzielle Ziele, die zum längerfristigen Erfolg der Bauhandel AG führen.

Zeigen Sie zu jedem Ziel eine sinnvolle Massnahme auf, um das entsprechende Ziel zu erreichen.

Sie erhalten je sinnvolles Ziel mit Massnahme 2 Punkte, total 6 Punkte.

| Finanzielle Ziele | Massnahme |
|-------------------|-----------|
| | |
| | |
| | |

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen

Ausgangslage:

Die Steiner Elektrogeräte AG ist auf Erfolgskurs. Dies hat die Geschäftsleitung dazu veranlasst, der Verkaufsabteilung mehr Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Als Assistent/in der Geschäftsleitung erhalten Sie nun den Auftrag, eine Stellenbeschreibung zu verfassen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie sechs mögliche Inhalte, die in eine Stellenbeschreibung gehören. Sie erhalten für jede korrekte Nennung 1/2 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

- b) Die Geschäftsleitung wünscht eine detaillierte und umfassende Stellenbeschreibung. Welche Nachteile können bei einem hohen Detaillierungsgrad entstehen? Führen Sie zwei nachvollziehbare Nachteile auf. Sie erhalten je Nachteil 1 Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 7**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten seit drei Jahren in der Kreditorenbuchhaltung bei der AKUT Treuhand AG in Zug. Da Ihr Vorgesetzter Sie ab Herbst mit neuen Aufgaben betrauen wird, möchte er, dass Sie die Aufgaben in der Kreditorenabteilung an die neue Mitarbeiterin Frau Ramirez übergeben. Frau Ramirez tritt ihre Stelle im Herbst 2012 an und würde sich über eine klare und effiziente Einführung freuen.

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie eine zeitlich sinnvolle Reihenfolge der unten aufgeführten Arbeitsschritte.

Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 5 Punkte.

| Reihenfolge | Arbeitsschritte |
|-------------|--|
| 1 | Rechnung erhalten |
| | Abweichung? Ja/Nein |
| | Vergleich mit Auftrag |
| | Zahlungstermin festlegen |
| | Fälligkeit prüfen |
| | Erfassung im Zahlungssystem |
| | Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen |
| | Die Rechnung als bezahlt abstempeln |
| | Zahlung ausgelöst? Ja/Nein |
| | Kontrolle der Rechnung |
| | Ablage Rechnungen im Kreditorenordner |

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Nennen und umschreiben Sie zwei Gründe, weshalb es sinnvoll ist, Arbeitsabläufe schriftlich festzuhalten.
Sie erhalten je sinnvollen Grund 1 Punkt, total 2 Punkte.

Grund 1: _____

Grund 2: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 8**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

Der richtige Gebrauch von Fachausdrücken ist ein wichtiges Element der kaufmännischen Ausbildung.

Aufgabe:

Erklären Sie in einer kurzen, aber aussagekräftigen Beschreibung die folgenden Fachbegriffe.

Sie erhalten für jede sinngemäss korrekte Umschreibung 1 Punkt, total 4 Punkte.

| Begriff | Erklärung / Umschreibung |
|---------------|--------------------------|
| Leasing | |
| Mahnung | |
| Quellensteuer | |
| Richtlinien | |

Punkte

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 9**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen****Ausgangslage:**

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um es nach aussen zu repräsentieren und die Abläufe effizient zu gestalten.

Aufgabe:

Sie müssen das Weihnachtsessen Ihrer Abteilung organisieren. Benutzen Sie die unten aufgeführten Grundlagen für die Projektbearbeitungsmethode (IPERKA), und füllen Sie die Tabelle wie folgt aus:

- Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an (R)
 - Kreuzen Sie die falschen Aussagen an (F)
 - Geben Sie bei den falschen Aussagen die richtige Zuordnung der IPERKA-Stufe an.
- Sie erhalten für die korrekt ausgefüllte Tabelle 6 Punkte.

| IPERKA-Stufen | Aktivitäten | R | F | Richtige Stufe |
|----------------------|---|---|---|----------------|
| I Information | Vorschläge vorbereiten | | | |
| | Anmeldungen einfordern | | | |
| | Anresemöglichkeiten der Teilnehmer ermitteln | | | |
| P Planung | Fristen für die Organisation festlegen | | | |
| | Standort abklären | | | |
| | Programmvorschlag vorbereiten | | | |
| E Entscheid | Ort entscheiden | | | |
| | Programm schriftlich erstellen | | | |
| | Programm festlegen | | | |
| R Realisation | Restaurant reservieren | | | |
| | Transport organisieren | | | |
| | Datum festlegen | | | |
| K Kontrolle | Budget gegenüber Kostenvoranschlägen überprüfen | | | |
| | Anzahl der Teilnehmer überprüfen | | | |
| | Unterhaltungsmusik buchen | | | |
| A Auswertung | Feedback bei Teilnehmer einholen | | | |
| | Kostenabrechnung gegenüber Budget kontrollieren | | | |
| | Verbesserungsvorschläge aufschreiben | | | |

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 10**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.2: Protokollführung****Ausgangslage:**

Als Kaufmann/Kauffrau gehört die Protokollführung zu Ihren regelmässigen Arbeiten. Sie kennen dessen Gestaltung und Bedeutung.

Aufgaben:

- a) Nennen und beschreiben Sie in Stichworten drei Arten von Protokollen.
Für jede korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

| Art des Protokolls | Umschreibung / Merkmale |
|--------------------|-------------------------|
| | |
| | |
| | |

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) In Protokollen wird oft eine Pendenzenliste geführt. Erklären Sie in Stichworten die zwei Erfordernisse an eine solche Liste.
Sie erhalten pro Erfordernis $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 11**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.2:****Einstellung des Betriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung****Ausgangslage:**

Im Leitbild Ihres Unternehmens sind unter anderem die unten aufgeführten Leitsätze verankert.

Aufgabe:

Erklären Sie in eigenen Worten, welche Bedeutung diese Leitsätze für die Mitarbeitenden der Unternehmung haben.

Für jede verständliche und sinnvolle Erklärung erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

| | |
|--|--|
| Bereich: Mitarbeiterförderung und -entwicklung | Leitsatz: Unser Nachwuchs ist unsere Investition in die Zukunft. |
|--|--|

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

| | |
|---------------------------------------|---|
| Bereich: Kundenorientierung | Leitsatz: Neu- und Stammkunden werden gleichermassen zuvorkommend beraten und betreut. Die volle Zufriedenheit unserer Kundschaft ist uns sehr wichtig. |
|---------------------------------------|---|

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Bereich: Wirtschaftlichkeit | Leitsatz: Wir sind bestrebt, unsere Ressourcen wirtschaftlich und zugleich nachhaltig einzusetzen. |
|---------------------------------------|--|

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

Punkte

Fallstudie "mobility car sharing"**9 Aufträge / 40 Punkte**

Die Genossenschaft Mobility ist eine "car sharing"-Organisation, die an 1300 Standorten in 470 Ortschaften in der ganzen Schweiz Autos zur Verfügung stellt. Eine grosse Anzahl Mitglieder oder Genossenschafter teilen sich die ca. 2'600 zur Verfügung stehenden Wagen in der ganzen Schweiz. Sehr oft stehen diese Fahrzeuge in der Nähe eines Bahnhofes und können dort von Reisenden mit dem öffentlichen Verkehr übernommen werden.

Für den Gebrauch eines Fahrzeuges bezahlt das Mitglied lediglich eine Stundenpauschale und einen Kilometerpreis. Alle Nebenkosten, wie Versicherung oder Wartung des Fahrzeuges, sind in diesem Preis inbegriffen. Reserviert wird der Wagen übers Internet, das Callcenter oder per Mobile Application (App). Auf der Webseite ist sichtbar, ob das Fahrzeug für die gewünschte Zeit verfügbar ist.

mobility
car sharing

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Auftrag 1**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen**

Mobility verfügt über mehrere Arten von Fahrzeugen, damit sie die meisten Kundenbedürfnisse erfüllen können, die Fahrzeuge so viel wie möglich ausgelastet werden und diese rentabel sind.

Ergänzen Sie in der Tabelle, welches Fahrzeug für welchen Kundentyp geeignet ist und beschreiben Sie die Einsatzmöglichkeit.

Für jede sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

| Fahrzeug Typ | Kundentyp / Art und Weise des Einsatzes |
|---|---|
| Beispiel: Micro (z.B. Smart) | Beispiel: Einzelpersonen mit kurzen Fahrtwegen, Stadtfahrten |
| Minivan (z.B. Ford S-Max – 7 Plätze) | |
| Transport (z.B. Mercedes Vito) | |
| Cabrio (z.B. Renault Megane) | |

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Auftrag 2**2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen**

Ein Kunde von Mobility beklagt sich telefonisch beim Callcenter, dass er einen Wagen in schlechtem Zustand übernehmen musste (Hundehaare, leere PET-Flaschen etc.).

Nennen Sie vier Schritte, wie Beschwerden grundsätzlich zu behandeln sind.
Für jeden sinnvollen Schritt erhalten Sie jeweils $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Auftrag 3

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundendatei erklären

Wie jede andere Firma benutzt auch Mobility eine Kundendatei.

Nennen Sie sechs zwingende Informationen, die Mobility wissen muss und in einer Kundendatei festhält (ausgenommen Namen und Vornamen der Kunden).

Begründen Sie Ihre Auswahl.

Für jede sinnvolle ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

| Angaben über die Fahrbefähigung des Kunden | Begründung |
|--|------------|
| 1) | |
| 2) | |
| Allgemeine Angaben | Begründung |
| 3) | |
| 4) | |
| 5) | |
| 6) | |

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Auftrag 4

7.5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.4: Sozialversicherungen beschreiben

Mobility verfügt über ungefähr 180 Mitarbeitende in der ganzen Schweiz. Davon ist rund die Hälfte zu mindestens 50% angestellt. Weitere Personen arbeiten im Stundenlohn. Mobility bezahlt die Löhne all dieser Mitarbeitenden und muss dabei die Sozialversicherungsbeiträge abrechnen.

- a) Geben Sie nachfolgend die **offizielle Bezeichnung** der Sozialversicherungen an und erklären Sie, welche Leistung erbracht wird.
Sie erhalten pro richtige Bezeichnung ½ Punkt und pro richtige Leistungserbringung ½ Punkt, total 5 Punkte.

AHV: _____

Leistungserbringung: _____

BVG: _____

Leistungserbringung: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

IV: _____

Leistungserbringung: _____

ALV: _____

Leistungserbringung: _____

EO: _____

Leistungserbringung: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Kreuzen Sie in untenstehender Tabelle an, welche gesetzlichen Abzüge **obligatorisch** oder **nicht obligatorisch** sind.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ¼ Punkt, total 2.5 Punkte.

| | Kauffrau/Kaufmann, 30-jährig, zu 100% im Servicedienst von Mobility | | Angestellter, 27-jährig, der für Mobility 5,5 Stunden pro Woche die Fahrzeuge reinigt | |
|---------------------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| | obligatorisch | nicht obligatorisch | obligatorisch | nicht obligatorisch |
| AHV/IV/ALV/EO | | | | |
| BVG | | | | |
| BU | | | | |
| NBU | | | | |
| Krankentaggeld- versicherung | | | | |

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Auftrag 5**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.2.1: Raum beschaffen**

Der Fahrzeugstandort ist beim Geschäftsmodell Mobility sehr wichtig. Damit die Unternehmung wachsen kann, werden laufend neue Fahrzeugstandorte evaluiert.

- a) Definieren Sie **vier Kriterien**, die bei der Auswahl des Fahrzeugstandortes **wichtig** sind.
Für jedes richtige Kriterium erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

- b) Mobility sucht neue Standorte auch via Facebook. Nennen Sie eine weitere Möglichkeit für die Standortsuche und begründen Sie Ihre Wahl.
Sie erhalten für eine korrekte Antwort 1 Punkt.

Weitere Möglichkeit: _____

Begründung: _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Auftrag 6**3.5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren**

Damit der Bekanntheitsgrad von Mobility an den Standorten gesteigert werden kann, wird an lokalen Messen teilgenommen.

Sie werden beauftragt, den Messeauftritt vorzubereiten.

- a) Nennen Sie die zwei wichtigsten Kostenfaktoren bei einer Messe-Teilnahme.
Je korrekte Nennung erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

1) _____

2) _____

- b) Formulieren Sie **eine messbare und realistische** Zielsetzung für diesen Anlass.
Sie erhalten für eine korrekte Antwort 1 Punkt.

- c) Für die Standbetreuung benötigen Sie genügend Mitarbeitende. Nennen Sie drei Informationen, die Sie benötigen, um den Personalbedarf ermitteln zu können.
Je korrekte Information erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1.5 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Auftrag 7**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes**

Die folgende Aussage stammt aus dem Leitbild der Mobility.

"Wir sichern den langfristigen Unternehmenserfolg, indem wir wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Mehrwerte schaffen".

- a) Nennen Sie je einen wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Mehrwert für die Kunden.

Je sinnvollen Mehrwert erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Wirtschaftlicher Mehrwert: _____

Gesellschaftlicher Mehrwert: _____

Ökologischer Mehrwert: _____

- b) Weshalb erstellen Unternehmungen und Organisationen ein Leitbild?
Kreuzen Sie an, welche der nachstehenden Aussagen korrekt ist. (1 Punkt)

- Das Leitbild ist eine gesetzliche Vorschrift.
- Das Leitbild ist die schriftliche Form der Unternehmensstrategie.
- Das Leitbild beschreibt, was die Unternehmung erreichen möchte.
- Theorie und Praxis stimmen bei einem Leitbild immer überein.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Auftrag 8**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen**

Die folgende Statistik stammt aus dem Mobility Geschäftsbericht 2010.

| Mitarbeitende | Veränderungen | | | |
|--|---------------|-------|---------|------|
| | 2010 | 2009 | Absolut | in % |
| Anzahl Mitarbeitende | 186 | 182 | 4 | 2.2 |
| Anzahl FTE (= Vollzeitäquivalente) | 158 | 152 | 6 | 3.9 |
| Fluktuation | 11.5% | 11.0% | 0.5% | - |
| Anteil Frauen | 45.0% | 48.4% | -3.4% | - |
| Anteil Frauen in Führungspositionen | 37.0% | 34.5% | 2.5% | - |
| Anteil Teilzeitmitarbeitende | 35.0% | 37.4% | -2.4% | - |
| Durchschnittsalter in Jahren | 39.0 | 37.4 | 1.6 | 4.3 |
| Anzahl Lernende | 6 | 5 | 1 | 20.0 |
| Abwesenheitstage Krankheit/Unfall pro Mitarbeitender | 5.7 | 5.3 | 0.4 | 7.5 |
| Ausbildungskosten pro Mitarbeitender in CHF | 900 | 900 | 0 | 0.0 |
| Wöchentliche Arbeitszeit in Stunden | 40 | 40 | 0 | 0.0 |

- a) Bestimmen Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.
Pro richtige Aussage erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

| Aussagen | Richtig | Falsch |
|--|---------|--------|
| Die totalen Ausbildungskosten waren 2010 und 2009 gleich gross | | |
| Die Abwesenheitstage infolge Krankheit und Unfall sind gestiegen | | |
| 3.23 % aller Mitarbeitenden waren im 2010 Lernende | | |
| Alle Mitarbeitenden arbeiten 40 Stunden pro Woche | | |

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

b) Was bedeutet eine Fluktuation von 11.5 %? Antworten Sie in einem Satz (1 Punkt).

c) Der Anteil der Frauenquote soll mittelfristig noch erhöht werden.
Nennen Sie zwei geeignete Massnahmen (2 Punkte).

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Auftrag 9**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen**

In jeder Unternehmung fallen Unterlagen und Dokumente an.

Weisen Sie die folgenden Begriffe den entsprechenden Spalten zu.

Je richtiger Zuordnung erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

| | Ist Bestandteil des Businessplans | Untersteht der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Aktuelle Bilanz & Erfolgsrechnung | | |
| Personalversicherungspolicen | | |
| Übersicht Kundenstruktur | | |
| MwSt.-Abrechnung | | |
| Konkurrenzanalyse | | |
| Leitbild | | |
| Übersicht Managementausbildung | | |
| Diagramm Marktposition | | |
| AHV-Abrechnungen | | |
| Bearbeitete Telefonnotizen | | |
| Umsatzstruktur | | |
| Statuten | | |

 Erreichte Punktezahl pro Seite: