

für Kandidaten der Ausbildungs- und Prüfungsbranche **Dienstleistung und Administration**

Name/Vorname
des Kandidaten:

Lösungen dB_S1

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 11 Aufträgen auf insgesamt 34 Seiten (Lösungen 26 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 - 11	FA 1	FA 2	FA 3	FA 4	FA 5	FA 6	FA 7	FA 8	FA 9	FA 10	FA 11
Erreichte Anzahl Punkte:											
Visum:											

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Lösung 1

7 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

Ausgangslage:

Der zuständige Kundenberater ist ausser Haus und Sie dürfen einen wichtigen Kunden Ihrer Firma empfangen und ihm eine neue Produktelinie präsentieren. Sie sind sich der Wichtigkeit der Vorbereitung des Gesprächs bewusst und möchten gerne Ihre Ziele erreichen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie sechs Kriterien, damit sich der Kunde bei Ihnen gut aufgehoben fühlt und dies zu einem erfolgreichen Verkaufsgespräch beiträgt.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Den Kunden auf nette Weise empfangen - Fester Handgriff - Augenkontakt, Lächeln - Pünktlich sein - Sich vorstellen | <ul style="list-style-type: none"> - Den Kunden in sauberem, gepflegten Ambiente empfangen - Ein Getränk vorschlagen - Alle nötigen Dokumente vorbereiten |
|--|--|

- b) Nennen Sie vier mögliche Verkaufshilfsmittel, die Sie an diesem Gespräch benötigen werden.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Produktkatalog - Preisliste - Verkaufskonditionen | <ul style="list-style-type: none"> - Firmenbroschüre - Produktemuster |
|---|---|

- c) Ergänzen Sie im Gesprächsablauf die fehlenden Gesprächsphasen.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

	Gesprächsphase/Inhalt
1	Begrüssung/Gesprächseröffnung
2	Kundenwünsche/Bedürfnisse abklären
3	Vorschlag unterbreiten
4	Produkt-/Dienstleistungsvorzüge hervorheben
5	Einwände behandeln/entkräften
6	Gesprächsergebnis festhalten
7	Verabschiedung

Korrekturhinweise:

- a) und b): Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.
c) Andere logische Reihenfolge ist möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 2**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Elektrofachgeschäft und möchten die Kunden in verschiedene Kundengruppen einteilen.

Aufgaben:

- a) Führen Sie vier Kriterien auf, nach welchen Sie passende Kundengruppen bilden können.

Sie erhalten pro richtiges Kriterium $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|--------------------|-------------|
| - Alter | - Kultur |
| - Geschlecht | - Vermögen |
| - Beruf | - Einkommen |
| - Soziale Stellung | - Etc. |

- b) Kunden haben diverse Ansprüche an ein Geschäft. Nennen Sie sechs Ansprüche, die Kunden an ein Elektrofachgeschäft haben können.

Sie erhalten pro sinnvollen Anspruch $\frac{1}{2}$ Punkt, total 3 Punkte.

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| - Hohe Qualität | - Professionelle Beratung |
| - Grosses Angebot | - Freundliche Bedienung |
| - Moderne Geräte | - Gutes Preis-/Leistungsverhältnis |
| - Ausgebauter Kundenservice | - Etc. |

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 3**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im kaufmännischen Bereich einer Autogarage. Ein Kunde beschwert sich über einen mangelhaft ausgeführten Auftrag.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie in den aufgeführten Phasen je zwei sinnvolle Massnahmen oder Verhaltensmerkmale, die ein professionelles Vorgehen charakterisieren. Je sinnvolle und nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Phase	Massnahmen/Verhaltensmerkmale (Stichworte)
Entgegennehmen der Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> – Kunden beruhigen – Verständnis zeigen
Erkennen des Problems	<ul style="list-style-type: none"> – Gezielte Fragen stellen – Kunde aussprechen lassen – Aufmerksam zuhören – Kunde ernst nehmen
Bearbeiten der Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> – Lösung suchen – Weitere Schritte kommunizieren, terminieren – Evtl. zuständige Stellen kontaktieren – Kunde informieren, bei Verzögerungen
Auswerten	<ul style="list-style-type: none"> – Zufriedenheit des Kunden gewährleistet? – Zukünftiges Verbesserungspotential – Anpassung des Beschwerdemanagements/der Arbeitsprozesse

- b) Weshalb heisst es auch "eine Reklamation ist eine Chance"? Erklären Sie, was diese Aussage bedeutet (2 Punkte).

- Durch kompetente Bearbeitung von Beschwerden fühlt sich der Kunde ernst genommen.
- Ein verärgelter Kunde wird zu einem zufriedenen Kunden.
- Die Kundenbindung kann gestärkt werden.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen gelten lassen.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 4**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Vor drei Wochen haben Sie ein Mikrowellengerät der Marke "TurboHot" gekauft. Sie haben das Gerät zu Hause in Betrieb genommen. Bereits beim erstmaligen Gebrauch offenbaren sich folgende Mängel:

- Die Zeituhr schaltet nicht automatisch aus.
Sie müssen den Regler regelmässig auf den 0-Punkt zurückstellen.
- Die Kochware wird sehr unregelmässig erhitzt.
- Der Drehteller ruckt so, dass ein unangenehmer Ton entsteht.

Aufgabe:

Formulieren Sie in der Tabelle auf der folgenden Seite Ihre Beschwerde in ganzen Sätzen an die Verkaufsstelle als E-Mail und teilen Sie Ihre Ideen zum weiteren Vorgehen mit.

Sie erhalten für sinnvolle Textbausteine 5 Punkte.

Eröffnung des E-Mails	Kauf des Mikrowellengerätes erwähnen, wann/wo, bei wem.
Beschwerde	Alle drei Beanstandungen müssen aufgeführt werden. Hinweis auf Garantie resp. Preis und Erwartung an das Produkt.
Idee zum weiteren Vorgehen	Umgehender Ersatz des Geräts oder gratis Garantiarbeiten.
Abschluss	Terminierung der Garantieleistung, Hoffnung ausdrücken, dass die Angelegenheit zur Zufriedenheit erledigt wird. Danken.

Korrekturhinweise:

Ein sinnvoller Textbaustein pro Abschnitt ergibt 1 Punkt.

Im Abschnitt "Idee zum weiteren Vorgehen" können 2 Punkte vergeben werden.

"Sehr geehrte Damen und Herren" bei der Eröffnung reicht nicht für einen Punkt.

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 5**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen (IPERKA)****Ausgangslage:**

Sie haben den Auftrag erhalten, neue Bürostühle zu beschaffen.

Aufgabe:

Zeigen Sie anhand der IPERKA-Methode auf, welche Schritte für die Beschaffung der Bürostühle nötig sind. Nennen Sie für jeden Arbeitsschritt zwei konkrete Tätigkeiten. Sie erhalten je korrekte Nennung ½ Punkt, total 5 Punkte.

Arbeitsschritt (Titel)	Konkrete Tätigkeiten
Information	1) Ideen sammeln
	2) Budget abklären
Planung	<ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen - Zeitlichen Rahmen setzen, Zwischentermine setzen
Entscheidung	<ul style="list-style-type: none"> - Kriterien für die Entscheidung festlegen - Offerten vergleichen - Offerte auswählen
Realisation	<ul style="list-style-type: none"> - Bestellung aufgeben - Alte Bürostühle verkaufen, verschenken
Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> - Wareneingang überprüfen - Budgetüberprüfung - Zeitplan eingehalten?
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit der Mitarbeiter erfragen - Beschaffungsprozess hinterfragen und Verbesserungen für die Zukunft notieren

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 6**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.2.3.1: Ansprechende Dokumentationen erstellen****Ausgangslage:**

In den verschiedenen Abteilungen einer Unternehmung kommen unterschiedliche Standardbriefe zum Einsatz.

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie in der untenstehenden Aufstellung, welcher Standardbrief üblicherweise in der jeweiligen Abteilung verwendet wird.
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Abteilung	Art des Standardbriefes
Marketing	Werbebrief
Verkauf	Angebot / Offerte
Einkauf	Anfrage
Rechnungswesen	Rechnung / Mahnung

- b) Auch für Antworten auf Mängelrügen können Standardbriefe angewendet werden. Zeigen Sie, welche der unten aufgelisteten Elemente eines Briefes standardisiert werden können und welche nicht, begründen Sie Ihre Antwort.
Sie erhalten für jede korrekt ausgefüllte Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Element	Standardisierung		Begründung
	Ja	Nein	
Anredeformel	X		Es gibt wenige Alternativen.
Schlussformel	X		Kann immer gleich sein.
Entschuldigungsformel	X		Kann mit einigen Abweichungen standardisiert werden.
Lösungsvorschlag		X	Muss dem Fall entsprechen.
Betreff		X	Muss mit dem bestimmten Fall übereinstimmen.
Unterschrift	X		Ist immer gleich.

Korrekturhinweise:

Halbe Punkte werden nur je komplett ausgefüllte Zeile vergeben.
Andere Lösungen sind möglich, Begründung muss mit Antwort übereinstimmen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 7**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen****Ausgangslage:**

Sie unterhalten sich mit einer Kollegin über die Erwartungen von Kundinnen an die Unternehmungen. Ihre Kollegin arbeitet in einem Modegeschäft.

Aufgaben:

- a) Ihre Kollegin möchte von Ihnen wissen, welche Ansprüche **Sie als Kunde** an das Modegeschäft haben. Führen Sie aus Ihrer Sicht vier sinnvolle und konkrete Erwartungen an das Modegeschäft auf.
Sie erhalten für jede sinnvolle Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.
- Aktuelles, modisches Kleiderangebot
 - Tiefes und oder breites Sortiment
 - Trendige Accessoires
 - Kompetente Verkaufsberatung
 - Gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- b) Nehmen wir an, die Lehrfirma in der Sie arbeiten, beliefert das Modegeschäft Ihrer Kollegin mit Schaufensterpuppen. Welche Erwartungen haben **Sie als Lieferant** an die Geschäftsbeziehung mit dem Modegeschäft. Nennen Sie zwei Erwartungen.
Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Regelmässige Bestellungseingänge
 - Begleichung der Rechnung innert der vorgesehenen Zahlungsfrist
- c) Welche Erwartungen hat das Modegeschäft an den Lieferanten?
Nennen Sie drei sinnvolle Erwartungen.
Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.
- Kurze Lieferfristen
 - Pünktliche Lieferungen
 - Einwandfreie Qualität/Verarbeitung der Ware
 - Günstige Preise und Lieferbedingungen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 8**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Im Flussdiagramm auf der folgenden Seite ist der Arbeitsablauf des Wareneingangs einer kleineren Unternehmung dargestellt.

In den Felder **4, 7 und 10** fehlen jedoch die Angaben zum jeweiligen Prozessschritt.

Aufgaben:

- a) Ergänzen Sie im Flussdiagramm die fehlenden Prozessschritte 4, 7 und 10.
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.
(Lösung auf der folgenden Seite)
- b) Beschreiben Sie in der untenstehenden Tabelle zu den Prozessschritten 2, 4 und 10 je zwei sinnvolle Tätigkeiten, die Sie dabei erledigen.
Sie erhalten $\frac{1}{2}$ Punkt für jede sinnvolle Tätigkeit, total 3 Punkte.

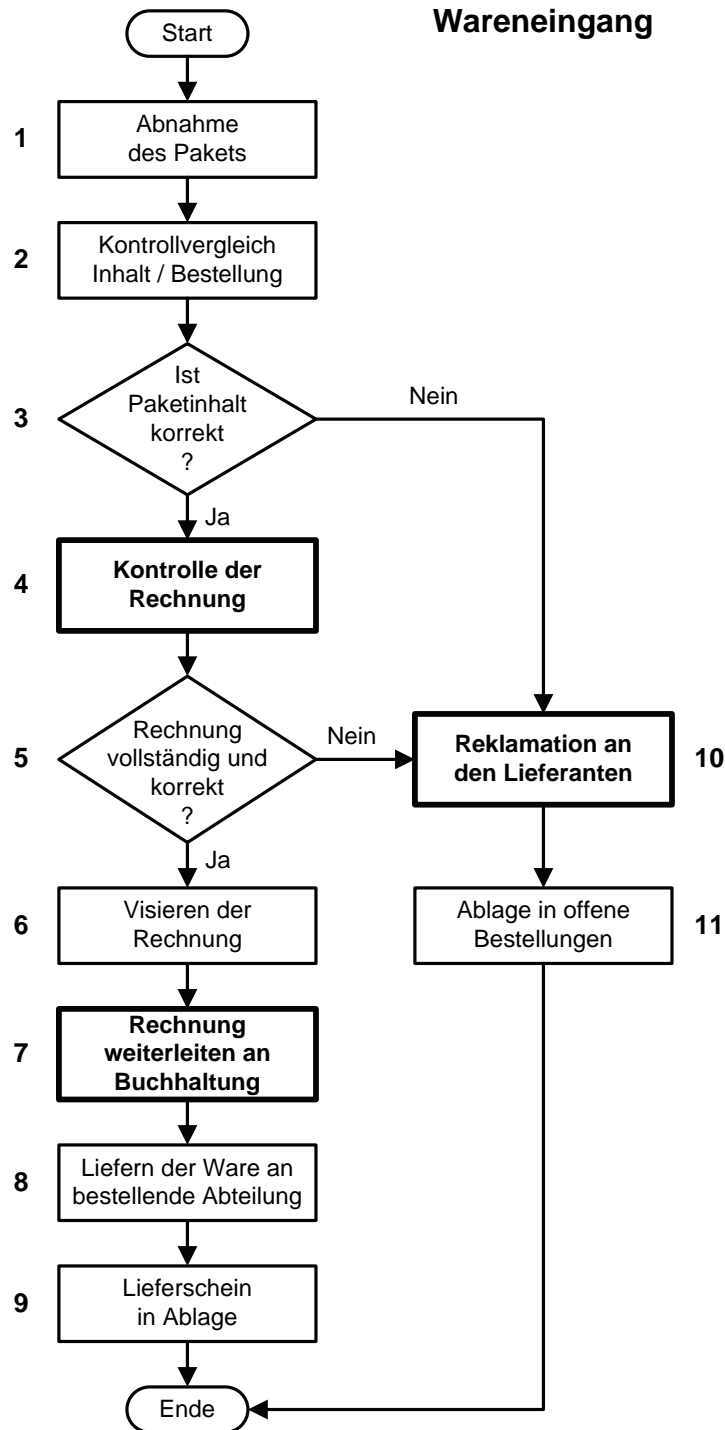
Prozessschritt	Tätigkeiten in Stichworten
2	1) Vergleichen der Anzahl Produkte mit ursprünglicher Bestellung
	2) Vergleichen der Artikel mit ursprünglicher Bestellung
4	1) Kontrolle der Preise und Zahlungsbedingungen
	2) Ist die Rechnung für uns bestimmt?
10	1) Mit Lieferant telefonisch Kontakt aufnehmen
	2) Vorgehen schriftlich festhalten

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Tätigkeiten sind möglich.

Punkte

Lösung a)



Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 9**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****Ausgangslage:**

Ein Autoimporteur informiert seine Kunden unter anderem auch über die eigene Website.

Aufgabe:

Bestimmen Sie in der untenstehenden Tabelle zu den aufgeführten Rubriken passende Informationsinhalte. Ergänzen Sie zudem eine weitere Rubrik, die auf der Website sinnvollerweise aufgeschaltet werden könnte. Halten Sie auch in dieser Rubrik drei passende Informationsinhalte fest.

Sie erhalten für jeden passenden Informationsinhalt $\frac{1}{2}$ Punkt und für eine sinnvolle Rubrik einen weiteren $\frac{1}{2}$ Punkt, total 5 Punkte.

Rubriken	Informationsinhalte
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Fahrzeuglinien, Marken, Modellen - Farbauswahl - Occasionsliste - Neuwagen, Leasing
Händlernetz	<ul style="list-style-type: none"> - Karte der Schweiz - Adressen der Garagen - Showroom oder Werkstatt
Firma "über uns"	<ul style="list-style-type: none"> - Geschichte - Werte/Leitbild - Aktualitäten - Mitarbeitende - Offene Stellen

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Antworten sind möglich.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 10**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.2.1: Kostenstellen nennen****Ausgangslage:**

Um ein möglichst genaues Bild der angefallenen Kosten zu erhalten, werden im Betrieb Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger definiert.

Aufgabe:

Ordnen Sie die nachstehenden Begriffe der richtigen Kolonne mit einem "X" zu.

Es handelt sich um eine Grossbäckerei.

Sie erhalten 6 x ½ Punkt, total 3 Punkte.

Begriff	Kostenart	Kostenstelle
Geschäftsleitung		X
Hygienebeauftragter		X
Fahrzeuge	X	
Sozialversicherungen	X	
Administration		X
Einkauf Rohmaterial	X	

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 11**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.2.2: Kalkulationssätze anwenden****Ausgangslage:**

Justin Otter betreibt in Zürich eine Disco. Aufgrund von behördlichen Auflagen muss er die Lüftungsanlage und die Toiletten erneuern. Die Gesamtinvestitionskosten betragen CHF 100'000.--. Aufgrund des bestehenden Mietvertrags muss die Firma die Kosten selber übernehmen. Der Mietvertrag läuft noch 5 Jahre, deshalb sind die Investitionen über den gleichen Zeitraum linear abzuschreiben.

Aufgaben:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die Zahlen für die **neu zu leistenden Abschreibungen** und den **neuen Nettoumsatz** je Jahr, wenn alle übrigen Zahlen unverändert bleiben.

Sie erhalten für die beiden richtigen Zahlen je 1 Punkt, total 2 Punkte.

	bisher (alle Zahlen in Tausend Franken)	neu (alle Zahlen in Tausend Franken)
Nettoumsatz	300'	320'
Warenaufwand	120'	120'
Personalaufwand	120'	120'
Übriger Aufwand	30'	30'
Abschreibungen	20'	40'
Betriebserfolg	10'	10'

- b) Justin Otter plant, die höheren Abschreibungen über eine moderate Preiserhöhung zu kompensieren. Bei gleicher Anzahl Besucher/Gäste will er nur die Eintrittspreise erhöhen.

Zwei Drittel des Umsatzes erzielt Justin Otter mit dem Verkauf von Eintrittstickets und ein Drittel mit dem Verkauf von Getränken.

Bisher besuchten jährlich 10'000 Gäste die Disco.

Berechnen Sie den neuen Eintrittspreis pro Gast in der folgenden Tabelle.

Sie erhalten total 4 Punkte.

	bisher	Punkte- Zuteilung	neu	Punkte- Zuteilung
Ertrag Tickets	200'000	½	220'000	½
Getränke-Ertrag	100'000	½	100'000	½
Verkaufte Eintritte	10'000	½	10'000	½
Preis je Ticket	20	½	22	½

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Fallstudie "Reka"**11 Aufträge / 40 Punkte**

Die Schweizer Reisekasse Reka zählt als moderne Non-Profit-Organisation zu den bedeutendsten touristischen Unternehmen der Schweiz. Mit ihren Geschäftsfeldern Ferien und Geld – daher auch der Name Reisekasse – führt sie einen einzigartigen Betrieb, der sowohl im Wirtschafts- wie auch im Tourismusumfeld hohe Glaubwürdigkeit genießt. Das Freizeitgeldsystem mit den bekannten «Reka-Checks» wächst seit Jahren kontinuierlich. Mit 2'800 Ferienwohnungen, darunter ihren Familien-Feriedörfern, agiert die Reka als zweitgrösste Anbieterin auf dem Schweizer Ferienwohnungsmarkt. Das Gespür für Freizeittrends und Urlaubsinnovationen, die auf das Familiensegment zugeschnitten sind, stärkte in den vergangenen Jahren die Marke «Reka» weiter.

Rund 2 Mio. Kundinnen und Kunden nutzen vergünstigtes Reka-Geld in der Schweiz, um an einer der über 8'700 Einlösestellen Bahnfahrten, Konzerte, Museumseintritte, Benzin, Übernachtungen, Kinoeintritte, einen Drink oder vieles mehr zu bezahlen. Parallel dazu erzielt die Reka mit ihren Ferienwohnungen und Feriedörfern rund 1,3 Mio. Übernachtungen in der Schweiz sowie im umliegenden Ausland.

(Quelle: Reka Geschäftsbericht 2011)

The logo for Reka, featuring the word "reka" in a bold, blue, lowercase sans-serif font, followed by a red square containing a white stylized graphic of a mountain peak.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 1**5 Punkte****Leistungsziel Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Leistungsziel Nr. 1.7.7.2: Gesetzliche Grundlagen erläutern**

Die Reka ist eine Genossenschaft mit Sitz in Bern. Die breit abgestützte Unternehmung hatte per 31. Dezember 2011 495 Genossenschafter. Die Eigentümerstruktur besteht aus Unternehmen (Arbeitgeber), Arbeitnehmerverbänden, Leistungsträgern und Organisationen aus Verkehr und Tourismus, anderen juristischen Personen sowie natürlichen Personen. Die Genossenschafter verzichten auf eine Rendite auf ihren Genossenschafter-Anteilen zugunsten des Non-Profit-Zwecks der Gesellschaft.

Bestimmen Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.
Pro richtige Zuteilung erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.

Aussagen	Richtig	Falsch
Wenn 7 oder mehr Personen zusammen eine Unternehmung gründen, sprechen wir von einer Genossenschaft.		X
Für die Gründung einer Genossenschaft ist ein Genossenschaftskapital von mindestens CHF 100'000.00 nötig.		X
Für eine Genossenschaft steht die Erzielung eines möglichst grossen Gewinns in der Regel nicht im Vordergrund.	X	
Als "juristische Personen" werden Anwälte und Notare bezeichnet.		X
"Juristische Personen" haben in der Regel Rechtswissenschaft studiert.		X
"Natürliche Personen" sind rechtsfähig.	X	
Eine Rendite wird in der Regel in Prozent angegeben.	X	
Eine Rendite ist immer eine positive Zahl.		X
Eine Non-Profit-Organisation erzielt keine Rendite.		X
Unternehmen, die keinen Gewinn erwirtschaften, werden als Non-Profit-Organisationen bezeichnet.		X

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

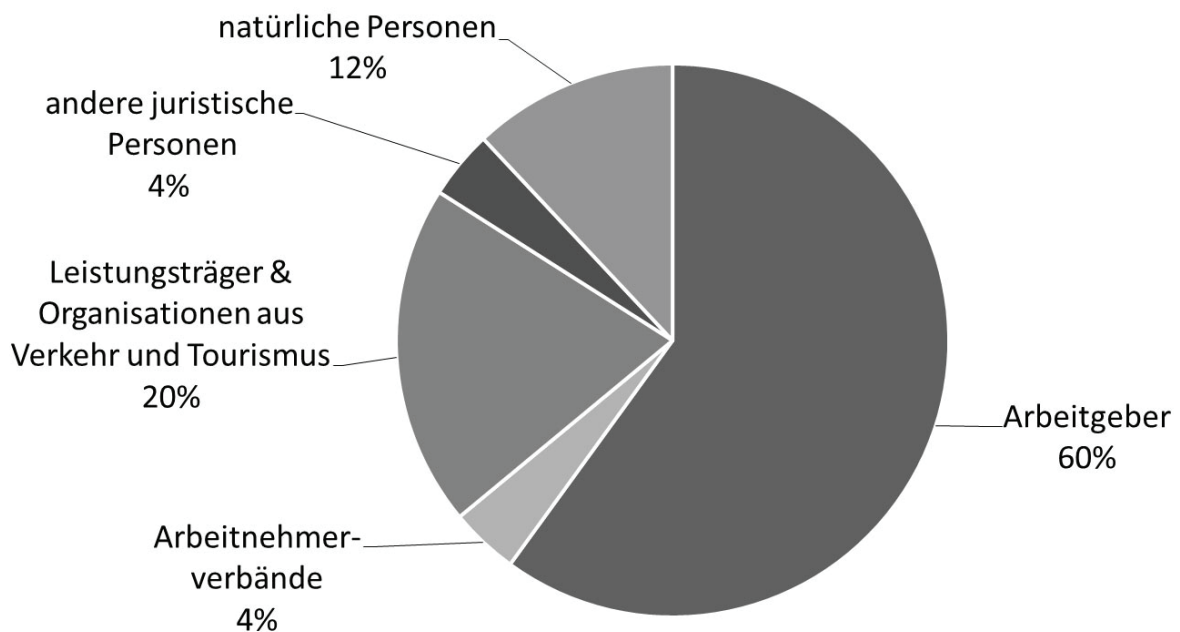
Punkte

Lösung Auftrag 2**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken**

Die Eigentümerstruktur besteht aus

- Arbeitgebern (60%),
- Arbeitnehmerverbänden (4%),
- Leistungsträgern und Organisationen aus Verkehr und Tourismus (20%),
- anderen juristischen Personen (4%) sowie
- natürlichen Personen (12%).

- a) Skizzieren Sie die Eigentümerstruktur in einem zweckmässigen und übersichtlichen Diagramm mit Titel und Legende (3 Punkte).

Titel: Eigentümerstruktur der Reka**Korrekturhinweise:**

Gängiges übliches Diagramm (Kreis-, Säulen-, Balkendiagramm etc.) 1 Punkt.
Alle Informationen müssen aufgeführt werden (Titel, Beschriftung inkl. Prozente) 2 Punkte.

- b) Wie heisst Ihr Diagrammtyp in der Fachsprache? (1 Punkt)

Korrekte Bezeichnung des gewählten Diagramms: 1 Punkt.

**Erreichte
Punktezah
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 3**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- / Anspruchsgruppen**

Neben den bereits erwähnten Kunden, Lieferanten und Eigenkapitalgebern hat auch die Reka noch weitere Anspruchsgruppen.

Nennen Sie die für eine Unternehmung weiteren üblichen Anspruchsgruppen. Pro richtige Anspruchsgruppe erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

1) Kunden	6) Management
2) Lieferanten (Einlösestellen)	7) Staat
3) Eigenkapitalgeber (Genossenschafter)	8) Institutionen
4) Fremdkapitalgeber	9) Konkurrenz
5) Mitarbeiter	

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Nennungen sind möglich.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung Auftrag 4

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen

Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzuzeigen

Die Turbulenzen an den internationalen Finanzmärkten machten es 2011 für die Reka zunehmend schwierig, auf dem hartumkämpften Tourismus- und Freizeitmarkt weiter zu wachsen. Insbesondere der Euro-Absturz (tiefer Wechselkurs) setzt der Reka stark zu. Auch die Reka muss sich laufend finanzieren, um ihre Ziele zu erreichen und benötigt deshalb Kapital.

- a) Bestimmen Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.
Je korrekte Bestimmung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aussagen	Richtig	Falsch
Durch den tiefen Eurokurs sind die Ferien in der Schweiz für Ausländer teurer geworden.	X	
Ferien in Frankreich sind für die Einwohner der Schweiz dank dem tiefen Eurokurs besonders attraktiv.	X	
Durch den tiefen Eurokurs sind Waren aus dem Ausland für die Einwohner der Schweiz interessant geworden.	X	
Vom starken Frankenkurs profitiert der Bund dank hohen Mehrwertsteuererträgen.		X

- b) Beurteilen Sie, ob die Aussagen korrekt sind.
Falls Sie der Meinung sind, die Aussage ist nicht korrekt, nennen Sie den Punkt, der falsch ist und begründen Sie ihre Wahl.
Sie erhalten je 2 Punkte, total 4 Punkte.

"Der Businessplan wird für die Geldbeschaffung gegenüber Kapitalgeber eingesetzt. Dieser wird zu Beginn der Firmengründung erstellt und wird nicht mehr angepasst."

Die Aussage **nicht mehr angepasst** stimmt nicht.

Begründung: Wird bei Bedarf erstellt.

"Damit möglichst viele Kapitalgeber gefunden werden können, wird der Businessplan auf den Websites der jeweiligen Firmen publiziert."

Die Aussage **auf den Websites publiziert** stimmt nicht.

Begründung: Ist ein internes Dokument, enthält Internas.

Korrekturhinweise:

- Zuordnung korrekt/inkorrekt und Benennung: 1 Punkt
- Begründung: 1 Punkt

Punkte

Lösung Auftrag 5**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.5: Statistiken erklären**

Aufgrund der schwierigen Marktlage musste die Reka im Geschäftsjahr 2011 bei der Ertragslage einige Abstriche in Kauf nehmen.

Vervollständigen Sie den Lückentext auf der nachfolgenden Seite aufgrund der untenstehenden Statistik "Kennzahlen im Überblick".

Pro richtig ausgefüllte Lücke erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Kennzahlen im Überblick

in Mio.CHF	2011	2010	
Umsatz Reka-Geld	641	652.2	- 1.7%
Reka-Check	605.8	609.6	- 0.6%
Reka Rail	35.2	42.6	- 17.4%
Umsatz Reka-Ferien	39.6	39.1	1.3%
Schweiz	28.0	26.7	4.9%
Ausland	11.6	12.4	- 6.5%
Ertrag Finanzanlagen	12.3	13.7	- 9.7%
Cashflow	10.1	11.0	- 7.9%

(Quelle: Reka Geschäftsbericht 2011)

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Bericht zum Geschäftsjahr 2011

Im Geschäftsfeld Reka-Geld liegt der Umsatz knapp **(-1.7%)** hinter dem Vorjahreserfolg zurück. Beim **Umsatz Reka-Ferien** pendelte sich der Verkaufsertrag

leicht über dem Vorjahresstand ein (+1.3%). Deutlich abgenommen haben hingegen die

Anlageerträge/Ertrag aus Finanzanlagen (-9.7%) und davon wesentlich

beeinflusst der Cashflow **(-7.9%)**.

Reka-Geld: Im Kerngeschäft Reka-Check liegen die Verkäufe mit CHF **605.8** Mio.

(-0.6%) auf Vorjahresniveau. Abgänge bei einzelnen Grosskunden wurden durch ein

Nachfragewachstum mit neuen Kunden fast vollumfänglich wettgemacht. Einzig das Produkt

Reka Rail wusste nicht zu **überzeugen (sinngemässe Begriffe zulassen)**; der Umsatz sank

um -17.4% auf CHF 35.2 Mio.

Reka-Ferien: In der Schweiz konnten +4.9% mehr **Umsatz** erzielt werden als im

Vorjahr – dies trotz einer Abnahme der Nachfrage im Gesamtmarkt. Der Reka kam zugute,

dass sie in Sörenberg im Dezember 2010 ein neues Reka-Feriedorf eröffnet hatte und das

Feriedorf Bergün nach Erneuerungsarbeiten wieder in Betrieb war. Das Mehrangebot von

knapp 100 Wohnungseinheiten steigerte die Gesamtkapazität und sicherte der Reka

zusätzliche Marktanteile in einem schrumpfenden Markt. Im Ausland bilanzierte die Reka

insgesamt einen **Umsatzrückgang** von -6.5%.

(Quelle: Reka Geschäftsbericht 2011)

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 6**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.3.1: Herstellkosten kennen**

Die internationale Schuldenkrise wird den Wirtschaftsraum Schweiz über längere Zeit negativ beeinflussen. Um diesen Tendenzen zu begegnen, ist auch für die Reka eine weitere Erhöhung der Wirtschaftlichkeit zwingend.

Nennen Sie vier unterschiedliche Aufwände und je eine Massnahme, um die Kosten zu senken. Die Massnahmen dürfen sich nicht wiederholen.

Pro Aufwand und Massnahme erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Aufwand	Massnahme
Beispiel: Energieaufwand	Elektrische Geräte jeweils ganz ausschalten.
Lohnaufwand	Die Löhne senken oder Personal abbauen.
Mietaufwand	Die Mietfläche reduzieren oder Leerflächen untervermieten.
Werbeaufwand	Die Werbung auf die wesentlichen Aktivitäten beschränken.
Abschreibungen	Die Investitionsgegenstände länger nutzen.
Büromaterialaufwand	Die Vielfalt an Büromaterial einschränken (Mengenrabatte).
Etc.	Etc.

Korrekturhinweis:

Keine ½-Punkte. Pro vollständig richtig ausgefüllte Zeile 1 Punkt.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 7**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.1.1: Das Zahlungssystem des Betriebes erklären**

Im Allgemeinen liegen bargeldlose Zahlungsmittel im Trend.

Bestimmen Sie, ob die folgenden Aussagen zum bargeldlosen Zahlungsverkehr richtig oder falsch sind.

Pro richtige Zuteilung erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Aussagen	Richtig	Falsch
Debitkarten können auch als Kreditkarten bezeichnet werden.		X
Beträge, welche per Debitkarte bezahlt werden, werden direkt vom Konto des Karteninhabers abgebucht.	X	
Mit einer Debitkarte kann bei einem Geldautomaten Geld vom eigenen Konto abgehoben werden.	X	
Debitkarten können nur in der Schweiz eingesetzt werden.		X
Bei der Bezahlung von Waren mit einer Debitkarte fallen beim Verkäufer keine Gebühren an.		X
Eine Debitkarte kann zusammen mit der persönlichen Identifikationsnummer (PIN) oder der persönlichen Unterschrift eingesetzt werden.		X

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 8**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Arbeitsvertragsinhalte kennen**

Der Reka-Check ist als beliebteste Lohnnebenleistung der Schweiz stark verbreitet. Über 4'100 Unternehmen, darunter sieben der zehnten grössten Arbeitgeber der Schweiz, geben Reka-Geld an über 1 Mio. Arbeitnehmer ab.

Bestimmen Sie, ob es sich bei den folgenden Arbeitsvertragsinhalten um gesetzlich vorgeschriebene oder freiwillige Leistungen handelt.

Pro richtige Zuteilung erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Arbeitsvertragsinhalte	Obligatorisch	Freiwillig
Der Mitarbeiter erhält Reka-Checks im Wert von CHF 500.00 pro Jahr.		X
Dem Mitarbeiter werden mindestens vier Wochen Ferien gewährt.	X	
Der Arbeitgeber bezahlt 50% der Prämien für die Krankentaggeldversicherung.		X
Der Arbeitgeber bezahlt 100% der Prämien für die Berufsunfallversicherung.	X	
Der Arbeitgeber bezahlt die Kosten des öffentlichen Verkehrs für den Arbeitsweg.		X
Der Arbeitgeber übernimmt einen Teil der Kosten der AHV-Beiträge.	X	

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 9**2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.2.1: Raum beschaffen**

Mit ihren Vorzeigeobjekten, den Reka-Feriendörfern, ist das Unternehmen Reka unentwegt auf dem Vormarsch. Mit ihrem stetig wachsenden Portfolio an Feriendörfern ist die Reka zur Marke für Familienferien geworden.

Um auch künftig neue Feriendörfer realisieren zu können, ist die Reka ständig auf der Suche nach neuen Standorten. Nennen Sie vier wesentliche Anforderungen, die ein solcher Standort erfüllen muss.

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

- Gute Erreichbarkeit (mit öffentlichem Verkehr)
- Bekannte Ferienregion
- Intakte Umwelt
- Familienfreundliche Lage
- Sommer- und Winter-Destination
- Bezahlbare Bodenpreise
- Etc.

Korrekturhinweise:

Antworten müssen sich auf eine Feriendestination beziehen (Laufkundschaft wäre z.B. nicht zulässig).

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 10**2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.1.5.1: Ökologische und energiesparende Massnahmen**

Der Klimawandel zählt zu den zentralsten Herausforderungen der heutigen Zeit. Auch die Reka-Feriendörfer verursachen Emissionen. In ihren Statuten bekennt sich die Reka deshalb zu nachhaltigem Handeln. Sie richtet sich dabei nach der Vision der «2000-Watt-Gesellschaft». Um 30% will die Reka den Gesamtenergieverbrauch bis 2021 in den eigenen Ferienanlagen senken.

In den meisten Unternehmungen gibt es zahlreiche Möglichkeiten, den Energieverbrauch einzuschränken. Nennen Sie vier sinnvolle Möglichkeiten. Pro sinnvolle Möglichkeit erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Beispiel: Elektrische Geräte jeweils ganz ausschalten.

- Unnötige Ausdrücke vermeiden.
- Klimaanlage nur an Hitzetagen einschalten.
- Heizung nur bei Bedarf einschalten.
- Bei Neuanschaffungen auf Energieeffizienz achten.
- Recyclingpapier benützen.
- Etc.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Lösung Auftrag 11

4 Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen

Die Reka hat ihren Internetauftritt überarbeitet und macht dies mit einer Pressemitteilung publik. Bevor der Versand dieser Mitteilung erfolgt, muss sie auf Fehler überprüft werden.

Verbessern Sie in der nachfolgenden Pressemitteilung die Schreib- bzw. Grammatikfehler. Es sind keine inhaltlichen Anpassungen vorzunehmen und keine Satzzeichen zu korrigieren.

Pro richtig korrigiertem Fehler erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Neuer Internetauftritt von Reka

Seit Anfang Juli erscheint der Internetauftritt **der** Schweizer Reisekasse Reka (www.reka.ch) mit neuer, kundenfreundlicher Benutzerführung und in neuem Design. Die Webseite offeriert den Kunden einen klaren **Mehrwert**. Mit wenigen, gezielten Klicks findet der Benutzer Informationen zum umfassenden Angebot des Familienferienspezialisten und alles Wissenswerte rund ums Reka-Geld.

Die Startseite ist neu der Einstieg ins **familienfreundliche** Angebot von Reka-Ferien. Auf grosszügigen Bildern wird das Hauptprodukt, die Reka-Feriedörfer, prominent dargestellt. **Bequem** zu erreichen die Suchmaske, welche in ein paar Klicks das Buchen von rund 4'500 Ferienwohnungen in der Schweiz und im Ausland ermöglicht.

Die Startseite der Reka-Zahlungsmittel ist nach Kundenbedürfnissen aufgeteilt. Ansprechende Bilder lenken Privatpersonen zu **den** Bezugs- und Zahlungsmöglichkeiten von Reka-Geld. Arbeitgeber erhalten unter dem Navigationspunkt "Firmen" Informationen zu den Vorteilen von Reka-Geld als Lohnnebenleistung **inklusive** Berechnungsbeispiel und **Kalkulator**. Und potenzielle Reka-Annahmestellen erfahren, wie sie zu mehr Kunden kommen.

Neu **gegliedert** und strukturiert zusammengefasst erscheinen die Bereiche zur Genossenschaft Reka und zum Angebot der Ferienhilfe.

Mehr Informationen unter: www.reka.ch

Korrekturen:

- 1) der
- 2) Mehrwert
- 3) familienfreundliche
- 4) Bequem
- 5) den
- 6) inklusive
- 7) Kalkulator
- 8) gegliedert

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: