

Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2018 / Serie 1
(Bildungsverordnung 2012 und Handelsmittelschulen Modell 3i)

Lösungen_S1/2018

Name Kandidat/in: _____ Vorname Kandidat/in: _____

Kandidatennummer (sofern bekannt): _____ Prüfungskreis: _____

BOG Betrieb /
SOG Schule und Betrieb:

Ausbildungsart: (Zutreffendes ankreuzen) regulär Art. 15 (Schule/Praktikum) Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.

Aufgaben	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Aufgabe 1 mit 4 Teilaufgaben	13 Punkte		
Aufgabe 2 - 15	59 Punkte		
Total	72 Punkte		

2. Diese Serie umfasst 15 Aufgaben, eine davon mit 4 Teilaufgaben, auf insgesamt 28 Seiten. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer (sofern bekannt), den Prüfungskreis und den Firmennamen / Namen der Schule in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
7. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf die Ausgangslagen und die Aufgabenstellungen.
8. Beachten Sie bei den einzelnen Aufgaben in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
9. Sie haben 90 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Aufgabe 1 Teilaufgaben	TA 1/1	TA 1/2	TA 1/3	TA 1/4
Erreichte Anzahl Punkte:				
Visum:				

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Aufgaben 2 – 15	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15
Erreichte Anzahl Punkte:														
Visum:														

Unterschriften Experten / Expertinnen: _____

Punkte

Lösungen S1 / 2018 - Seite 2, zum Deckblatt gehörend

Für alle Bildungsgänge der Ausbildungs- und Prüfungsbranche D&A gelten die gleichen Prüfungen.

Einzig für die Absolventinnen und Absolventen des HMS Modell 3i besteht eine eigene Prüfungsserie. Die Begründung liegt in der Referenzierung der Prüfungsaufgaben auf den Standardlehrplan. Diese Referenzierung ist in diesem Lösungsexemplar ebenfalls aufgeführt (Kasten unterhalb der Leistungszielnummer).

Dieses Lösungsexemplar kann somit für die Bewertung der schriftlichen Prüfungen aller Bildungsgänge angewendet werden.

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl der Aufgaben und deren Umfang wie auch die maximal erreichbare Punktzahl in den schriftlichen Prüfungen variabel sind.

Die Note wird wie folgt berechnet:

(erreichte Punktzahl / maximale Punktzahl) x 5 + 1

Notenskala für die Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2018 / Serie 1

Erreichte Punkte	Note
72 – 68.5	6.0
68 – 61.5	5.5
61 – 54	5.0
53.5 – 47	4.5
46.5 – 40	4.0
39.5 – 32.5	3.5
32 – 25.5	3.0
25 – 18	2.5
17.5 – 11	2.0
10.5 – 4	1.5
3.5 – 0	1.0

Die Autorengruppe verzichtet bewusst auf offizielle Vorgaben betreffend Aufrundung von Punkten im Bereich des Überganges in die nächst höhere Note.

Die Chefexpertinnen und Chefexperten sollen im Einzelfall unter Berücksichtigung des Gesamtbildes entscheiden.

Die Bewertungs- und Korrekturhinweise hingegen sind konsequent anzuwenden.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 1**4 Teilaufgaben****Lösung Teilaufgabe 1****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen**

B2 Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.

Ausgangslage:

Marc Schneider hat seine kaufmännische Ausbildung erfolgreich bestanden und ist voller Tatendrang. Seine Lieblingsfächer waren immer IKA sowie W&G. Da er bereits während seiner Lehrzeit Bekannte und Verwandte bei der Anwendung von Word, Excel und PowerPoint unterstützt hat, möchte er sich nun in diesem Bereich selbständig machen und entsprechende Schulungen sowie Support anbieten. Mit seinem Ersparten hat er die „Office Chief GmbH“ mit Sitz an der Poststrasse 1 in 3000 Bern gegründet.

Aufgabe:

Um die Schulungen möglichst genau auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden abstimmen zu können, entwirft Marc Schneider einen entsprechenden Fragebogen. Bei welchen der nachfolgenden Fragen handelt es sich um offene Fragen? Kreuzen Sie offenen Fragen an. Sie erhalten 2 Punkte.

- Haben Sie bereits einmal mit Word gearbeitet?
- Welche Word-Funktionen kennen Sie bereits?
- Arbeiten Sie mehr als 2 Stunden pro Woche mit Word?
- In welchem Zusammenhang brauchen Sie Word jeweils?
- Würden Sie auch noch gerne die Grundlagen von Excel kennenlernen?
- Besitzen Sie einen eigenen Computer?
- Wie sind Sie auf diesen Kurs aufmerksam geworden?
- Wären Sie bereit, den Kurs auch an einem Samstag zu besuchen?
- Was sagt Ihnen der Begriff «PowerPoint»?

Korrekturhinweis:Punkteverteilung

9 korrekte Zuordnungen	2 Punkte
5 - 8 korrekte Zuordnungen	1 Punkt
0 - 4 korrekte Zuordnungen	0 Punkte
Keine Auswahl getroffen	0 Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung Teilaufgabe 2**5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen**

B2 Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.

B4 Ist fähig, Produkte- und Dienstleistungskenntnisse in der Kundenberatung überzeugend einzusetzen.

Ausgangslage:

Wie viele andere Unternehmen hat auch Marc Schneider einen FAQ-Bereich auf seiner Website eingerichtet. Unter „Frequently Asked Questions“ sind Informationen und Inhalte zu finden.

Aufgaben:

- a) Im Zusammenhang mit einer Kursausschreibung meldet sich ein Interessent bei der Office Chief GmbH, der scheinbar die FAQ auf der Website nicht gelesen hat. Beantworten Sie anhand der FAQ seine Fragen. Beantworten Sie die Fragen mit ja/nein und wählen Sie eine Antwort aus den vorgegebenen Antworten aus, indem Sie den korrekten Buchstaben der FAQ-Antwort markieren. Sie erhalten total 3 Punkte.

FAQ-Antworten in willkürlicher Reihenfolge:

- A) Eine Rückerstattung ist nicht möglich.
- B) Ja, sofern noch Platz vorhanden ist.
- C) Per Internet über unsere Website oder telefonisch unter 031 666 33 11.
- D) Ja, allerdings nur einmal pro Kurs.
- E) Ja, aber es ist kein Rück- bzw. Wechselgeld möglich.
- F) Gerne nehmen wir Ihre Anmeldung auch telefonisch unter 031 666 33 11 entgegen.
- G) Nein, eine anteilige Berechnung der Kursgebühr ist nicht möglich.
- H) Nein, es ist alles in den Kurskosten inbegriffen.
- I) Auf unserer Website finden Sie detaillierte Ausschreibungen.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:****Visum:**

Punkte

1. Ist es möglich in einen Kurs einzusteigen, der bereits vor einigen Wochen gestartet hat?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

2. Würden bei einem nachträglichen Kurseinstieg die Kurskosten entsprechend angepasst werden?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

3. Besteht die Möglichkeit in einem Kurs zu „schnuppern“, bevor man sich anmeldet?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

4. Erhält man einen Teil des Kursgeldes zurück, wenn man vorzeitig aus dem Kurs austritt?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

5. Kann ich das Kursgeld bei Kursstart mitbringen?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

6. Kosten die Lehrmittel zusätzlich?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

Korrekturhinweise:

Auswahl „I“ nie als Lösung zulassen, da die Frage nicht direkt beantwortet wird.
 Pro richtige Teilaufgabe mit korrekter Zuordnung je ½ Punkt, total 3 Punkte.
 Keine Teilpunkte, Mehrfachnennungen ergeben 0 Punkte!

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

b) Was ist der Vorteil eines Bereiches mit „Frequently Asked Questions“ auf der Website aus der Sicht des Unternehmens hinsichtlich Kundengespräche? Nennen Sie zwei Vorteile. Sie erhalten total 2 Punkte.

- Die Kundenanfragen können in der Menge reduziert werden.
- Die Informationen sind immer zugänglich (7/24)
- Als Argumentationshilfe („es steht auf unserer Website“)

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Antworten zulassen.

Pro sinnvolle Nennung je 1 Punkt, total 2 Punkte maximal. Keine Teilpunkte möglich.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Lösung Teilaufgabe 3

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen

C2 Ist fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.

Ausgangslage:

Für die Seniorenresidenz Schönbühl hat Office Chief am 29. Mai 2018 einen Word-Grundlagenkurs für Senioren durchgeführt.

Bei den 17 Kursteilnehmenden wurde am Schluss des Kurses eine Umfrage durchgeführt, um die Kundenzufriedenheit zu erfassen.

Die Auswertung ergab folgende Verteilung (in Anzahl Personen):

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
8	5	2	-	1

Aufgabe:

Bestimmen Sie, ob die nachfolgenden Aussagen zu dieser Auswertung richtig oder falsch sind. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

richtig	falsch	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Die Hälfte der Kursteilnehmenden gaben an, „sehr zufrieden“ zu sein. <i>Basis für 100% = 17 Personen, die am Kurs teilgenommen haben</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Über 80% der Teilnehmenden der Umfrage waren „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. <i>Basis für 100% = 16 Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben.</i>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Alle Kursteilnehmenden haben an der Umfrage teilgenommen.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Drei der Teilnehmenden der Umfrage waren nicht zufrieden. <i>Die Einschätzung «weder noch» gilt nicht als unzufrieden.</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Etwas weniger als 6% der Kursteilnehmenden gaben an, nicht zufrieden zu sein. <i>Basis für 100% = 17 Personen, die am Kurs teilgenommen haben</i>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Zwei Kursteilnehmende haben nicht an der Umfrage teilgenommen. <i>1 Person hat nicht an der Umfrage teilgenommen</i>

Korrekturhinweis:

Punkteverteilung

6 korrekte Zuordnungen	3 Punkte
4 - 5 korrekte Zuordnungen	2 Punkte
2 - 3 korrekte Zuordnungen	1 Punkt
0 - 1 korrekte Zuordnungen	0 Punkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung Teilaufgabe 4**3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****G1 Ist fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.****Ausgangslage:**

Um die Kurse laufend optimieren zu können, interessiert die Office Chief GmbH insbesondere die Meinung jener Kursteilnehmenden, welche mit dem Kurs „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ waren. Entsprechend wurde ein Schreiben entworfen, mit welchem die Office Chief GmbH genauere Informationen über die negativen Punkte erhalten möchte.

Auszug aus dem entsprechenden Schreiben:

Sehr geehrter Herr Keller

Wir beziehen uns auf Ihre Kursbewertung vom 29. Mai 2017 (Kurs: Excel-Grundlagen) und bedauern es sehr, das Sie mit dem Kurs nicht zufrieden waren.

Es ist uns ein grosses Anliegen, unsere Kurse nach besten Wissen und Gewissen auf die Kursgruppe auszurichten, damit alle Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer möglichst viel profitieren können.

Um künftig noch besser auf die Bedürfnisse der Kursteilnehmenden eingehen zu können, wären wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns kurz erleutern könnten, was die Gründe für die negative Kursbeurteilung waren.

Für Ihre Rückmeldung per E-Mail (info@office-chief.ch) oder Post (Office Chief AG, Poststrasse 1, 3000 Bern) danken wir Ihnen.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Aufgabe:

Leider haben sich bei diesem Schreiben sechs Fehler (Rechtschreibe- und/oder Inhaltsfehler) eingeschlichen. Markieren Sie die entsprechenden Fehler im Text und geben Sie nachstehend die richtige Schreibweise bzw. Korrektur an. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

1. 29. Mai 2018
2. Word
3. dass
4. bestem
5. erläutern
6. GmbH

Korrekturhinweise:Punkteverteilung

6 korrekte Antworten	3 Punkte
4 - 5 korrekte Antworten	2 Punkte
2 - 3 korrekte Antworten	1 Punkt
0 - 1 korrekte Antworten	0 Punkte

-1 Punkt für eine unvollständige Auftragserfüllung, wenn die Schreibweise korrekt angegeben wurde, die falschen Stellen im Text jedoch nicht markiert sind.

Keine Punkte, wenn nur die Stellen im Text markiert sind, die korrekte Schreibweise jedoch nicht angegeben ist.

Bemerkung: Die Aufgabe bezieht sich auf Informationen aus den Teilaufgaben 1 und 3.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 2**4 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten****B1 Ist fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.****Ausgangslage:**

Sie sind in einer Papeterie angestellt und für die Mailbox info@papeterie.ch zuständig.

Aufgabe:

Herr Zbinden schreibt, dass er einen ganz bestimmten Füllfederhalter bei Ihnen bestellen möchte, den ECRIDOR RETRO von Caran d'Ache. Es handelt sich um ein Auslaufmodell, welches nicht mehr verfügbar ist. Antworten Sie dem Kunden per Mail und schlagen Sie ihm eine Lösung vor. Sie erhalten maximal 4 Punkte.

Von: info@papeterie.ch
An: sebastian.zbinden@bluewin.ch

Betreff:

Individuelle Lösung

Korrekturhinweis:Punkteverteilung

½ Punkt für die Betreffzeile

½ Punkt für die korrekte Anrede

1 Punkt für die Einleitung, die zwingend auf das Produkt/die Bestellung Bezug nehmen muss

1 Punkt für den Lösungsvorschlag

½ Punkt für das Schlusswort

½ Punkt für die Grussformel inkl. Signatur

1 Punkt Abzug ab einem Orthographiefehler (keine Toleranz)

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 3**4 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.1 Aufträge ausführen****C1 Ist fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Gesprächspartnern fachgerecht und selbständig auszuführen.****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei einem grossen Waschmaschinenlieferanten. Ein Kunde hat bei Ihnen eine Waschmaschine des Typs „Superwash 3590“ bestellt. Das Gerät verfügt über folgende Eigenschaften/Funktionen:

Farbe weiss, Türanschlag rechts, Swiss made, Koch-/Buntwäsche 20 - 95 °C, Restzeitangabe, Frontlader, Beladungskapazität max. 8 kg, Startaufschub 1 - 24 Stunden, Wärmepumpentechnologie, Trommelvolumen 60 Liter, Schleuderdrehzahl 400 - 1500 U/min., Energieeffizienz A+++ , Anschlussart 230 Volt, Geräusch während Waschphase 49 dB, Geräusch während Schleuderphase 74 dB, Gerätedimensionen: Höhe 852 mm, Breite 595 mm, Tiefe 600 mm, Leergewicht 64 kg (exkl. Verpackung von 5 kg), Preis CHF 3'000.00 (zuzüglich 7.7% MWST).

Aufgabe:

Für die Bestätigung des Auftrags sind standardisierte Office Vorlagen vorhanden, welche mit den entsprechenden Geräteeigenschaften/-funktionen ergänzt werden müssen. CHF- und EUR-Beträge auf ganze Franken bzw. Euro runden. Sie erhalten für die korrekten Lösungen total 4 Punkte.

Gerne bestätigen wir Ihnen den Kauf einer Waschmaschine des Typs „Superwash 3590“. Die Maschine wird Ihnen in der Farbe weiss geliefert. Die Abmessungen (BxHxT) betragen 59.5 cm x 85.2 cm x 60.0 cm und das Gewicht 64 oder 69 kg. Die Lärmemission beträgt max. 74 dB und die Energieeffizienzklasse ist A+++. Für den Betrieb der Maschine benötigen Sie eine Steckdose mit einer Netzspannung von 230 Volt. Der Preis beträgt CHF 3'231.00 (inkl. MWST) oder bei Versand ins Ausland EUR 2'500.00 (exkl. MWST) bei einem fixen Wechselkurs von 1.20.

Korrekturhinweise:

Pro richtig ausgefüllte Lücke gibt es ½ Punkt, die Abmessungen (BxHxT) zusammen geben ½ Punkt. Die Reihenfolge B/H/T muss eingehalten werden, um den ½ Punkt zu erhalten.

Die Angaben «dB» und «Volt» müssen zwingend angegeben werden, ansonsten dürfen diese Punkte nicht vergeben werden.

Nur diese Antworten sind zulässig, keine weiteren Antworten gelten lassen.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 4**3 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**

B3 Ist fähig, Kundeninformationen und –daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.

Ausgangslage:

Sie haben den Auftrag erhalten, die Kundendatenbank auf Fehler zu überprüfen.

Aufgabe:

Unterstreichen Sie im folgenden Auszug der Kundendatenbank die fehlerhaften Einträge bzw. Felder. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

Kd Nr.	Anrede	Vorname	Name	Strasse	PLZ	Ort	Land	Briefanrede
1210	Herr	Peter	Kleiner	Kramgasse 3	3000	<u>Berne</u>	CH	Sehr geehrter Herr Kleiner
1211	Frau	Fabienne	Lachat	Nauenstrasse 6	4052	Basel	CH	Sehr geehrte Frau Lachat
1212	Frau	Susanne	Keller	Ringstrasse 37	80331	München	<u>CH</u>	Sehr geehrte Frau Keller
1213	Herr	Felix	Seiler	Poststrasse 24	5000	Aarau	CH	Sehr geehrter Herr Seiler
1214	Frau	Clara	Roy	Neuengasse 42	2502	Biel	CH	Sehr geehrte Frau Roy
1215	<u>Frau</u>	Remo	Capaul	Gürtelstrasse 14	7000	Chur	CH	Sehr <u>geehrer</u> Herr Capaul
1216	Frau	Sara	Gaio	Murbacherstrasse 4	6002	Luzern	CH	Sehr geehrte Frau Gaio
1217	Herr	Lars	Borner	Langgasse 16	9008	St. Gallen	CH	Sehr geehrter Herr Borner
1218	Frau	<u>Kuster</u>	<u>Karin</u>	Bielstrasse 9	4502	Solothurn	CH	Sehr geehrte Frau Kuster
1219	Frau	Doris	Frisch	Postfach 12	8021	Zürich	CH	<u>Sehr geehrte Frau Postfach</u>
1220	Herr	Martin	Etter	Seestrasse 2	3600	Thun	CH	Sehr geehrter Herr Etter

Korrekturhinweise:

Pro richtig markierter Fehler gibt es einen ½ Punkt. Der Fehler bei „Kuster“ und „Karin“ ergibt zusammen ½ Punkt – egal ob nur Karin oder Kuster markiert ist.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Lösung 5

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartner anbringen

C3 Ist fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.

Ausgangslage:

Das Obligationenrecht gibt Auskunft darüber, wie mit Mängeln an der Kaufsache umzugehen ist. Oft wird dabei nach Art. 205 gehandelt.

Art. 205

7. Inhalt der Klage des Käufers

a. Wandelung oder Minderung

¹ Liegt ein Fall der Gewährleistung wegen Mängel der Sache vor, so hat der Käufer die Wahl, mit der Wandelungsklage den Kauf rückgängig zu machen oder mit der Minderungsklage Ersatz des Minderwertes der Sache zu fordern.

² Auch wenn die Wandelungsklage angestellt worden ist, steht es dem Richter frei, bloss Ersatz des Minderwertes zuzusprechen, sofern die Umstände es nicht rechtfertigen, den Kauf rückgängig zu machen.

³ Erreicht der geforderte Minderwert den Betrag des Kaufpreises, so kann der Käufer nur die Wandelung verlangen.

Aufgabe:

Bestimmen Sie, ob die nachfolgenden Aussagen gemäss Art. 205 OR richtig oder falsch sind. Ihre Aussagen sind zu begründen bzw. richtigzustellen. Für jede korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

<p>a) Mit der Wandelungsklage wird der Kaufpreis einer Sache angepasst.</p> <p>Begründung: Mit der Wandelungsklage wird der <u>Kauf rückgängig</u> gemacht.</p>	<p><input type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> falsch</p>
<p>b) Mit der Minderungsklage möchte man erreichen, dass nur der Minderwert bezahlt werden muss.</p> <p>Begründung: Mit der Minderungsklage möchte man erreichen, dass der <u>Kaufpreis um den Minderwert reduziert</u> wird.</p>	<p><input type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> falsch</p>
<p>c) Entspricht der Minderwert dem Kaufpreis, so kann der Käufer nur verlangen, dass der Vertrag rückgängig gemacht wird</p> <p>Begründung: Ist möglich, gemäss <u>Abs. 3</u> (des OR Art. 205).</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input type="checkbox"/> falsch</p>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

Korrekturhinweise:Punktevergabe:

1 Punkt pro korrektem X inkl. korrekter Begründung.

Bei „falschen“ Aussagen muss eine richtige Begründung stehen. Sinngemässe Antworten, welche sich auf die Auslegung des OR Artikels beziehen, gelten lassen. Die unterstrichenen Punkte müssen sinngemäss in den Antworten enthalten sein. Keine Teilpunkte möglich.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Lösung 6

7 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten

G1 Ist fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.

Ausgangslage:

Protokolle enthalten Diskussionen, Entscheidungen und Beschlüsse von Arbeitsgruppen in schriftlicher Form.

Aufgaben:

- a) Ergänzen Sie die fehlenden 10 Textpassagen, indem Sie die passenden Begriffe aus den untenstehenden 15 Elementen auswählen. Die verwendeten Begriffe dürfen nicht mehrmals eingesetzt werden. Sie erhalten je korrekt eingefügtes Element ½ Punkt, total 5 Punkte.

zuhören	Fehler	Datum
Protokollart	Traktandenliste	Kunde
verfassen	Notizen machen	schildern
Anwesenden	Zukunft	Pendenzen
Ort	Termine	Abwesenden

Als Erstes muss man sich über die nötige Protokollart erkundigen. Danach schreibt man den Ort, das Datum, die Anfangs- und Schlusszeit der Sitzung. Dann erstellt man eine Auflistung der Anwesenden und Abwesenden.

Die Traktandenliste ist sehr wichtig, weil sie den Ablauf der Sitzung aufzeigt. Während der Sitzung muss der Protokollführer zuhören, sich dann Notizen machen und die Liste der Pendenzen und Termine aktualisieren.

Nach einer genauen Kontrolle wird das Protokoll allen Sitzungsteilnehmenden zugestellt. Allfällige Feedbacks werden integriert und die Fehler korrigiert.

Korrekturhinweise:

Die Begriffe Anwesende und Abwesende sowie Pendenzen und Termine können in umgekehrter Reihenfolge notiert werden.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

b) Aus Sitzungen können Pendenzen resultieren. In den Protokollen werden auch die Pendenzen aufgelistet. Nennen Sie 3 Informationen, die einer Pendenzenliste entnommen werden können. Sie erhalten bei 3 korrekten Antworten total 2 Punkte.

1. Konkrete Arbeiten oder Aufträge / Inhaltsbeschreibung / was
2. Umsetzungsfrist / Fälligkeitstermine / wann
3. Verantwortliche Person / wer

Korrekturhinweise:

Die Antworten dürfen sich nur auf die Pendenzenliste beziehen.

Punkteverteilung

3 korrekte Nennungen 2 Punkte

2 korrekte Nennungen 1 Punkt

0 – 1 korrekte Nennung 0 Punkte

Es werden keine Teilpunkte vergeben.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 7

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen

B2 Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.

Ausgangslage:

Sie arbeiten bei einem Anbieter für Mobiltelefone und haben engen Kontakt mit der Kundschaft. Ihr Arbeitgeber legt grossen Wert auf die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse.

Aufgabe:

Formulieren Sie drei Fragen zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen im Zusammenhang mit dem Kauf eines neuen Handys und berücksichtigen Sie die vorgegebene Frageart. Die Fragen müssen sich im Inhalt unterscheiden. Sie erhalten 1 Punkt pro korrekt formulierte Frage, total 3 Punkte.

Formulierung der Frage	Frageart		
	Offene Frage	Alternativ Frage	Geschlossene Frage
Möchten Sie ein Android- oder iOS-Gerät?		X	
Möchten Sie das Handy in schwarz oder weiss?		X	
Möchten Sie eine Garantieverlängerung abschliessen?			X
Möchten Sie Ihr Handy gegen Glasbruch versichern?			X
Welches sind Ihre Bedürfnisse?	X		
Auf welche Funktionen legen Sie besonderen Wert?	X		

Korrekturhinweise:

Damit die Punkte vergeben werden können, müssen sich die Fragen inhaltlich unterscheiden und in Bezug auf einen Handy-Kauf oder einen Anbieter formuliert werden. Punkte gibt es nur für ganze Sätze inkl. Fragezeichen am Schluss der Frage in der vorgegebenen Frageart.

Nur ganze Punkte möglich. Kommafehler und Orthographiefehler führen zu keinen Abzügen. Weitere sachbezogene Fragen zum Kauf eines neuen Handys sind möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 8**5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren**

G3 Ist fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.

Ausgangslage:

Für die Durchführung einer Schulung haben Sie bei einem Anbieter von Seminarräumen nachfolgende Preisliste angefordert.

Raum Brig

Grösse:	60 m ²
max. Personen (exkl. Referent):	50 (Konzertbestuhlung), 30 (Schulzimmerbestuhlung), 20 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 2 Flip-Chart, 1 Pinnwand
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	450.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 300.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 350.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 600.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

Raum Lugano

Grösse:	32 m ²
max. Personen (exkl. Referent):	25 (Konzertbestuhlung), 16 (Schulzimmerbestuhlung), 10 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	250.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 150.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 200.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 350.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

Raum St. Gallen

Grösse:	28 m ²
max. Personen (exkl. Referent):	20 (Konzertbestuhlung), 14 (Schulzimmerbestuhlung), 8 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	230.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr), 140.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 190.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 340.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Raum Olten

Grösse:	40 m ²
max. Personen (exkl. Referent):	30 (Konzertbestuhlung), 20 (Schulzimmerbestuhlung), 14 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	300.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 200.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 250.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 450.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

Optionen (in CHF) bei allen Räumlichkeiten

zusätzliche Notebooks:	15.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
zusätzliche Flip-Charts:	12.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
zusätzliche Pinnwände:	20.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
Pausenverpflegung:	10.00 pro Person und Halbtage

Aufgaben:

Sie sollen eine Schulung für möglichst viele Personen organisieren. Dabei sind folgende Rahmenbedingungen zu beachten:

- die Schulung soll von 13.00 – 17.00 Uhr stattfinden
- alle Teilnehmenden benötigen ein Notebook.
- der Referent verlangt eine Schulzimmerbestuhlung
- für alle Teilnehmenden (inkl. Referent) soll es eine Pausenverpflegung geben
- es werden ein Beamer und zwei Flip-Charts benötigt
- das Kostendach für die Raummiete inkl. Infrastruktur und Pausenverpflegung darf CHF 700.00 nicht überschreiten

Für welchen Seminarraum entscheiden Sie sich? Wie hoch sind die Totalkosten (Raummiete inkl. Infrastruktur und Pausenverpflegung für die maximale Anzahl Teilnehmende)?

Weisen Sie die einzelnen Kostenelemente aus, der Lösungsweg muss ersichtlich sein.

Für die richtige Antwort mit korrektem Lösungsweg erhalten Sie 5 Punkte.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Korrektter Lösungsweg (2 Punkte):

Raum Olten, 19 Personen (exkl. Referent):

Raumkosten:	200.00
Notebooks:	285.00 (19 x 15.00)
Flip-Chart:	12.00
Pausenverpflegung:	200.00 (20 x 10.00) (inkl. Referent)
Total	697.--

Lösung:Seminarraum: Raum Olten (**3 Punkte**)**2 Punkte für falschen Raum mit korrektem Lösungsweg**

Lösungsweg Raum Brig, 15 Personen (exkl. Referent):

Raumkosten:	300.00
Notebooks:	225.00 (15 x 15.00)
Flip-Chart:	0.00
Pausenverpflegung:	160.00 (16 x 10.00) (inkl. Referent)
Total	685.00

Lösungsweg Raum Lugano, 16 Personen (exkl. Referent):

Raumkosten:	150.00
Notebooks:	240.00 (16 x 15.00)
Flip-Chart:	12.00
Pausenverpflegung:	170.00 (17 x 10.00) (inkl. Referent)
Total	572.00

Lösungsweg Raum St. Gallen, 14 Personen (exkl. Referent):

Raumkosten:	140.00
Notebooks:	210.00 (14 x 15.00)
Flip-Chart:	12.00
Pausenverpflegung:	150.00 (15 x 10.00) (inkl. Referent)
Total	512.00

Korrekturhinweise:

Keine andere Schlusslösung möglich. Das Kostendach sowie die maximale Anzahl Personen, die in einem Raum Kapazität haben, dürfen nicht überschritten werden!

5 Punkte bei korrektem Raum inkl. korrektem Lösungsweg

3 Punkte bei Angabe des korrekten Raums, aber Rechnungsfehler (Flüchtigkeitsfehler) im Lösungsweg

2 Punkte bei falschem Raum, aber korrekter Berechnung

0 Punkte bei Angabe korrekter Raum ohne Lösungsweg oder Angabe des falschen Raums und falschem Lösungsweg

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 9**3 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären****B4 Ist fähig, Produkte- und Dienstleistungskenntnisse in der Kundenberatung überzeugend einzusetzen.****Ausgangslage:**

Die Firmen A und B teilen sich den Schweizer Markt im Bereich Ersatzteile.
Die Firma A operiert mit sehr aggressiver Preispolitik.

Aufgaben:

a) Welche Möglichkeiten hat die Firma B, um sich von A gegenüber der Kundschaft zu behaupten? Nennen Sie weitere vier Möglichkeiten. Sie erhalten je sinnvolle Lösung ½ Punkt, total 2 Punkte.

- *Hohe Lieferbereitschaft*
- Grosszügige Reklamationsabwicklung / Kulanz
- Bessere Materialqualität
- Längere Zahlungsfrist
- Hotline für spezifische Fragen
- Schnelle Lieferung
- Motiviertere Mitarbeiter

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Nennungen zulassen.
Für jede sinnvolle Nennung je ½ Punkt, total 2 Punkte.

b) Welche Möglichkeiten hat die Firma B sich über die Marktleistung der Firma A zu informieren? Nennen Sie weitere zwei Möglichkeiten. Für jede sinnvolle Lösung erhalten Sie ½ Punkt, max. 1 Punkt.

- *Testkäufe bei der Firma A*
- Analyse der Homepage der Firma A
- Produkte-/Dienstleistungspalette studieren
- Kundenbefragungen

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Nennungen zulassen.
Für jede Nennung je ½ Punkt, total 1 Punkt.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Lösung 10**8 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.6** **Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten****A1** **Ist fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen Vorgaben zu beschaffen.****Ausgangslage:**

Ihre Firma beauftragt Sie, alle 2 Wochen eine Materialbestellung zu machen.

Dazu haben Sie eine Tabelle zur Verfügung. Nur wenn der Lagerbestand bei einem Produkt unter dem Minimallagerbestand steht, dürfen Sie bestellen. Beachten Sie bei Ihrer Bestellung, dass der Gesamtwert des Warenlagers den Betrag von CHF 1'244.50 nicht überschreiten darf.

Aufgabe:

Geben Sie in der Tabelle auf der nächsten Seite Ihre Bestellung ein. Berücksichtigen Sie die in der Ausgangslage beschriebenen Kriterien. Rechnen Sie den Bestellwert und den zukünftigen Wert des Lagerbestandes aus. Halten Sie den Maximalwert des Lagers auf jeden Fall ein. Für das richtig ausgefüllte Formular, welches die Kriterien respektiert, erhalten Sie 8 Punkte.

Punkte

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Büromaterial

Artikel	An Lager		Minimal Lager	Maximal Lager	geliefert als	Preis	Wert CHF an Lager	Bestellung	Wert CHF Bestellung
	Anzahl	Einheit							
Kopierpapier A4 (Schachtel zu 5 Pack)	20	Pack	5	6	Schachtel	49.90	199.60	1	49.90
Kopierpapier A3	1	Schachtel	1	3	Schachtel	4.00	4.00		0.00
Schreibblock kariert A4	6	Stk	10	15	Stk	3.50	21.00	4	14.00
Schreibblock kariert A5	15	Stk	10	15	Stk	2.80	42.00		0.00
Etiketten weiss	3	Stk	2	5	Stk	3.20	9.60		0.00
Etiketten grün	2	Stk	2	5	Stk	3.30	6.60		0.00
Telefonblock	4	Stk	5	7	Stk	1.80	7.20	1	1.80
Papier Karton A4 (160gr.)	5	Schachtel	5	7	Schachtel	7.80	39.00		0.00
Papier Karton A3 (160gr.)	1	Schachtel	1	3	Schachtel	9.90	9.90		0.00
Couverts B4 ohne Fenster	1	Schachtel	1	3	Schachtel	38.00	38.00		0.00
Couverts B5 ohne Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	42.00	126.00		0.00
Couverts C4 ohne Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	38.00	114.00		0.00
Couverts C5 mit Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	48.00	144.00		0.00
Couverts C5 ohne Fenster	4	Schachtel	2	4	Schachtel	42.00	168.00		0.00
Folien für Printer	2	Schachtel	1	3	Schachtel	12.80	25.60		0.00
Folien für Hellraumprojektor	1	Schachtel	1	3	Schachtel	11.80	11.80		0.00
Bleistifte	9	Stk	15	30	Stk	0.50	4.50	6	3.00
Kugelschreiber schwarz (Box zu 50 Stk)	25	Stk	1	2	Box	48.00	24.00	1	48.00
Kugelschreiber PaperMate schwarz	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		0.00
Kugelschreiber PaperMate blau	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		0.00
Kugelschreiber PaperMate rot	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		0.00
Radiergummi	2	Stk	2	3	Stk	1.90	3.80		0.00
Schere	1	Stk	1	2	Stk	5.70	5.70		0.00
Kleberoller	2	Stk	1	2	Stk	4.90	9.80		0.00
Masstab	2	Stk	3	5	Stk	4.50	9.00	1	4.50
Spitzer	1	Stk	1	2	Stk	6.50	6.50		0.00
Taschenrechner	1	Stk	1	2	Stk	19.90	19.90		0.00
Scotch Klebeband	2	Stk	1	3	Stk	4.50	9.00		0.00
Scotch Refill Klebeband	10	Stk	10	20	Stk	1.90	19.00		0.00
Hefklammern, gross	1	Box	1	2	Box	14.50	14.50		0.00
Stanzer	1	Stk	1	2	Stk	17.90	17.90		0.00

Maximal erlaubter Wert an Lager	CHF	1'244.50	Total	1123.10	121.20
Total neuer Lagerwert	CHF	1'244.30			

Alle Produkte, die **unter dem Minimalansatz** sind, müssen bestellt werden. Dies ergibt folgende Berechnung:

Wert an Lager CHF 1123.10 + Bestellung CHF 121.20 =
neuer Warenbestand CHF 1'244.30. Es gibt keine weiteren Lösungsvarianten.

Teilpunkte können bei Rechnungsfehlern vergeben werden.

Korrekturhinweise:Punkteverteilung

Produkte, die unter dem Minimal-Lagerstand waren, wurden alle bestellt: 3 Punkte, pro korrekten Artikel ½ Punkt.

Maximal-Lagerbestand wird bei keinem Produkt nach Bestellung überschritten: 3 Punkte, pro korrekten Artikel ½ Punkt.

Korrektur Bestellwert berechnet: 1 Punkt.

Korrektur Warenlagerwert nach Bestellung berechnet: 1 Punkt.

Total 8 Punkte.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 11

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

B3 Ist fähig, Kundeninformationen und –daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.

Ausgangslage:

Die Firma Scarpadesso betreibt einen florierenden Schuh-Versandhandel. Um mögliche Werbeaktivitäten in Zukunft zielgerichteter planen zu können, wurde beschlossen, das Kaufverhalten der Kunden zu analysieren. Ein erster Schritt hierzu ist, die verschiedenen Kundeninformationen zu strukturieren.

Die Scarpadesso möchte die Kundeninformationen in den drei folgenden Informations-Segmenten erfassen: Angaben zur Person, Angaben zum Wohnort und Angaben zum Kaufverhalten.

Aufgabe:

Beschreiben Sie, welche Informationen pro Segment erfasst werden sollen. Nennen Sie pro Segment drei Kundeninformationen (keine Doppelnennung). Sie erhalten für die korrekt ausgefüllte Tabelle 4 Punkte.

Kundeninformation zu		
Person	Wohnort	Kaufverhalten
<i>Beispiel: Name/Vorname</i>	<i>Beispiel: Adresse (Strasse, Haus-Nr., PLZ/Ort)</i>	<i>Beispiel: Durchschnittlicher Umsatz</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Alter - Geschlecht - Nationalität - Sprache 	<ul style="list-style-type: none"> - Ländlicher Wohnort - Städtischer Wohnort - Inland / Ausland - Sprachregion - Kanton - Einwohnerzahl - Agglomeration/Einzugsgebiet - Lage (Meter ü. Meer) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gekaufte Modelle - Preiskategorie - Kauf-Häufigkeit - Zahlungsmoral

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Nennungen müssen einen klaren Bezug zum Schuh-Versandhandel haben, sonst werden keine anderen Nennungen zulassen.

Für 9 korrekte Antworten 4 Punkte, je ½ Punkt Abzug bei leerstehendem Feld oder falscher Nennung. Keine Minuspunkte!

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 12

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten

G2 Ist fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.

Ausgangslage:

Bei Ihrer Arbeit im Verwaltungsbereich Ihres Betriebes haben Sie Zugang zu verschiedenen Daten über Ihre Kunden und über den eigenen Betrieb.

Aufgabe:

Beurteilen Sie, ob es sich bei den Daten in der untenstehenden Tabelle um vertrauliche (V) oder öffentliche (Ö) Daten handelt. Begründen Sie Ihre Zuordnung. Pro korrekte Zuordnung mit passender Begründung erhalten Sie je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Dokument	V	Ö	Begründung
Datenbank der Unternehmenskunden	X		Vertrauensverlust, die Konkurrenz kann sich Vorteile verschaffen.
Jahresbericht der Unternehmung (börsenkotiert)		X	Bei börsenkotierten Unternehmen ist dies eine Pflicht, Jahresbericht ist für die verschiedenen Anspruchsgruppen gedacht.
Leitbild		X	Leitbilder können auch zu Marketingzwecken verwendet werden.
Abrechnung der Mitarbeiterüberstunden	X		Die Bestimmungen über Daten- und Personenschutz werden verletzt.
Unterlagen über Unternehmensstrategien	X		Die Konkurrenten können Auskünfte über Unternehmensstrategie ausnutzen.
Betriebsorganigramm		X	Zuständigkeiten werden so bekannt gemacht.

Korrekturhinweise:

Für die Zuordnung alleine gibt es keine Punkte. Die Begründung muss passend und plausibel sein. Keine Punkte für allgemeine Begründungen wie "öffentlich" weil es alle sehen dürfen" oder „betriebsintern“ und/oder ähnliches.

Zuweisung bei „Datenbank der Unternehmenskunden“ und „Betriebsorganigramm“ kann bei passender Begründung auch von der Lösung abweichen.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 13**3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.5 Interne Kommunikationsinstrumente anwenden****G4 Ist fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.****Ausgangslage:**

Eine gut funktionierende interne Kommunikation ist das A und O innerhalb einer Unternehmung. Läuft diese nicht reibungslos ab, können daraus Probleme entstehen.

Aufgabe:

Was sind die negativen Folgen einer mangelnden internen Kommunikation? Nennen Sie drei Folgen. Für jede korrekt genannte Auswirkung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

- Aufgaben werden doppelt, falsch oder gar nicht erledigt
- Missverständnisse / Gerüchte entstehen
- Prozesse und Entscheidungen dauern länger
- Probleme bei der Abstimmung zwischen den Teams bzw. Abteilungen treten auf
- Motivation der Mitarbeiter/innen nimmt ab
- Widersprüchliche Kommunikation dringt nach draussen

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:****Visum:**

Punkte

Lösung 14**4 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****G1 Ist fähig, selbständig und korrekt E-Mail, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.****Ausgangslage:**

Nachdem der Jahresabschluss fertiggestellt werden konnte, kann nun auch der Geschäftsbericht verfasst werden.

Aufgabe:

Vervollständigen Sie den nachfolgenden „Kommentar zum Jahresabschluss“. Der Jahresumsatz 2016 betrug CHF 5'380'200. Sie erhalten total 4 Punkte.

Kommentar zum Jahresabschluss

Der Verwaltungsrat freut sich, Ihnen den Geschäftsbericht für das Geschäftsjahr 2017 vorlegen zu dürfen.

Der Jahresumsatz von CHF 5'487'804 ist leicht höher (+ 2%) gegenüber dem Vorjahr. Diese Zunahme resultiert allerdings aus der Einführung eines neuen Kontenplanes beziehungsweise aus der Umstellung bei der Verbuchung der Erträge aus der Vermietung von Sitzungszimmern. Während in der Vergangenheit die Einkünfte aus Zimmervermietungen als Aufwandsminderung beim Mietaufwand gebucht wurden, fliessen diese neu über das Konto „Ertrag Zimmervermietung“ in den Umsatz ein.

Der Umsatz nach altem Kontenplan würde sich auf CHF 5'218'794 belaufen, was einer Abnahme von 3% entsprechen würde.

Der „Ertrag Zimmervermietung“ von CHF 269'010.- wurde zu zwei Dritteln durch die Vermietung von Sitzungszimmern an Geschäftspartner erwirtschaftet. Dies entspricht einem Betrag von CHF 179'340.-.

Der Rest resultiert aus Vermietungen an die Gemeinde, da die Sitzungszimmer im Gemeindehaus renoviert wurden.

Der Jahresgewinn beträgt 5% vom Jahresumsatz, nämlich CHF 274'390.20. Dieses Resultat übertrifft den budgetierten Jahresgewinn von CHF 250'000.- um 9.76% (das Resultat ist auf zwei Dezimalstellen zu runden).

Korrekturhinweise:

Ungerundetes oder falsch gerundetes Resultat nicht gelten lassen.

Genaueres Resultat = 9.75608

Jedes korrekte Resultat 1 Punkt, keine Teilpunkte.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Lösung 15**2 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb anwenden****D1 Ist fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu analysieren.****Ausgangslage:**

Der Pharmakonzern Doss Pharma möchte sich vergrößern und kleinere Pharmabetriebe aufkaufen. Ein externer Berater soll sich über die Mitbewerber der Doss Pharma erkundigen und der Geschäftsleitung der Doss Pharma die Informationen zukommen lassen.

Aufgabe:

Sie haben den Auftrag, den Fragebogen des externen Beraters um 4 Themen zu erweitern. Sie erhalten je Thema ½ Punkt, total 2 Punkte.

- *Strategie*
- *Organisationsstruktur*
- *Geschichtlicher Hintergrund*
- Produkte und Dienstleistungen
- Anspruchsgruppen
- Leitbild
- Rechtsform
- Marktstellung
- Wesentliche Stärken des Betriebes
- Qualitätsmanagement und -standards
- Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit
- Umsatz
- Reingewinn
- Auftragslage

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Themen gelten lassen.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:****Visum:**