

**Berufspraktische Situationen und Fälle
für Lernende, die keiner spezialisierten Ausbildungs- und Prüfungsbranche angehören
(IGKG)**

Name/Vorname
des Kandidaten

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

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

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Allgemeine Kenntnisse	60 Minuten	60		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40		
Total	120 Minuten	100		

⇒ 2. Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 6 Aufträgen auf insgesamt 32 Seiten: Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.

⇒ 3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.

⇒ 4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.

⇒ 5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.

⇒ 6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.

⇒ 7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).

⇒ 8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Lösung 1

Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen

4.5 Punkte

Ausgangslage:

Die Servicequalität jedes Unternehmens muss ständig verbessert oder den Bedürfnissen angepasst werden. Nach der Lehre arbeiten Sie in der Abteilung eines nationalen Versandhauses, welche das betriebliche Vorschlagswesen betreut. Mitarbeitende haben Vorschläge zur Steigerung der Servicequalität eingereicht. Diese werden nach einem vorgegebenen Raster analysiert.

Aufgabe:

Überlegen Sie welche Auswirkungen die einzelnen Vorschläge haben. Füllen Sie folgende Tabelle mit je einer Auswirkung in Stichworten aus. Die gleiche Antwort darf in der Tabelle nur **einmal** vorkommen (9 Felder x ½ Punkt, total 4.5 Punkte).

	Aufschaltung eines Call-Centers von 07.00 – 20.00 Uhr	Verdoppelung der Laufzeit von Garantieleistungen, von 1 auf 2 Jahre	Bestellwesen via Internet mit formatierten Bestellungen
Mit welchen zusätzlichen Kosten ist zu rechnen?	Personalkosten Telefonkosten Anschaffungen (Mobiliar, usw.)	Kosten für Ersatzleistungen wegen mehrjähriger Garantiezeit Höhere Verwaltungskosten	Hardwarekosten Softwarekosten Wartungskosten
Welchen Kundennutzen bringt dies?	persönlicher Kontakt Beratung/Fragen	längerfristige Sicherheit / Einsatzfähigkeit der Produkte	einfache Nutzung rund um die Uhr bestellen Bildsprache möglich Kopie des Auftrages möglich
Was bringt es für Vorteile für den eigenen Betrieb?	Kundenkontakte ausserhalb der normalen Bürozeiten möglich Verlängerte Ansprechmöglichkeiten Höheren Umsatz Höhere Kundenzufriedenheit	guter Ruf bei den Abnehmern Imageverbesserung Wettbewerbsvorteil	Strukturierter Ablauf schnellere Durchlaufzeit tiefere Kosten bessere Kundeninformationen

Erreichte Punktezahl

Bewertungshinweis:

Kommt eine Antwort öfter vor, wird das Feld nur einmal gewertet.

Punkte

Lösung 2**Leistungsziele Nr. 1.2.1.2: Anlegen und beurteilen einer Kundenkartei****Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie erhalten als neuer Aussendienstmitarbeiter die nachstehende Kundenkarte und haben einen ersten Gesprächstermin mit Verantwortlichen dieser Firma vorzubereiten.

Hans Lauper AG	Direktor:	Peter Meier seit 1996
Mutschellenstr. 114	Verkaufsleiter	Tanja Burtscher-Meier seit 1998
8038 Zürich	Administration	René Dobler seit 2004
Telefon: 044 321 38 11		
Fax: 044 321 38 21		
Sachbearbeiter Innendienst:	Manfred Wagner, seit 2001	
Bei uns betreut durch (Aussendienst):	(ich, neu!)	
Kunde seit:		
Umsatz im Vorjahr:	CHF 52'000.-	
Umsatz Stand 31.05.laufendes Jahr:	CHF 19'000.-	
Zahlungsmodalitäten: 30 Tage netto	Rabattstufe 1 ab CHF 50'000 Rabattstufe 2 > CHF 100'000 Reagiert heftig auf Mahnungen	
Zugestellte Unterlagen:	2004 Katalog und Preisliste 2004 Grüsse zum Jahreswechsel	
Reklamationen:	8/2003 fehlerhafte Lieferung 7/2004 falsch bestellt durch Kunde 3/2005 zu späte Lieferung durch uns	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Überlegen Sie sich, wozu Ihnen diese Angaben bei der Vorbereitung des Kundengesprächs helfen.
Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

Information	Dient zu:
Verantwortliche beim Kunden	Meist langjährig, Erfahrung Kennt unsere Geschäftsbeziehung / unsere Produkte / DL
Unser mehrjähriger Innendienstmitarbeiter Wagner	weiss sicher mehr über diesen Kunden! Wertvolle Informationsquelle Kennt Geschäftsbeziehung
Zugestellte Unterlagen	Unterlagen 2005 noch aushändigen
Reklamationen	Allenfalls auf Reaktionen des Kunden vorbereitet sein
Umsatz	Diskussionsgrundlage über Geschäftsgang des Kunden
usw.	

- b) Es fehlen Ihnen noch Informationen zur Vorbereitung auf das Gespräch.
Nennen Sie 3 Informationen und erläutern Sie, wozu Sie diese benötigen.
Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

Information	Wozu benötigen Sie diese?
E-Mail-Adresse	Periodische Orientierungen Terminvereinbarungen
Direkte Telefon-Nummern	Schneller bei meinem Ansprechpartner
Kunde seit...(fehlt)	Kann nicht darauf Bezug nehmen
Umsätze	Lediglich dieses und letztes Jahr, keine Aufteilung nach welchen Produktgruppen bestellt worden ist
Tätigkeit / Regionale Gliederung / Grösse des Kunden / Gesamtumsatz / Konkurrenz /	Gezielter ansprechen
Reklamationsbehandlung	Ursache der Fehler Wie wurde darauf reagiert
usw.	

Erreichte Punktezahl

- c) Sie haben die Kundenkartei analysiert. Sie sollten sich auf Kundensituationen/ Kundenreaktionen auf Grund der Angaben in der Kundenkartei vorbereiten.

Nennen Sie 2 mögliche Kundensituationen/Kundenreaktionen. Beschreiben Sie sich kurz wie Sie sich darauf vorbereiten.

Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 2 Punkte).

Kundensituation/Kundenreaktion	Meine Vorbereitung
Umsatzeinbruch	Analyse der bisherigen Bestellungen Ich notiere mir Fragen zu Ursachen des Umsatzrückgangs; Besteht ein Zusammenhang mit Reklamationen? Ich bereite Möglichkeiten vor den Kunden zu unterstützen Angebot Promotion/Aktion/Verkaufsförderung
Reklamationen / Pannen / Fehlerquote zu hoch	Analyse der internen Abläufe Bei uns intern getroffene Massnahmen
Kunde wird verärgert sein	Argumentarium vorbereiten (Alles aus dem Bereich Umgang mit Reklamationsbehandlungen z. Bsp. Entschuldigung, Geschenk mitnehmen)
Ist der Kunde noch Kunde Sind wir noch Hauptlieferant	Konkurrenzanalyse
Werde möglicherweise nicht empfangen / kein Termin	Nachfassen, schriftlich entschuldigen Neues Angebot unterbreiten Wichtigkeit des Kunden unterstreichen
usw.	

Bewertungshinweis:

Es gibt keine Teilpunkte, falls nicht ganze Zeile ausgefüllt ist bzw. das Stichwort in der jeweils ersten Spalte nicht zum restlichen Text passt.

Punkte

Erreichte Punktezahl

Punkte

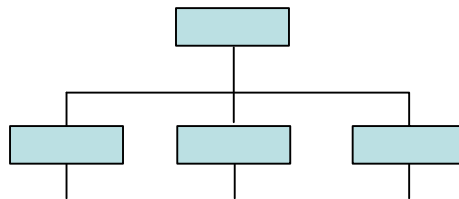
Lösung 3

Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramme kennen

8 Punkte

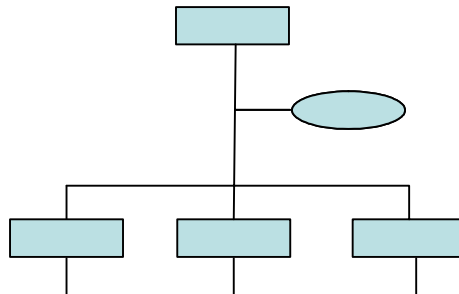
Phase 1

Ein Geschäftsleiter gründete ein Unternehmen und stellte einen Leiter Administration, einen Produktionsleiter sowie einen Verkaufsleiter ein. Er wollte absolut klare Verhältnisse haben und entschied sich deshalb für folgende Organisationsform.



Phase 2

Ohne EDV ging es nicht mehr. Der Geschäftsleiter entschloss sich, einen Assistenten einzustellen, welcher sich um die EDV kümmerte.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe:

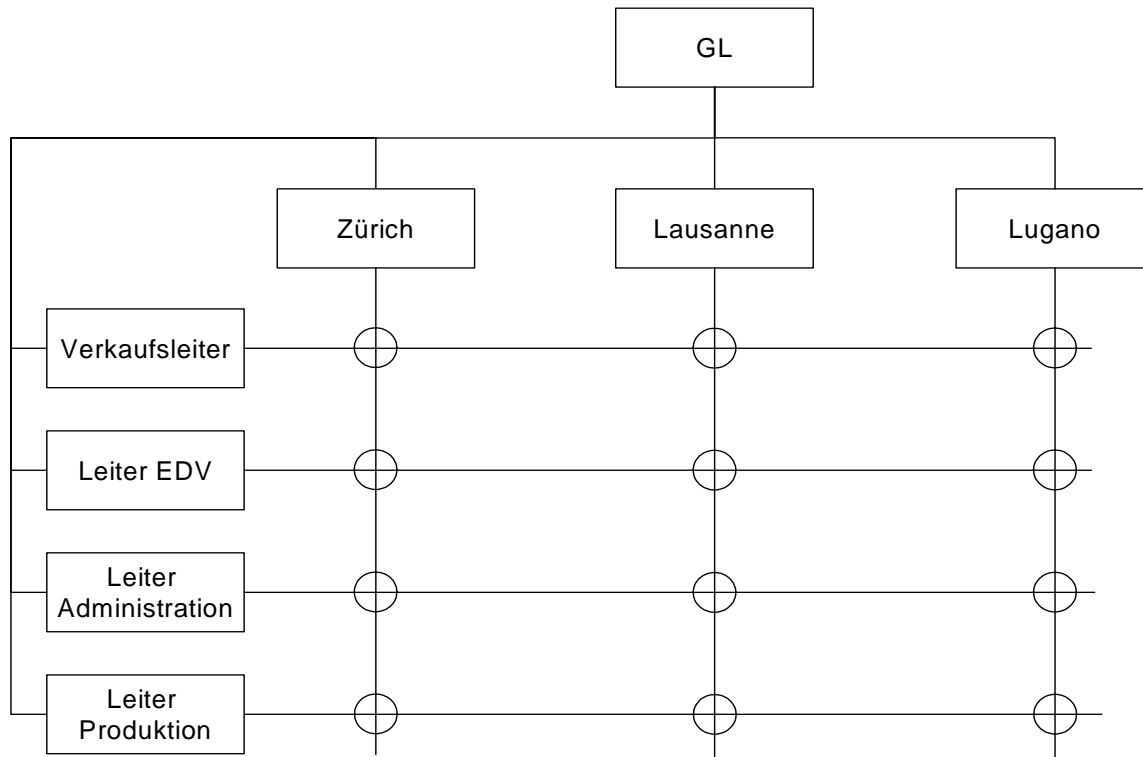
- a) Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus. Benennen Sie die Organigramme der drei Phasen und geben Sie stichwortartig je einen Vor- und Nachteil der jeweiligen Organisationsstruktur an.
Pro richtige Organisationsform erhalten Sie 1 Punkt, für jeden Vor- bzw. Nachteil $\frac{1}{2}$ Punkt (total 6 Punkte).

Phase	Organisationsform	Vorteil	Nachteil
1	Linienorganisation	Guter Informationsfluss (von oben) Flache Hierarchie Einheitliche Führung	Kommunikation unter den einzelnen Bereichen kann schwierig sein Gefahr der Überlastung der GL
2	Stab-Linienorganisation	Stabsstelle unterstützt Linienstellen	Stabsstelle hat keine Weisungsbefugnisse Wenn Stabsstelle Kompetenzen anmasst, können Konflikte entstehen
3	Matrix-Organisation	Einbezug und Zusammenarbeit mit Spezialisten Bessere Nutzung von Synergien	Gefahr von Doppelspurigkeiten Kompetenzkonflikte

Erreichte Punktzahl

Punkte

- b) Beschriften Sie das unter Phase 3 aufgeführte Organigramm mit den entsprechenden Funktionen.
 Je korrekt eingesetzte Funktion erhalten Sie ¼ Punkt (total 2 Punkte).



Bewertungshinweis:

Die Regionen müssen horizontal unter der GL erscheinen. Die Funktionen sind vertikal aufzuführen. Das Wort „Leiter“ ist nicht zwingend – der Bereich genügt.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 4

Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Unternehmensumwelt erkennen

3 Punkte

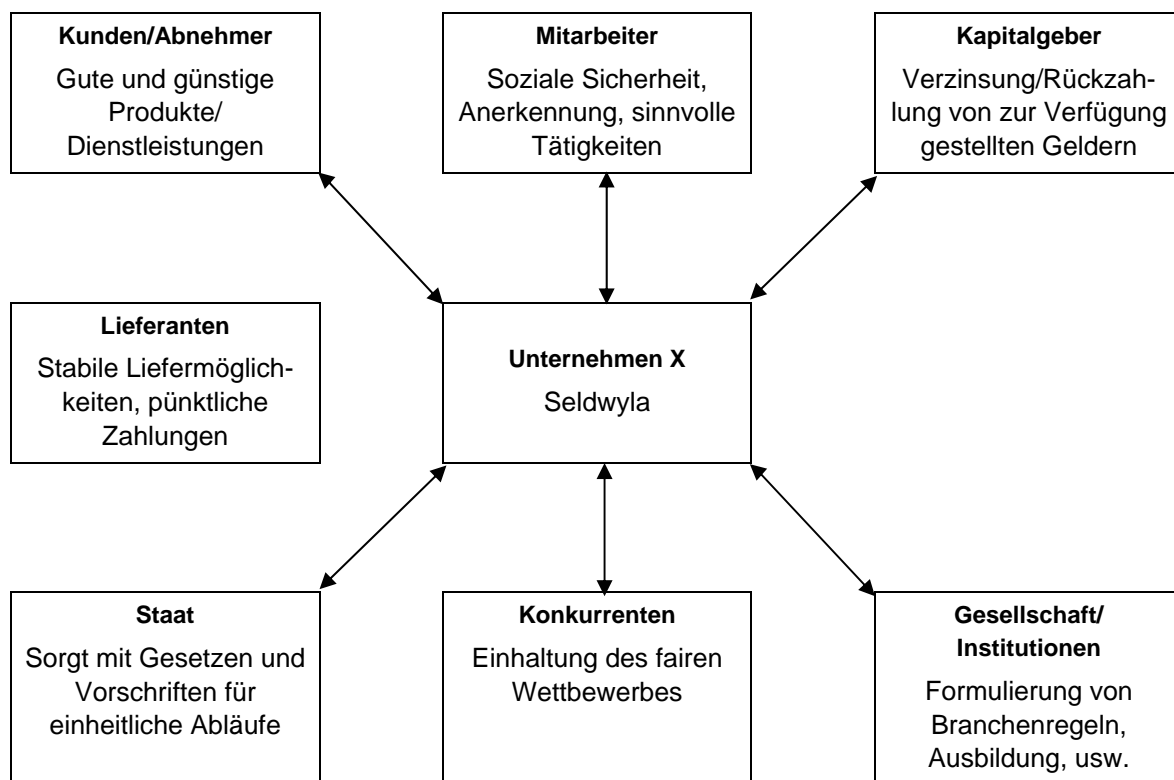
Ausgangslage:

Sabrina L., kfm. Lernende beim Unternehmen X in Seldwyla, hat sich die nachstehende Grafik erarbeitet, welche wichtige Anspruchsgruppen aufzeigt.

Aufgabe:

Ergänzen Sie diese Zusammenstellung mit drei weiteren wichtigen Partnern und deren wichtigster Erwartung in Stichworten.

3 x 1 Punkt (total 3 Punkte).



Bewertungshinweis:

Es handelt sich abschliessend um die sieben Anspruchsgruppen gemäss Lehrmitteln.

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen

10 Punkte

Ausgangslage:

Sie haben Ihre kaufmännische Grundbildung erfolgreich abgeschlossen und treten eine neu geschaffene Stabsstelle als Assistent/in des Geschäftsleiters an. Sie erhalten am ersten Arbeitstag Ihre persönliche Stellenbeschreibung. Eine solche Stellenbeschreibung ist ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung.

Aufgabe:

- a) Eine Stellenbeschreibung ist in der Regel in verschiedene Bereiche unterteilt: Füllen Sie die untenstehende Tabelle aus. Beschreiben Sie in Stichworten je Bereich zwei konkrete auf Ihre Stabsstelle bezogene Inhalte der Stellenbeschreibung. Je korrekte und konkrete Aussage erhalten Sie 1 Punkt (total 6 Punkte).

Instanzen	Der Stelleninhaber ... <ul style="list-style-type: none"> • ist dem Geschäftsleiter unterstellt • erhält Anweisungen vom Geschäftsleiter • hat keine unterstellten Stelleninhaber • hat keine Weisungsbefugnisse, da Stabsstelle • vertritt bei Abwesenheit (aktiv)... • wird bei Abwesenheit vertreten durch (passiv)... • erhält Informationen von... • gibt Informationen an... • arbeitet mit folgenden internen Stellen...
Aufgaben/Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederholende Arbeiten • Unregelmässige Arbeiten • Zu diesen allgemein gehaltenen Angaben werden konkrete Aussagen verlangt.
Anforderungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung (Kenntnisse, Fertigkeiten) • Berufserfahrung • Persönliche Eigenschaften • Verhalten

Punkte

b) Zeigen Sie vier Möglichkeiten auf, wozu eine Stellenbeschreibung in der Unternehmensführung dient.

Je korrekte Möglichkeit erhalten Sie 1 Punkt (total 4 Punkte).

- Liefert Informationen für Stelleninserat
- Stellt Anforderungen an Mitarbeitende
- Unterstützt in der Personalselektion
- Hilfsmittel für Arbeitsplatzbewertung
- Hilfsmittel für Lohnfestsetzung
- Dient zur Abstimmung in Arbeitsabläufen
- Hilft Konflikte lösen
- Umschreibt Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung des Stelleninhabers
- Grundlage für Mitarbeitergespräch, usw.

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen möglich.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 6

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Gliederung in Kundengruppen

6.5 Punkte

Nr. 3.3.6.1: Markt analysieren

Nr. 3.3.6.3 Marketingstrategien erkennen

Nr. 4.1.2.1 Fachbegriffen anwenden

Ausgangslage:

Ihr Onkel ist ein Wintersport- und Mountainbike-Freak und verbringt jede Minute seiner Freizeit in den Schweizer Bergen. Nun will er sein Hobby zum Beruf machen und ein Sportartikelgeschäft mit den Schwerpunkten Snowboard und Mountainbike eröffnen. Er fragt Sie als angehende Kauffrau/angehender Kaufmann nach Rat.

Aufgabe:

- a) Es gilt den geeigneten Standort des Geschäfts zu finden.
Nennen Sie vier Faktoren, die diesen Entscheid beeinflussen.
Für jeden korrekten Faktor erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkte (total 2 Punkte).
- Konkurrenz
 - Einzugsgebiet- Potentielle Kundschaft in der Region
 - Erreichbarkeit mit öV
 - Parkplatzmöglichkeiten
 - Raumkosten
 - Lagermöglichkeiten
- b) Sie haben gelernt, dass ein Markt nach verschiedenen Käufergruppen segmentiert werden kann. Nennen Sie Ihrem Onkel drei Käufergruppen, wie in seinem Fall der Markt konkret segmentiert werden könnte.
Sie erhalten für jedes richtige Kriterium $\frac{1}{2}$ Punkt (total $1\frac{1}{2}$ Punkte).
- Alter
 - Einkommen / Kaufkraftklassen
 - Risikofreude
 - Sportliche Einschätzung / Erfahrungen
 - usw.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- c) Sie informieren Ihren Onkel, dass er sich auch zur Ausgestaltung des Sortiments Gedanken machen soll. Geben Sie ihm mittels der untenstehenden Tabelle einen Überblick über die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung.
Sie erhalten für jede korrekte stichwortartige Erklärung 1 Punkt (total 2 Punkte).

Flache Sortimentsgestaltung	Tiefe Sortimentsgestaltung
Nur wenige Marken und Modelle	Viele verschiedene Marken, verschiedene Modelle (Freeride, Freestyle, Race etc.)

- d) Vom Treuhänder hat Ihr Onkel gehört, dass bei einer Neugründung einer Unternehmung ein Business Plan erstellt werden muss. Erklären Sie in Stichworten, was unter „Business Plan“ zu verstehen ist.
Für die korrekte Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

Systematische Darstellung der bisherigen und geplanten Entwicklungen einer Unternehmung. Gibt Auskunft über:

- Wo stehen wir?
- Was wollen wir erreichen?
- Wie wollen wir die Ziele erreichen?
- Wie viele finanzielle Mittel benötigen wir?

Bewertungshinweise:

Alle sinngemässen Antworten in den obgenannten Bereichen sind richtig.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 7

Leistungsziel Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele kennen

8 Punkte

Ausgangslage:

Moderne Unternehmungen werden mit Hilfe von Kennzahlen geführt. In der Berufsfachschule haben Sie eine Vielzahl solcher Kennzahlen kennen gelernt.

Aufgabe:

- a) Beschreiben Sie in einem kurzen Satz wozu Kennzahlen verwendet werden (1 Punkt).

Eine Vielzahl von Kennzahlen ermöglicht die Vergleichbarkeit von Firmen untereinander, dient aber auch um die aktuelle finanzielle Situation des eigenen Betriebes schnell zu erfassen, bzw. deren Entwicklung aufzuzeigen.

Bewertungshinweis:

Eines der unterstrichenen Aspekte sollte sinngemäss genannt werden.

- b) Nennen Sie je einen Vor- und Nachteil der Kennzahlen (2 x ½, total 1 Punkt).

Vorteil	Nachteil
Vergleichbarkeit	Auf Vergangenheit basierend
Führungsinstrument	Auf Stichtag bezogen
Rasche Erfassung von Veränderungen	Bewertung (Stille Reserven)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- c) In der folgenden Tabelle sind die Formeln zur Berechnung solcher Kennzahlen aufgeführt. Ergänzen Sie die Bezeichnung der Kennzahlen und nennen Sie stichwortartig je zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung.

Bezeichnung der Kennzahlen (je ½ Punkt), je zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung (je 2 x ½ Punkt), total 6 Punkte.

Formeln	Um welche Kennzahlen handelt es sich?	Nennen Sie je zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung
$\frac{\text{Reingewinn}}{\text{Ø Eigenkapital}}$	Eigenkapitalrendite	<ul style="list-style-type: none"> - Margen erhöhen - Aufwand reduzieren - eingesetztes Kapital reduzieren - Fremdkapital erhöhen / Eigenkapital senken (Leverage-Effekt)
$\frac{\text{Fremdkapital}}{\text{Gesamtkapital}}$	Verschuldungsgrad	<ul style="list-style-type: none"> - EK erhöhen - FK reduzieren
$\frac{\text{Liq.Mittel+Forderungen}}{\text{kurzfristige Fremdkapital}}$	Liquiditätsgrad 2	<ul style="list-style-type: none"> - Mahnwesen verbessern - Debitoren bewirtschaften - Kürzere Zahlungsfristen - nicht benötigte Sachwerte verkaufen - Veräussern von Vorräten oder Anlagevermögen
$\frac{\text{Eigenkapital x 100}}{\text{Anlagevermögen}}$	Anlagedeckungsgrad 1	<ul style="list-style-type: none"> - nicht benötigtes Anlagevermögen reduzieren - EK erhöhen (Selbstfinanzierung)

Erreichte Punktezahl

Punkte

Lösung 8**Leistungsziel Nr. 1.5.2.3a: Soziale Ziele kennen****4.5 Punkte****Ausgangslage:**

Jeder Betrieb verfolgt gegenüber den Mitarbeitenden auch soziale Ziele.

Aufgabe:

Tragen Sie in der folgenden Tabelle drei solcher sozialen Ziele ein (je ½ Punkt) und beschreiben Sie in Stichworten, was Sie darunter verstehen (je 1 Punkt), total 4 ½ Punkte.

Begriff	Beschreibung in Stichworten
Lohn	Entspricht der Leistung, gerecht = gleich für Männer und Frauen, usw.
Gesundheit	Betriebsklima / Arbeitsbedingungen sind so, dass die Gesundheit nicht darunter leidet, usw.
Freizeit	Arbeitszeit ist so, dass angemessene Freizeit zur Verfügung steht, bzw. Freizeitsport möglich bzw. unterstützt wird, usw.
Führungsstil	Kooperativ, d.h. unter Einbezug der Beteiligten, nicht von oben nach unten stur verfügt, usw.
Weiterbildung	Wird nicht nur gefordert sondern auch gefördert unter Ausgleich von Geld und Zeit, usw.
usw.	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 9

Leistungsziel Nr. 2.4.1.3: Schutz vor unberechtigtem Zugriff

2 Punkte

Ausgangslage:

Der Datenschutz soll den Zugriff von unberechtigten Personen auf Daten verhindern.

Aufgabe:

Zählen Sie vier Möglichkeiten auf, welche den Datenschutz gewährleisten (pro Möglichkeit je ½ Punkt, total 2 Punkte).

- Zugriffsberechtigungen, Mitarbeiter pro Abteilung haben Zugriff auf Abteilungsdaten
- Userprofil
- Passwortschutz
- Leseschutz
- Firewall
- Virenschutz

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 10**Leistungsziel Nr. 2.4.3.1: Daten aufbewahren****3 Punkte****Ausgangslage:**

Bestimmte Unterlagen müssen im Lehrbetrieb aufbewahrt werden.

Aufgabe:

Kreuzen Sie an, welche Dokumente der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen bzw. nicht unterliegen (für jedes richtige Kreuz $\frac{1}{4}$ Punkt, total 3 Punkte).

Dokumente	Unterliegt der Aufbewahrungspflicht	Unterliegt nicht der Aufbewahrungspflicht
Buchungsbelege	X	
Kundenkorrespondenz	X	
Prospekte		X
Verträge	X	
Lohnabrechnungen	X	
Dokumentation der Firmengeschichte		X
Lohnabrechnung von unserem temporären Arbeiter im vergangenen Dezember	X	
Lieferscheine		X
Einladung zum Tag der offenen Tür		X
Rechnungen	X	
Persönliche Notizen eines Verkaufsgesprächs		X
Protokolle der Geschäftsleitungssitzungen	X	

Bewertungshinweise:

Falls $\frac{1}{4}$ oder $\frac{3}{4}$ Punkte erreicht werden, ist auf den nächsten $\frac{1}{2}$ Punkt aufzurunden.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 11

Leistungsziel Nr. 2.4.4.2: Ablagesysteme beurteilen

2.5 Punkte

Ausgangslage:

Jeder gut organisierte Arbeitsplatz verfügt über ein durchdachtes Ablagesystem. Der Begriff Ablage wird für die Aufbewahrung von Schriftsachen verwendet.

Aufgabe:

Zeigen Sie bei den aufgeführten Ablagesystemen je einen Vor- und einen Nachteil auf. Die genannten Vor- und Nachteile dürfen sich nicht wiederholen (je Vor- bzw. Nachteil ½ Punkt, total 2 ½ Punkte).

Der Vorteil für „Ordner“ ist bereits eingetragen. Dieses Feld ist nicht weiter auszufüllen.

Aufbewahrungssystem	Vorteil	Nachteil
Ordner	Einfacher und häufiger Zugriff.	Grosser Platzbedarf (evtl. nur halb gefüllte Ordner), grosser Papierverbrauch, mehrere Arbeitsschritte nötig um abzulegen (lochen, einheften etc.).
Hängemappen	Einfache Suche, übersichtlich/auf einen Blick	Aufwändig beim Erstellen und Nachführen, nachträgliche Archivierung aufwändig, grosser Papierverbrauch, Kosten für entsprechende Möbel mit Schubladen?
Elektronische Ablage	Zugriff für unbeschränkte Anzahl Personen möglich, kostengünstig, ökologisch sinnvoll, kein physischer Platzbedarf	Computerkenntnisse nötig, Gefahr technischer Probleme (Aktualisieren der Programme), notwendige dezentrale Sicherung (Brand), gesetzeskonforme Ablage nur mit digitaler Signatur

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Fallstudie

Firmenporträt

Name: Kinoverbund "Oscar"

Produkte: In einer mittelgrossen Stadt betreibt ein Kinoverbund fünf Kinos.

Mitarbeitende: Der Kinoverbund beschäftigt 7 Festangestellte und 20 Teilzeitangestellte.

Konkurrenzsituation: In der Stadt gibt es einen Konkurrenten, der ein Multiplexkino mit sechs Kinos unter einem Dach betreibt.

Ausgangslage

Sie finden nach Abschluss Ihrer Ausbildung zur Kauffrau / zum Kaufmann im Kinoverbund Ihre Traumstelle in der Administration.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung Auftrag 1**Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen****2 Punkte****Nr. 1.3.1.1: Nutzen der Produkte und Dienstleistungen aufzeigen**

Der Kinoverbund Oscar bietet seinen Kunden eine "Member-Card" an.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Vorteile, die eine Member-Card den Kunden bieten kann (je Vorteil ½ Punkt, total 2 Punkte).

- vergünstigte Eintritte / Rabatte /
- tiefere Eintrittspreise
- regelmässig neuste Informationen zum Filmangebot
- Member-Zeitschrift
- exklusive Vorpremiere, spezielle Filmgespräche, Sonderveranstaltungen
- Zentrales Reservationssystem / einfaches Reservieren /
- Besuch aller Kinos zu gleichen Konditionen
- Zahlung mit Monatsrechnung
- usw.

Bewertungshinweis:

Die Lösungen müssen sinnvoll sein.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung Auftrag 2**Leistungsziel Nr. 3.3.6.1: Markt analysieren****9 Punkte**

a) Nennen Sie vier Möglichkeiten auf welche Art Sie sich Informationen zum Marktpotenzial/Marktvolumen beschaffen (je Nennung 1 Punkt, total 4 Punkte).

- Bevölkerungsstatistik über Altersgruppen, demografische Entwicklung,
- Anzahl Bewohner, usw. studieren
- Umfragen machen
- Beobachtungen vornehmen / Konkurrenzkinos besuchen
- Fachzeitschriften lesen
- Gespräche mit Mitarbeitenden / Kundschaft führen
- Kinoreklamen studieren
- Eigene Statistiken auswerten

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

b) Sie haben ein Marktpotenzial von 850'000 Kinobesuchen im Jahr ermittelt.
Der Sättigungsgrad beträgt 70%.
Wie viele Kinobesuche im Jahr beträgt das Marktvolumen dieser Stadt?
Geben Sie die berechnete Zahl an (1 Punkt).

Das Marktvolumen beträgt 595'000 Kinobesuche.

c) Im Weiteren haben Sie festgestellt, dass bei einem Drittel aller Kinobesuche bei "Oscar" und bei der Konkurrenz (Multiplexkino) eine Member-Card vorgewiesen wird.

Es ist zu berechnen um wie viele Prozent der gesamte Marktanteil (Kinobesuche mit und ohne Member-Card) von "Oscar" steigt, wenn "Oscar" bei gleich bleibendem Marktvolumen Kunden ausschliesslich von der Konkurrenz ("Multiplexkino") abwirbt, um sein Ziel - eine 20%ige Zunahme der Member-Card Besuche - zu erreichen.

Bemerkungen:

- Gehen Sie bei dieser Aufgabe neu von einem Marktvolumen von 700'000 Kinobesuchen aus!
- Der bisherige Marktanteil von Oscar beträgt 35%.
- **Alle Lösungen sind auf 100 Kinobesuche zu runden.**
- Zeigen Sie schrittweise Ihren Lösungsweg übersichtlich auf (klare Beschriftung erforderlich).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Für die übersichtliche Darstellung des Lösungsweges **und** die richtige Lösung erhalten Sie gesamthaft 4 Punkte.

Marktvolumen Kinobesuche 700'000	
Marktanteil Oscar alt: 35% Anzahl Kinobesuche: 245'000	Marktanteil Multiplex alt: 65% Anzahl Kinobesuche: 455'000
Ohne Member-Card: 66,67 % Kinobesuche: 163'300	Mit Member-Card: 33,33 % Kinobesuche: 81'700
	Zunahme Kinobesuche (20%) 16300
Anzahl Kinobesuche Oscar neu: 261'300	

Zunahme Marktanteil "Oscar":	245'000 = 100 % 16'300 = 6,67 % Zunahme
-------------------------------------	---

Bewertungshinweise:

Für die übersichtliche Darstellung des Lösungsweges **und** die richtige Lösung: gesamthaft 4 Punkte.

Korrekt beschriftet ergeben folgende Zahlen je 1 Punkt:

- Kinobesuche Oscar mit Member-Card (81'700)
- Zunahme Kinobesuche mit Member-Card (16'300)
- prozentuale Zunahme (6,67 %)

1 weiterer Punkt wird für die saubere Darstellung vergeben.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung Auftrag 3**Leistungsziel Nr. 1.2.1.2: Anlegen und Beurteilen einer Kundendatei****4 Punkte**

a) Neben den Kunden gibt es noch andere Anspruchsgruppen. Nennen Sie vier weitere (je Anspruchsgruppe erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte).

- Mitarbeitende
- Lieferanten
- Staat/Gesellschaft
- Kapitalgeber
- Konkurrenz

b) Machen Sie sich Gedanken über die Ansprüche der Kino-Kunden an den Kinoverbund. Zählen Sie vier Ansprüche auf (je Anspruch erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte).

- Vielfältiges, aktuelles Angebot (von Western über Love Stories, zu anspruchsvollen Filmen)
- Angenehme Sitzgelegenheiten
- Grosse Leinwand
- Tonqualität
- Fremdsprachige Filme in Originalversion (ohne Synchronisation)
- Verpflegungsangebot
- Behindertengerecht
- Freundliche Mitarbeitende
- "Zackiges" Reagieren bei telefonischen Bestellungen (nicht lange läuten lassen)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung Auftrag 4**Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen****7 Punkte****Nr. 1.3.2.3: Allgemeine Einwände beantworten**

a) Welche wirtschaftlichen Gründe sprechen aus der Sicht des Kinoverbundes "Oscar" für die Beibehaltung von Werbeblöcken und Pause?

Führen Sie stichwortartig je einen sinnvollen Grund auf (je Grund 1 Punkt, total 2 Punkte)

1) Grund für die Beibehaltung von Werbeblöcken:

- Die Werbung generiert zusätzliche Erträge.
- Die Werbung/Vorschau bringt Folgebesuche.

2) Grund für die Beibehaltung von Pausen:

- Während den Pausen kann das grosse Ess- und Getränkesortiment verkauft werden (Umsatz für Kinobesitzer).

Bewertungshinweise:

Das Aufsuchen der Toiletten ist kein wirtschaftlicher Grund.

b) Damit alle Mitarbeitenden jederzeit korrekt auf die Einwände der Kunden reagieren können, erhalten Sie den Auftrag, eine Liste mit verschiedenen Argumenten zu den in der Umfrage genannten Schwachstellen zu verfassen.

Formulieren Sie zu jeder Schwachstelle je 2 geeignete Argumente, die den Kundennutzen in den Vordergrund stellen (pro passendem Argument ½ Punkt, total 5 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Schwachstelle	Argumente
Lange Wartezeiten bei telefonischer Reservation	<ul style="list-style-type: none"> Wir versuchen die Preise tief zu halten und keine personellen Überkapazitäten aufzubauen, dadurch können wir Ihnen so günstige Konditionen anbieten. Hinweis auf Member-Card oder Reservationssystem auf dem Internet. Wir stellen fest, dass wir nur bei kurzfristigen Reservationen einen Engpass haben. Abklärungen, um den Mangel zu beheben, sind im Gange.
Pausen während den Filmvorführungen wirken störend	<ul style="list-style-type: none"> Viele Gäste brauchen die Pause, um sich zu erfrischen Gäste nutzen die Pause um die Toilette zu besuchen Gäste möchten in der Pause eine Zigarette rauchen.
Vor Beginn des Hauptfilmes werden zulange Werbeblöcke eingeblendet	<ul style="list-style-type: none"> Ohne Werbung müssten die Kinopreise erhöht werden, die Werbefirmen unterstützen auch die Herstellungskosten der Member-Card. Sie erhalten die Möglichkeit einen kurzen Blick auf kommende Filme zu werfen. Es ist "Oscar" ein Anliegen einen Beitrag zur Gesundheitsförderung zu leisten. Es ist "Oscar" ein Anliegen die Kundschaft zu informieren.
Unfreundliche Platzanweisende	<ul style="list-style-type: none"> Wir haben erst kürzlich eine Schulung durchgeführt. Sollten Sie wieder Probleme haben, bitten wir Sie um einen Hinweis. Wir haben das auch festgestellt und zusätzlich zu einer Schulung einen Kasten für Reklamationen angebracht, so dass diese nun auch anonym abgegeben werden können. Kundenfreundlichkeit ist eines unserer wichtigsten Leitziele. Wir setzten alles daran, dass die Kundschaft freundlich und zuvorkommend behandelt wird. Der Tagesverantwortliche ist ausdrücklich aufgefordert, auf die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden zu achten.
Fehlende Garderoben	<ul style="list-style-type: none"> Raumprobleme, höheren Mietzins vermeiden Diebstahl, Sicherheit, Vandalismus, Verwechslungen
Unordentliche Kinosäle, insbesondere bei Spätvorstellungen	<ul style="list-style-type: none"> Das Reinigungspersonal wurde angewiesen, zwischen den Vorführungen einen Kontrollrundgang zu machen. Wir haben erst letzte Woche mehrere neue Abfallbehälter aufgestellt.

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte Punktezahl

Punkte

Lösung Auftrag 5**Leistungsziel Nr. 1.5.2.7 Betriebliches Vorschlagswesen kennen****4 Punkte****Aufgabe:**

Nennen Sie stichwortartig 4 Massnahmen, die getroffen werden können um den Konsum im Verpflegungsbereich bei Member-Card Kunden zu steigern (je Massnahme erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte).

- Bon für vergünstigtes Getränk mit Eintrittskarte abgeben
- Bei Vorweisen der Member-Card einen Rabatt auf die Konsumationspreise gewähren
- Beim versendeten Informationsmaterial Gutschein beilegen
- Bei Lieferanten um spezielle Kennzeichnung der Produkte anfragen, die Member-Card Kunden als VIP ausweisen.
- Speziellen Member-Card Drink kreieren
- Member-Card Kunden bewerben
- Preise überprüfen / Angebot überprüfen / Sortiment überprüfen

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung Auftrag 6**Leistungsziele Nr. 1.5.2.1: Leistungswirtschaftliche Ziele kennen****Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele kennen****Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen****Nr. 1.2.1.3: Servicequalität kommunizieren****Nr. 3.4.2.2: Kostenveränderungen interpretieren****Nr. 3.4.2.1: Kostenstellen kennen**

An der letzten Geschäftsleitungssitzung hat man Sie beauftragt, für zusätzliche Reinigungsarbeiten kostengünstige Lösungen zu finden und zu ermitteln, ob sich solche Reinigungsarbeiten lohnen. Bis jetzt haben die Platzanweiser/innen die fünf Kinosäle täglich einmal von 12:45 bis 14:45 Uhr gereinigt.

Sie fassen folgende zwei Möglichkeiten ins Auge:

- Die Reinigung der Kinosäle einer externen Reinigungsfirma zu übertragen
- Die Reinigung mit eigenem Personal zu bewerkstelligen.

Aufgabe:

a) Formulieren Sie in kurzen Sätzen vier Argumente, die dafür sprechen die Reinigungsarbeiten einer externen Firma zu übertragen (je Argumente ½ Punkt, total 2 Punkte).

- Kein zusätzlicher administrativer Aufwand
- Einsatz eines auf Reinigungen spezialisierten Personals
- Alle Hilfsmittel werden durch die Reinigungsfirma mitgebracht.
- Die Verantwortung für saubere Kinosäle liegt bei der Reinigungsfirma.
- Platzanweiser/innen werden nicht überfordert.
Sie können sich der Betreuung der Kinobesucher besser widmen.
- Die Planungsarbeiten liegen bei der Reinigungsfirma.
Auch kurzfristige Einsätze sind möglich.

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

b) Formulieren Sie in kurzen Sätzen vier Argumente, die dafür sprechen die Reinigungsarbeiten mit eigenem Personal zu bewerkstelligen (je Argumente ½ Punkt, total 2 Punkte).

- Eigenes Personal kann besser ausgelastet werden.
- Eigenes Personal ist mit dem Betrieb vertraut.
- Reinigungsfirma ist in der Regel teurer.
- Eigenes Personal achtet auch ausserhalb der Reinigungszeiten auf Sauberkeit.
- Grössere Flexibilität bei kurzfristigen Änderungen.

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- c) Der Betrieb aller fünf Kinos läuft täglich 52 Wochen hindurch.
 Die üblichen Beginnzeiten der Vorstellungen sind: 15:00 Uhr / 18:00 Uhr
 Samstag 21:00 Uhr / 24:00 Uhr

Die Reinigungsarbeiten während der Woche kann das bereits bestehende Personal ohne zusätzliche Kosten übernehmen. Für die Spätvorstellungen am Samstag werden je Kinosaal zwei Personen für je ½ Stunde Arbeitszeit zusätzlich benötigt. Sie untersuchen zwei Varianten.

Variante "Reinigungsfirma"

Die Reinigungsfirma "Blitz & Blank" offeriert diese Arbeiten zu einer Jahrespauschale von CHF 19'500.—.

Variante "Eigenes Teilzeitpersonal"

Wenn der Kinoverbund "Oscar" zusätzlich zehn Teilzeitangestellte je eine ½ Stunde für Samstagnacht einstellt, muss er mit einem Bruttolohn pro Stunde von CHF 50.— rechnen. Dazu fallen noch Kosten für die Personaladministration von jährlich CHF 3'600.— sowie der Arbeitgeberanteil für Sozialleistungen von 14,5 % des Bruttolohnes an.

Welche Variante ist von den Kosten her gesehen vorzuziehen?

Belegen Sie Ihre Antwort rechnerisch. Stellen Sie die Jahrespauschale der Reinigungsfirma "Blitz & Blank" den Personalkosten pro Jahr für "Eigenes Teilzeitpersonal" gegenüber.

Im Lösungsweg müssen folgende Zahlen ersichtlich sein:

Bruttolohn pro Jahr, Lohnsumme inkl. Sozialleistungen, gesamt Personalkosten (Je richtige Zahl 1 Punkt, für die Schlussfolgerung 1 ½ Punkte, total: 4 ½ Punkte)

Jahrespauschale CHF 19'500.—	½ Stunde x 10 Angestellte = 5 Stunden/Woche
	5 Stunden x 52 Wochen = 260 Stunden/Jahr
	260 Stunden x CHF 50.— = Bruttolohn CHF 13'000.00
	CHF 13'000.— + 14,5 % Arbeitgeberanteil = CHF 14'885.00
	+ Kosten für Personaladministration = CHF 3'600.00
	Gesamte Personalkosten im Jahr = CHF 18'485.00

Von den Kosten her gesehen ist die Variante "**Eignes Teilzeitpersonal**" um CHF **1'015.00** günstiger als die Variante "**Reinigungsfirma**".

Erreichte
Punktezah

Punkte

d) Die Geschäftsleitung plant eine neue Kostenstellenrechnung und ersucht Sie eine Übersicht über die anfallenden Gemeinkosten des Kinoverbundes "Oscar" aufzustellen.

Ordnen Sie jeder Kostenstelle zwei typische Gemeinkosten zu.

Doppelnennungen sind nicht gestattet.

(Pro typische Gemeinkosten je Kostenstelle ½ Punkt; total 4 Punkte.)

Administration	Marketing	Kinosäle	Film
<ul style="list-style-type: none"> - Büromaterialkosten - Telefonkosten - Kopierkosten - Kosten für PC-Programme - usw. 	<ul style="list-style-type: none"> - Druckkosten - Plakatkosten - Versandkosten - Planungskosten - usw. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mietkosten - Reinigungskosten - Beleuchtungskosten - Beheizungskosten - usw. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verleihkosten - Vorführkosten - Technische Kosten - Kosten für die Auswahl und die Beschaffung der Filme - usw.

e) Im Normalfall dauert ein Film mit Werbung und Vorspann zwei Stunden und 15 Minuten. Das Kinopublikum wird jeweils 10 Minuten vor Vorstellungsbeginn eingelassen.

Erfahrungsgemäss laufen pro Jahr während 20 Wochen Filme, die länger dauern. Bei länger dauernden Filmen gibt es grundsätzlich drei Lösungen:

1. auf die Werbung und den Vorspann zu verzichten
2. auf die Reinigung zu verzichten
3. andere Beginnzeiten anzusetzen und den Eintrittspreis leicht erhöhen

Nennen Sie in ganzen Sätzen drei Argumente, die für die Lösung Nr. 3 sprechen.

(Je Argument ½ Punkt; total 1 ½ Punkte.)

1. Das Kinopublikum ist sicher bereit, für länger dauernde Filme etwas mehr zu bezahlen, weil mehr Leistung erbracht wird.
2. Mit dem Verzicht auf eine Werbung gingen Werbeeinnahmen verloren.
3. Mit dem Verzicht auf einen Vorspann bleibt ein potenzielles Kinopublikum uninformatiert und kann unter Umständen verloren gehen.
4. Unordnung schadet dem Image der Kinos.

Erreichte Punktezahl