

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 12 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 9 Aufträgen auf insgesamt 31 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:

Aufgaben 1 - 12	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12
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:

Lösung 1**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf eines grösseren Fachgeschäftes für Fahrräder.
Sie planen ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden.

Aufgaben:

- a) Welche Frageart verwenden Sie bei der Bedarfsabklärung?
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Frageart ½ Punkt.
Offene Fragen / W-Fragen
- b) Formulieren Sie drei Fragen, die Sie dem Kunden für eine Bedarfsabklärung stellen.
Sie erhalten je nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt, total 3 Punkte.
Varianten von sinnvollen W-Fragen
- c) Welche Art von Fragen verwenden Sie zur Überprüfung der Kundenwünsche?
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart ½ Punkt.
Geschlossene Fragen (ja/nein Antworten), Alternativfragen, Kontrollfragen
- d) Formulieren Sie für die Aufgabe c) ein passendes Beispiel.
Sie erhalten für eine nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt.
z.B. "Habe ich Sie richtig verstanden, dass..."

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 2**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen****Ausgangslage:**

Ihre Firma möchte ökologische Massnahmen umsetzen und hat einen firmeninternen Ideenwettbewerb ausgeschrieben.

Aufgabe:

Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung zwei ökologische Massnahmen und bringen Sie für jede Massnahme zwei überzeugende Argumente.

Sie erhalten 1 Punkt pro Massnahme und je 1 Punkt pro Argument, total 6 Punkte.

Massnahme	Argument
Kauf eines Elektrofahrzeuges für die Lieferungen in der Nähe	<ul style="list-style-type: none"> – Vorreiter im Bereich der Ökologie als Imagefaktor – z.T. befreit/begünstigt von Strassenverkehrssteuer
Installation Photovoltaik	<ul style="list-style-type: none"> – Senkung der Stromkosten – Beitrag zur Energiewende

Korrekturhinweise:

Andere ökologisch sinnvolle Massnahmen sind möglich, Argumentation muss zur Massnahme passen.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 3**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.1.3: Kundendatei führen****Ausgangslage:**

Für den Handelsbetrieb, in dem Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Verkauf besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Direktion für den Einsatz eines online Kontaktformulars entschieden.

Aufgaben:

- a) Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen. Listen Sie - ausser den Kontaktdaten des Kunden - vier wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können. Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.
- Produkt/Dienstleistung
 - Kaufdatum und Filiale
 - Zufriedenheit mit Service/Beratung
 - Zufriedenheit mit Produkt/Dienstleistung
 - Bemerkungen
 - zeitliche Erreichbarkeit für die Kontaktaufnahme
- Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.
- b) Mit dem Kontaktformular werden Kundendaten gesammelt. Dabei ist es als Kunde üblich, einer Datenbearbeitungserklärung (privacy statement) zuzustimmen. Was wird darin geregelt? Sie erhalten für die Nennung von drei konkreten Inhalten je 1 Punkt, total 3 Punkte.
- Welche Daten zu welchem Zweck erfasst werden
 - Welche Daten an Dritte weiter gegeben werden und zu welchem Zweck
 - Welche Sicherheitsmassnahmen zum Schutz von Personendaten angewendet werden
 - Welche Berichtigungsrechte der Benutzer hat
 - Rechtsbestimmungen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 4**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen****Ausgangslage:**

Kundenorientierung im Verkauf beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens massgeblich.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie drei verschiedene Verkaufsformen. Beschreiben Sie zudem je Verkaufsform einen Vorteil und einen Nachteil aus Sicht des Unternehmens. Sie erhalten für jede korrekte Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte. Doppelnennungen werden nicht gewertet.

Verkaufsform	Vorteil	Nachteil
Direkter Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> – Produkt kann visualisiert werden – Kundenreaktion sichtbar 	<ul style="list-style-type: none"> – An Ladenöffnungszeiten gebunden – Ware soll vor Ort verfügbar sein (Lagerkosten)
Telefonverkauf	<ul style="list-style-type: none"> – Grösseres Einzugsgebiet 	<ul style="list-style-type: none"> – Produkt kann nicht visualisiert werden – Keine Reaktion auf nonverbale Kommunikation möglich
Verkauf im Internet	<ul style="list-style-type: none"> – Zugriff auf Angebot immer möglich – Angebot kann schneller aktualisiert werden 	<ul style="list-style-type: none"> – Anonymität des Kunden – Datensicherheit (z.B. Zahlungsverkehr, Personendaten)

Korrekturhinweise:

Mehrfachnennungen werden nicht gewertet.
Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- b) Wählen Sie zwei der bei a) erwähnten Verkaufsformen. Nennen Sie jeweils ein Produkt / eine Dienstleistung, für welche sich die ausgewählten Verkaufsformen besonders eignen und zeigen Sie aus Sicht des Kunden deren Nutzen auf. Sie erhalten je Zeile mit passenden Inhalten und Kundennutzen maximal 1½ Punkte, total 3 Punkte.

Ausgewählte Verkaufsform	Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen
Direkter Verkauf	Frische Lebensmittelprodukte	<ul style="list-style-type: none"> – Der Kunde kann wählen (jedes Produkt ist einzigartig: Grösse, Gewicht, ...) – Kann über Produkt unmittelbar verfügen
Verkauf am Telefon	Zeitungsabo	<ul style="list-style-type: none"> – Kann von zu Hause aus bequem Probeabo bestellen
Weitere Verkaufsformen möglich	Andere Produkte / Dienstleistungen möglich	./..

Punkte

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 5**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.3.1.1: Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen****Ausgangslage:**

Ökologisches Verhalten ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Dies betrifft auch den Umgang mit Drucker- und Kopiergeräten.

Aufgabe:

Sie bereiten für den neu eintretenden Lernenden ein Merkblatt vor. Bei jeder Arbeitssituation sollen zwei konkrete Verhaltensregeln ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken aufzeigen.

Sie erhalten für jede sinnvolle Verhaltensregel je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Arbeitssituation	Merkmale für ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken
Mailkorrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> - Noch benötigte Mails statt ausdrucken vorerst in Dateiablage speichern - Vor dem Ausdrucken prüfen, ob Mailkorrespondenz in gesamter Länge in Papierform benötigt wird
Informationen aus dem Internet, z.B. für einen Vortrag	<ul style="list-style-type: none"> - Anstelle von Fotokopien, Sitzungsteilnehmer mit Verlinkung auf entsprechende Text- oder Bilddokumente der Website verweisen - Statt Bildschirmausdrucke, benötigte Informationen in Text- oder Präsentationsdatei transferieren und abspeichern
Briefpost	<ul style="list-style-type: none"> - Nur die Schlussversion ausdrucken - Vorentwürfe digital im Korrekturmodus austauschen

Korrekturhinweis:

Weitere sinngemässe Antworten sind möglich.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 6**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das jährlich an einer Medienkonferenz über den Geschäftsgang informiert. Ihre vorgesetzte Person hat die PowerPoint-Präsentation bereits vorbereitet und bittet Sie nun, für die Fachausdrücke, welche für aussenstehende Personen erklärt werden müssen, ein Glossar zu erstellen.

Aufgabe:

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die umschriebenen Fachbegriffe oder umschreiben Sie den gegebenen Fachbegriff in treffenden Stichworten. Sie erhalten pro richtigen Fachausdruck und treffende Erklärung je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Fachausdruck/Begriff	Erklärung
Immobilie Sachanlagen	Gebäude, z.B. Geschäftsliegenschaft
Bilanz	Gegenüberstellung von Vermögen und Schulden für ein Geschäftsjahr
Akquisition	Gewinnung von neuen Kunden, von neuen Firmen, Gebäuden usw.
Erfolgsrechnung	Daraus kann der Unternehmensgewinn herausgelesen werden
Dividende	Teil des Gewinns, den eine Aktiengesellschaft an ihre Aktionäre ausschüttet
Aktiengesellschaft	Kapitalbezogene Gesellschaft, juristische Person, Aktionäre sind Eigentümer
Leitbild	Schriftliche Erklärung einer Organisation über das Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien
Skonto	Preisnachlass auf den Rechnungsbetrag bei sofortiger Begleichung

Korrekturhinweise:

Nur die aufgeführten Fachausdrücke/Begriffe werden bewertet; bei den Erklärungen sind andere, sinnvolle Lösungen/Umschreibungen möglich.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 7**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb führt jedes Jahr ein zweitägiges Treffen des oberen Managements durch. Für den Anlass muss nun ein Durchführungsort gefunden werden.

Folgende Anforderungskriterien sollen erfüllt werden:

- Seminarraum für 50 Personen, perfekt ausgestattet (Mikrophone, Lautsprecher, Beamer, Flipchart und Pinnwände)
- Restaurant mit Vollpension, Barbetrieb am Abend
- Sport- oder Erholungsmöglichkeiten für das Rahmenprogramm
- Wenn möglich ruhig gelegen
- Verfügbare Einzelzimmer in unmittelbarer Umgebung des Seminarraums und des Restaurants vom 1. Oktober auf den 2. Oktober
- Rund 10 Mitarbeitende haben einen langen Anreiseweg; sie benötigen die Zimmer bereits am Vorabend
- Totalpreis maximal CHF 500.00 pro Person (pro Übernachtung, mit allen Mahlzeiten und dem Seminarraum)
- Transportmöglichkeit vom Bahnhof wenn möglich

Sie erhalten folgende Offerte:

- Seminarzentrum EDEL, mit allen modernen technischen Hilfsmittel ausgestattet.
- Zimmer können am 1. Oktober bestätigt werden, frühere Anreise ist möglich, alle Zimmer mit Wi-Fi ausgestattet.
- Kosten pro Nacht und Person CHF 550.00 inkl. Verpflegung am Abend (ohne Getränke), Frühstück und Zwischenverpflegungen (Pausen und Mittag) im Seminarraum.
- Das Seminarzentrum ist ruhig an einem Waldrand gelegen, Abholservice vom Bahnhof oder Flughafen gegen einen kleinen Aufpreis.
Zur Entspannung nach einem anstrengenden Tag wird das nahe gelegene Thermalbad empfohlen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe:

Definieren Sie zuerst vier **zwingend** zu erfüllende Anforderungskriterien.

Beurteilen Sie anschliessend, ob die erhaltene Offerte den verlangten Anforderungen des Betriebes entspricht.

Sie erhalten je Anforderungskriterium mit korrekter Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Anforderungskriterium	erfüllt	nicht erfüllt
Seminarraum für 50 Personen mit geforderter Ausstattung	X	
Restaurant mit Vollpension	X	
Sport- und/oder Erholungsmöglichkeiten	X	
Verfügbare Zimmer	X	
Preis		X

Korrekturhinweise:

- Die Auswahl von 4 der oben aufgeführten Kriterien ist zwingend.
Es ist möglich, die Kriterien zu unterteilen (Beispiel: Seminarraum für 50 Personen, geforderte Ausstattung etc.).
- Keine Punkte für die Kriterien "ruhig gelegen" und "Transportmöglichkeit vom Bahnhof". Gemäss Aufgabenstellung sind sie nicht zwingend zu erfüllen.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 8**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften****Ausgangslage:**

Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers Ihrer Unternehmung.

Aufgaben:

- a) Worauf achten Sie bei der Vorbereitung und Durchführung der Inventur?
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Keine grösseren Warenbestellung auslösen
 - Lager aufräumen
 - Inventarliste vorbereiten/bereinigen
- b) Sie erhalten eine unvollständige Warenlieferung. Was unternehmen Sie?
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Mängelrüge an den Lieferanten
 - Nachlieferung der fehlenden Ware einfordern
 - Stornierung der nicht gelieferten Ware verlangen

Punkte

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung 9**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****Ausgangslage:**

Das Datenschutzgesetz schreibt vor, welche Personendaten weitergegeben werden können und welche vertraulich zu behandeln sind.

Aufgabe:

Ihr Betrieb verfügt über Daten zu Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten. Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Beispiele von Daten, die nicht an Drittpersonen weitergegeben werden dürfen. Erklären Sie in Stichworten mögliche negative Folgen für den Betrieb. Die negativen Folgen dürfen sich nicht wiederholen. Sie erhalten pro passendes Beispiel ½ Punkt, pro korrekte negative Folge 1 Punkt, total 6 Punkte.

Beispiel	Negative Folgen bei Verletzung des Datenschutzgesetzes
Lieferantenbewertung	Kundenverlust, Schadenersatz, Vertrauensverlust
Finanzielle Situation eines Kunden	Verletzung des Persönlichkeitsschutzes
Auskunft über eine Krankheit eines Mitarbeiters	Verletzung des Persönlichkeitsschutzes, Klagerecht des Mitarbeiters, Reputationsschaden
Saläre von Mitarbeitenden	Unzufriedenheit des Personals, Neid, Verwarnung, evtl. auch Kündigung
Weitergabe des ärztlichen Berichtes in einem Spital an einen externen Arzt	Verstoß gegen das Datenschutzgesetz, Klagemöglichkeit des Patienten, fristlose Entlassung

Korrekturhinweise:

Andere sinnvolle Beispiele gelten lassen.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 10**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.4.1.2: Datensicherheit im Lehrbetrieb****Ausgangslage:**

Um die Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, müssen geeignete Massnahmen getroffen werden.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Massnahmen, um Daten vor Verlust zu schützen.

Geben Sie pro Massnahme ein konkretes Beispiel.

Sie erhalten pro passende Massnahme (Titel) ½ Punkt,

pro richtiges Beispiel 1 Punkt, total 6 Punkte.

Massnahmen (Titel)	Pro Massnahme ein Beispiel
Datensicherung	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmässige Sicherungskopien auf USB-Stick oder CD - Tägliche Sicherung auf dem zentralen Server
Archivierung	<ul style="list-style-type: none"> - Sichere Archivierung im Keller - Wertvolle Dokumente, besonders sensible Daten, im Kassenschrank versorgen
Scanning	<ul style="list-style-type: none"> - Papierdokumente regelmässig scannen - Sicherungskopien von gescannten Dokumenten
Dokumentenablage	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumente in abschliessbarem Schrank versorgen - Schränke mit Codeschutz beschaffen
Schutz vor unberechtigtem Zugriff	<ul style="list-style-type: none"> - Während Reisen Notebooks nie unbeaufsichtigt liegen lassen - Kennwortschutz auf PC aktivieren

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Beispiele gelten lassen.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 11**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.4.2.2: Datenschutz erklären****Ausgangslage:**

Das Datenschutzgesetz bezweckt den Schutz von vertraulichen Daten und schreibt vor, welche Daten benutzt resp. weitergegeben werden dürfen.

Aufgabe:

Ihr Vorgesetzter resp. ein Bereichsverantwortlicher kommt mit verschiedenen Anliegen zu Ihnen. Beurteilen Sie, ob die geschilderten Beispiele unter das Datenschutzgesetz fallen und geben Sie eine Begründung.

Pro richtig gesetztes Kreuz erhalten Sie ½ Punkt, pro zutreffende Begründung 1 Punkt, total 3 Punkte.

Beispiel	Datenschutzgesetz ist anwendbar		Begründung
	Ja	Nein	
«Für die Geschäftsleitungs-sitzung der nächsten Woche benötige ich dringend noch einige Unterlagen. Können Sie mir eine Jahresstatistik zusammenstellen über die Absenzen unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen?»		X	Es werden anonymisierte Personendaten bearbeitet.
Ein Angestellter bewirbt sich für eine neue Stelle. Im Bewerbungsdossier hat er keine Referenzperson angegeben, sein Chef weiss aber über den Stellenwechsel Bescheid. Der Personalchef, mit dem der Angestellte das Bewerbungsgespräch hatte, erkundigt sich beim jetzigen Chef über die Leistungen seines Mitarbeiters.	X		Personendaten werden bearbeitet. Bewerber muss dem Einholen von Referenzauskünften zustimmen und die Referenzperson vorgängig informieren.

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Zuordnungen mit logischen Begründungen gelten lassen.

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Lösung 12**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie werden in den nächsten Tagen in Ihrer Firma in der Kreditorenbuchhaltung tätig sein.

Aufgabe:

Als Vorbereitung auf Ihre Tätigkeit erhalten Sie den Auftrag, den abgebildeten Arbeitsablauf in eine zeitliche sinnvolle Reihenfolge zu gliedern.

Bestimmen Sie zudem den letzten Arbeitsschritt.

Sie erhalten für jede korrekte zeitliche Bestimmung $\frac{1}{2}$ Punkt und

für die Nennung eines sinnvollen letzten Arbeitsschrittes 1 Punkt, total 5 Punkte.

Reihenfolge	Arbeitsschritt
1	Rechnung erhalten
4	Abweichung ja / nein
9	Rechnung als bezahlt abstempeln
7	Erfassung im Zahlungssystem
2 ev. 3	Kontrolle der Rechnung
3 ev.2	Vergleich mit Lieferschein
8	Zahlung ausgelöst ja / nein
6	Fälligkeit prüfen und Zahlungstermin festlegen
5	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
10	Ablage der Rechnung im Kreditorenregister

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Fallstudie "SLRG SSS"

9 Aufträge / 40 Punkte

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist die grösste Organisation für Wassersicherheit der Schweiz. Die von der ZEWO anerkannte gemeinnützige, humanitäre Organisation bezweckt die Unfallverhütung sowie die Lebensrettung aus allen Notlagen, insbesondere aus stehenden und fliessenden Gewässern. Mit 27'500 Mitgliedern in allen Landesteilen arbeitet sie im Sinne des Rotkreuz-Gedankens.

Die Aktivitäten der SLRG sind breitgefächert:

- Präventionsmassnahmen und Aufklärungsarbeit
- Projektarbeiten (z.B. das Kindergartenprojekt)
- Ausbildung von Jugendlichen und Erwachsenen zu Rettungsschwimmerinnen und -schwimmern
- Förderung des Schwimmens als Breitensport:
Schwimmen-Können ist der beste Schutz vor dem Ertrinken
- Rettungsdienste und Sicherheitswachen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung Auftrag 1

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.6.6: Erfassen und Auswerten von Statistiken

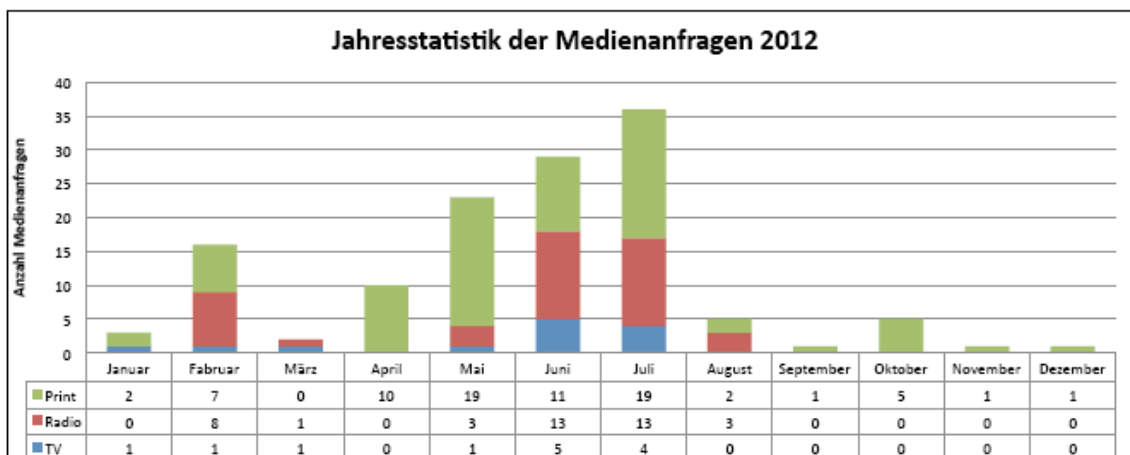
Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderung der Branche aufzeigen

Für Organisationen wie die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft sind Medienkontakte sehr wichtig, um auf ihre Anliegen aufmerksam machen zu können. Die Anzahl Medienanfragen wird daher von der SLRG genau festgehalten.

Im Jahr 2012 kam es zu folgenden Medienanfragen:

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Print	2	7	0	10	19	11	19	2	1	5	1	1
Radio	0	8	1	0	3	13	13	3	0	0	0	0
TV	1	1	1	0	1	5	4	0	0	0	0	0

- a) Erstellen Sie aus der Tabelle "Medienanfragen" auf der nachfolgenden Seite ein zweckmässiges und übersichtliches Diagramm, aus dem alle Daten hervorgehen (4 Punkte).



(oder andere sinnvolle Darstellung)

Korrekturhinweis:

Punkteverteilung:

- Sinnvolle/gängige Darstellung (Linien-, Säulen-, Punktdiagramm) 1 Punkt
- Vollständigkeit (Skalierung, Datenbeschriftung) 1 Punkt
- Übersichtlichkeit 2 Punkte

- b) Warum verzeichnet die SLRG in den Monaten Mai bis Juli deutlich mehr Medienanfragen? (1 Punkt)

- Badesaison
- Sommerferien
- etc.

Erreichte Punktzahl pro Seite:

Lösung Auftrag 2**9 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.3: Kaufvertragsinhalte kennen****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.3: Rechnungen erstellen****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.4: Belege kontieren**

Um auf sich aufmerksam zu machen, verkauft die SLRG über ihren Webshop auch diverse Merchandising-Artikel wie T-Shirts, Taschen, Caps, etc.

Bei der Beschaffung wie auch beim Verkauf kommen dabei Kaufverträge und Rechnungen zum Einsatz.

- a) Auch wenn die meisten Kaufverträge formlos abgeschlossen werden können, ist es von Vorteil, die wichtigsten Punkte schriftlich festzuhalten. Nennen Sie die sechs wichtigsten Kaufvertragsinhalte. Sie erhalten je korrekte Nennung ½ Punkt, total 3 Punkte.
- Käufer
 - Verkäufer
 - Produkt/Dienstleistung (Form, Farbe, Ausführung)
 - Preis
 - Menge
 - Lieferbedingungen/-zeitpunkt
 - Zahlungsbedingungen/-konditionen
- b) Bei der Ausstellung von Rechnungen müssen gesetzliche Vorgaben erfüllt werden, andernfalls ist kein Vorsteuerabzug möglich. Nennen Sie sechs Elemente, die eine Rechnung enthalten sollte. Sie erhalten je Element ½ Punkt, total 3 Punkte.
- Name und Adresse des Lieferanten
 - Name und Adresse des Empfängers
 - Datum
 - Registernummer (MWST-Nr.)
 - Genaue Bezeichnung der Lieferung oder Dienstleistung
 - Der Preis (Entgelt) der Lieferung bzw. Dienstleistung
 - Angewandter Mehrwertsteuersatz (z.B. "zuzüglich 8,0% MWST")

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

- c) Wie verbucht die SLRG die folgenden Rechnungen (Buchungssatz mit Betrag)?
Die MWST wird nach der Nettomethode verbucht (3 Punkte).

Es stehen folgende Konten zur Verfügung:

- Warenaufwand
- Debitor Verrechnungssteuer
- Warenertrag
- Kreditor Verrechnungssteuer
- Debitor Vorsteuer
- Debitoren
- Kreditor MWST (Umsatzsteuer)
- Kreditoren

1. Die SLRG hat T-Shirts gekauft, Betrag CHF 480.60 (inkl. MWST).
Annahme: Die SLRG ist mehrwertsteuerpflichtig.

Mehrwertsteuerpflichtig			
Soll Konto	Haben Konto	CHF	
Warenaufwand	Kreditoren	445.00	1 Punkt
Debitor Vorsteuer	Kreditoren	36.50	1 Punkt

2. Die SLRG hat T-Shirts gekauft, Betrag CHF 480.60 (inkl. MWST).
Annahme: Die SLRG ist **nicht** mehrwertsteuerpflichtig.

Nicht mehrwertsteuerpflichtig			
Soll Konto	Haben Konto	CHF	
Warenaufwand	Kreditoren	480.60	1 Punkt

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 3**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.2.4: Nutzen der Produkte / Dienstleistungen aufzeigen**

Das Sammeln von Spenden gehört zu den zentralen Elementen, um an zusätzliche Gelder zu gelangen. Um die Bevölkerung zum Spenden zu bewegen, sind überzeugende Argumente nötig.

Nennen Sie drei überzeugende Gründe, warum man für die SLRG spenden sollte (3 Punkte).

- Breitensport unterstützen
- Weiterbildungen anbieten
- Präventionsmassnahmen finanzieren
- etc.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 4**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen****Leistungsziel-Nr. 4.3.1.2: Interne Schriftstücke verfassen**

Die SLRG verfügt über ein Leitbild, das aber vor der Veröffentlichung noch überarbeitet werden sollte.

Setzen Sie bei den folgenden 10 Leitsätzen jeweils das fehlende Verb ein; die Verben müssen sich unterscheiden.

Sie erhalten je korrektes Verb ½ Punkt, total 5 Punkte.

Leitbild

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist jene gemeinnützige Organisation, welche den Schutz und die Rettung des menschlichen Lebens im und um das Wasser zum Ziel hat. Die SLRG ist Mitglied des Schweizerischen Roten Kreuzes; sie handelt im Einklang mit dessen Grundsätzen, Leitlinien und Beschlüssen.

Die SLRG erreicht ihre Ziele, indem sie

über mögliche Gefahren rund um das Wasser **(1) aufklärt,**

das Verantwortungsbewusstsein bei Jung und Alt für sich und andere **(2) fördert,**

sich aktiv für das Schwimmen als Breitensport **(3) einsetzt,**

der Freude am Schwimmen und insbesondere am Rettungsschwimmen Ausdruck **(4) verleiht,**

gezielte Jugendarbeit und Nachwuchsförderung **(5) betreibt,**

Rettungskräfte aller Altersklassen aus- und weiter **(6) bildet**

sowie deren Einsatzfähigkeit **(7) sicherstellt,**

Überwachungs- und Rettungsaufgaben **(8) wahrnimmt,**

mit anderen Rettungs- und Wassersportorganisationen **(9) zusammenarbeitet** und sich laufend

neuen Entwicklungen und Herausforderungen **(10) stellt.**

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Verben sind möglich; Wiederholungen zählen nicht.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 5**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren**

Im Rahmen der Marketingaktivitäten nimmt die SLRG an verschiedenen Publikumsmessen teil. Diese Messeauftritte müssen sorgfältig geplant und organisiert werden.

Ordnen Sie in der nachfolgenden Tabelle die Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem Messeauftritt der entsprechenden Phase zu.

Jede Tätigkeit ist nur einer Phase zuzuordnen.

Zudem ergänzen Sie zwei weitere Tätigkeiten, die in die bereits zugeordneten Phasen passen. Sie erhalten je Tätigkeit ½ Punkt, total 6 Punkte.

Tätigkeiten	Vorbereitungsarbeiten	Unmittelbar vor der Messe	Unmittelbar nach der Messe	Nachbearbeitung
Einweisung des Personals am Stand		X		
Auswertung der Kontaktraporthe				X
Rücktransport der Produkte, Broschüren, etc.			X	
Abrechnung, Budgetkontrolle				X
Gestaltung, Grafik, Beschriftung, Dekor des Standes festlegen	X			
Festlegung der Ausstellungsschwerpunkte und deren Präsentation	X			
Überprüfung des am Stand angelieferten Materials auf Vollständigkeit		X		
Festlegung der Standgrösse	X			
Durchführung einer Telefonnachfassaktion			(X)	X
Wahl des Standbauers	X			
– Aushandlung des Standes mit der Messeleitung – Budget erstellen – usw.	X			
– Erfolgskontrollen – Ideensammlung für nächste Messe – usw.				X

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 6**3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten**

Die SLRG gibt grundsätzlich keine Spender- und Mitgliederdaten für Direktmarketingzwecke heraus.

Kreuzen Sie in der untenstehenden Tabelle an, unter welchen Voraussetzungen die Herausgabe von Mitgliederdaten zulässig wäre.

Sie erhalten je richtige Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Die Weitergabe von Mitgliederdaten (z.B. ganze Adresslisten) ist nur dann zulässig, wenn:	Richtig	Falsch
.... es sich um Werbung für qualitativ hochwertige Produkte handelt.		X
.... das Gesetz die Datenweitergabe vorschreibt (z.B. im Strafverfahren).	X	
.... vorgängig die Einwilligung jedes Mitgliedes eingeholt worden ist.	X	
.... der entsprechende Verein finanziell entschädigt wird.		X
.... allen Mitgliedern vorgängig der Empfänger der Daten und der Zweck der Bekanntgabe (z.B. Werbung, Sponsoring) mitgeteilt und ihnen ein Widerspruchsrecht eingeräumt wurde.	X	
.... der Zweck des Vereins nicht beeinträchtigt wird.		X

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung Auftrag 7**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.7.3:****Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen**

Insbesondere bei der Anschaffung von Geräten stellt sich auch bei gemeinnützigen Organisationen die Frage, ob sie gekauft, gemietet oder geleast werden sollen.

Ordnen Sie die nachfolgenden Aussagen den entsprechenden Verträgen zu.
Sie erhalten je korrekte Zeile ½ Punkt, total 4 Punkte.

Aussagen	Kauf- Vertrag	Miet- Vertrag	Leasing- Vertrag
Man wird nicht Eigentümer der Sache		X	X
Schont die Liquidität		X	X
Sache kann nach Vertragsablauf erworben werden			X
Hohe Kapitalbindung	X		
Man wird Besitzer der Sache	X	X	X
Sache wird nach Vertragsablauf zurückgegeben		X	(X)
Sache erscheint im Anlagevermögen	X		
Schlägt sich in der Erfolgsrechnung nieder	X	X	X

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung Auftrag 8**1 Punkt**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen

Da sich die Aktivitäten der SLRG nicht nur auf die Geschäftsstelle in Sursee beschränken, sind elektronische Datenübermittlungsgeräte wichtige Kommunikationsinstrumente.

Nennen Sie nebst den elektronischen Datenübermittlungsgeräten, Telefon / Handy / Computer / Notebook / Laptop / Netbook / Tablet, zwei weitere, die bei der SLRG zum Einsatz kommen könnten.

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

- Pager / Piepser
- Telefax
- Funkgerät
- Weitere sinnvolle Geräte

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Lösung Auftrag 9**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen**

Wie jede Unternehmung sind auch gemeinnützige Organisationen gelegentlich mit Beschwerden konfrontiert.

a) Bestimmen Sie das sinnvollste Vorgehen bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden (2 Punkte).

- ① Lösung anbieten / diskutieren
- ② Situation beruhigen
- ③ Beschwerde auswerten
- ④ Problem verstehen
- ⑤ Vorgehen aufzeigen

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input checked="" type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

Korrekturhinweis:

Keine Teilpunkte möglich.

b) Beim Besuch einer Schulung über den Umgang mit Beschwerden steht folgende Redewendung auf dem Flip-Chart:

"Geld verloren – nichts verloren.
Vertrauen verloren – alles verloren."

Was will damit im Zusammenhang mit Kundenreklamationen ausgedrückt werden?
(2 Punkte)

Ein finanzieller Verlust kann wieder aufgefangen werden, ein verlorener Kunde bringt keinen Umsatz mehr und sorgt für negative Schlagzeilen.

Korrekturhinweise:

Sinngemäß Antworten gelten lassen.
Teilpunkte sind möglich.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite: