

**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 (tronc commun)	60 Minuten	60		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40		
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100</b>		

2. Diese Serie umfasst 13 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 37 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:**

---

Punkte

## Aufgabe 1

**Leistungsziel Nr. 1.2.1.2: Kundendatei erklären****5 Punkte****Ausgangslage:**

Gegen Ende der Lehrzeit beauftragt der Berufsbildner die Lernenden, sich über den Sinn und den Inhalt der Kundendatei Gedanken zu machen. Es handelt sich um ein Handelsunternehmen im Schuhbereich, welches Detailhändler in der ganzen Schweiz beliefert.

**Aufgaben:**

- a) Geben Sie stichwortartig vier Argumente an, weshalb die Firma eine Kundendatei führen soll (4 x ½ Punkt, total 2 Punkte).

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

- b) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle pro Bereich vier Informationen in Stichworten, die sinnvollerweise in einer Kundendatei erfasst werden (1 Punkt pro vollständig ausgefülltem Bereich, total 3 Punkte).

Kundendaten	
Angaben zur Kontaktperson	
Verkaufsinformationen	

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 2

### Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

6 Punkte

#### Ausgangslage:

Eine Ihrer Bekannten arbeitet als Kauffrau im Back-Office einer Dienstleistungsunternehmung des Beratungssektors. Obwohl die Unternehmung in den Leitsätzen ihre Beratungsleistungen als fortschrittlich und dynamisch bezeichnet, ärgert sich Ihre Bekannte oftmals über schwerfällige administrative Abläufe und wenig Reformwille. Es werde zwar in der Gruppe über Probleme diskutiert und zum Teil würden sogar Lösungen vorgebracht. Vielfach enden die Verbesserungsbemühungen allerdings schon an diesem Punkt, ohne dass gute Ideen weiterverfolgt würden. Dieser Umstand trage nicht gerade zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.

#### Aufgabe:

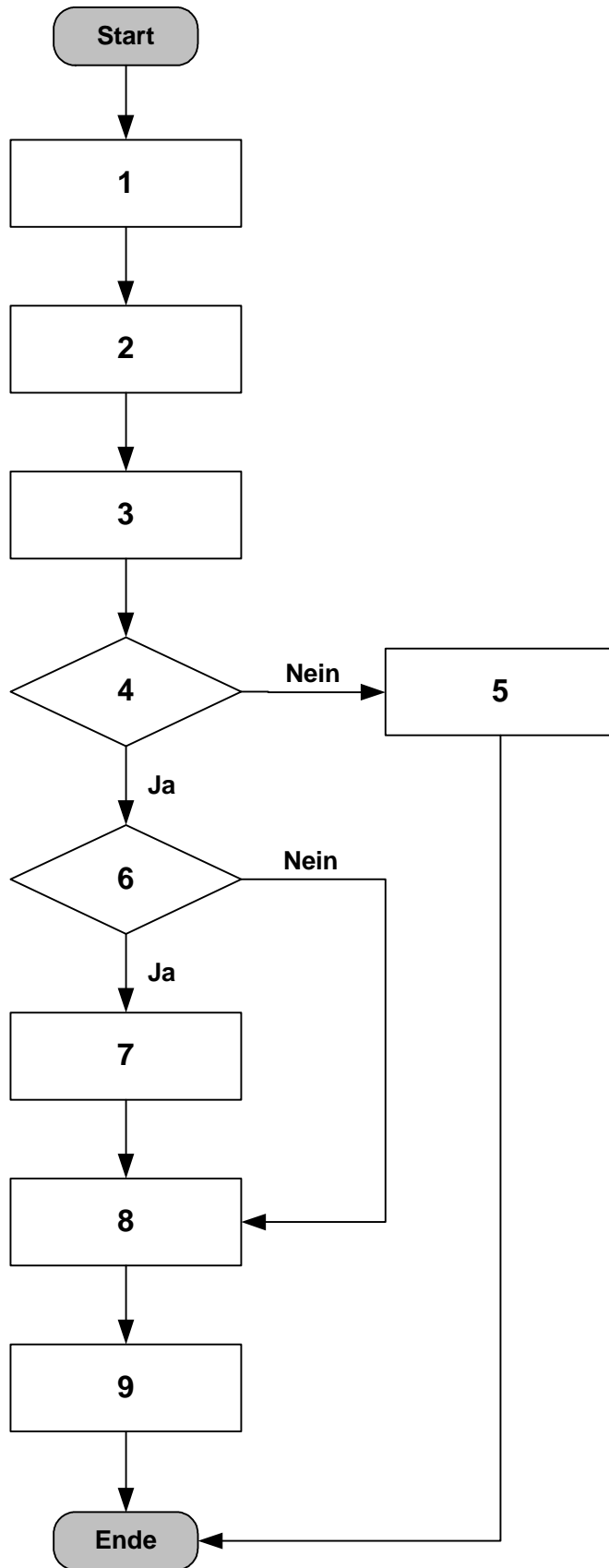
Wie müsste ein funktionierendes betriebliches Vorschlagswesens gestaltet werden? Listen Sie die Schritte auf und ergänzen Sie das Ablaufschema auf der nachfolgenden Seite in allen offenen Teilschritten.

Je sinngemäss korrekte Bestimmung des Teilschrittes 1 Punkt, total 6 Punkte.

1. Idee / Vorschlag wird in der Gruppe geäussert und als gut befunden
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. Muss der Vorschlag von Expertengruppe geprüft werden?
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. Information und eventuell Belohnung der Mitarbeitenden

Erreichte  
Punktezahl

Punkte



Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Aufgabe 3****Leistungsziel Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen****2 Punkte****Ausgangslage:**

Bei der täglichen Arbeit wenden Sie verschiedene Standard PC-Programme an; es handelt sich hauptsächlich um Programme, die Sie im Lehrbetrieb oder in der Berufsfachschule gelernt haben.

**Aufgabe:**

In der nachstehenden Tabelle finden Sie die vier üblichen Standard-Programme aufgeführt. Ordnen Sie jedem aufgeführten PC-Programm ein entsprechendes Beispiel der täglichen Anwendung im Betrieb zu. Zeigen Sie weiter auf, weshalb sich diese Standardsoftware für das Anwendungsbeispiel besonders eignet. Sie erhalten je angegebenes Anwendungsbeispiel **und** plausible Begründung ½ Punkt, total 2 Punkte.

Bezeichnung des Standardprogramms	Anwendungsbeispiel aus der Praxis	Begründung
Microsoft Word		
Microsoft Excel		
Microsoft PowerPoint		
Microsoft Outlook		

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgabe 4****Leistungsziel Nr. 2.3.2.1:****Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes****3.5 Punkte****Ausgangslage:**

Sie sind nach Ihrer Lehrzeit in einem kleinen Handelsunternehmen im Sekretariat tätig. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, allgemeine Richtlinien für die Einrichtung des Arbeitsplatzes im Empfangssekretariat zu erstellen.

**Aufgaben:**

- a) Sie wissen, dass Arbeitsplätze zweckmässig eingerichtet werden sollten. Dabei können durch räumliche, organisatorische und finanzielle Aspekte Einschränkungen entstehen. Geben Sie für die in der nachstehend aufgeführten Tabelle je ein Beispiel solcher Einschränkungen in Stichworten.

Pro sinnvolles Beispiel erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total  $1\frac{1}{2}$  Punkte.

Aspekt	Beispiel für Einschränkungen
Räumlicher Aspekt	
Organisatorischer Aspekt	
Finanzieller Aspekt	

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- b) Nennen Sie in Stichworten je zwei Anforderungen, welche Sie bei folgenden Wortpaaren berücksichtigen müssen, damit der Arbeitsplatz möglichst optimal (ergonomisch und praktisch) eingerichtet ist.  
Für jede sinnvoll angegebene Anforderung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

**1. Einrichtung Arbeitsplatz / Körperhaltung:**

---

---

**2. Einrichtung Arbeitsplatz / Computer:**

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgabe 5****Leistungsziel Nr. 2.3.2.1:****Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes****6.5 Punkte****Ausgangslage:**

Immer mehr Mitarbeitende in Ihrem Betrieb beklagen sich über Rückenschmerzen. Diskutiert wird die Anschaffung von hydraulisch höhenverstellbaren Schreibtischen und Stehpulten.

**Aufgaben:**

- a) Bestimmen Sie je zwei Vor- und Nachteile eines hydraulischen und eines konventionellen Schreibtisches sowie eines Stehpultes.  
Für jede zutreffende Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

	Vorteil	Nachteil
Konventionelle Schreibtische		
Hydraulisch verstellbare Schreibtische		
Stehpult		

Erreichte  
Punktzahl

b) Leider kann nicht für alle Mitarbeiter ein hydraulischer Schreibtisch angeschafft werden. Welches Kriterium sollte bei dieser Zuteilung entscheidend sein? Kreuzen Sie das zutreffendste Kriterium an (½ Punkt).

- Alter im Betrieb
- Aufgabenzuteilung
- Körpergrösse
- Gesundheit
- Hierarchiestufe

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgabe 6****Leistungsziel Nr. 3.3.1.2: Kontoauszüge erklären****7 Punkte****Ausgangslage:**

Kontoauszüge sind Träger von vielfältigen Informationen. Deshalb ist es wichtig, dass man diese Sprache der Spezialisten versteht.

**Aufgabe:**

Analysieren Sie den schematischen Kontoauszug auf der nachfolgenden Seite und beantworten Sie stichwortartig die folgenden Fragen.

Sie erhalten je richtige Antwort 1 Punkt, total 7 Punkte.

Wer ist kontoführende Stelle?	
Was bedeutet der Vermerk IBAN: CH 41 0058 5036 3530?	
Welchen Zeitraum deckt der Kontoauszug ab?	
Was ist der Zweck der Valuta-Spalte?	
Was bedeutet der Buchstabe "C" in der Saldo-Spalte?	
In welcher Währung wird das Konto geführt?	
Was ist die Funktion der Eidg. Verrechnungssteuer?	

Erreichte  
Punktezahl

TEL. 044 400 40 40 FAX 044 400 45 45

8000 ZÜRICH, 31.3.2007

FÜR SIE ZUSTÄNDIG:

CHB LIMMAT TEL. 044 400 40 42

**CHB****Schweizer Bank****MWST-REGISTER-NR. 223320****KONTOABSCHLUSS** PER 31.3.2007  
SEITE 1**A****PP** 8000 ZÜRICH  
POSTFACH 4444

10.363530 FIRMENKONTOKORRENT CHF

**IBAN: CH 41 0058 5036 3530**IMPORT AG  
HERR JULIUS PORTER  
LIMMATSTRASSE 400  
8000 ZÜRICH

DATUM	BUCHUNGSTEXT		BELASTUNG	GUTSCHRIFT	VALUTA	SALDO
1.3.07	Saldovortrag					C 34'501.50
2.3.07	Barbezug		3'000.00			C 31'501.50
6.3.07	Mettler AG, Zufikon			14'000.00	5.3.07	C 45'501.50
12.3.07	Schweizer GmbH, Au			32'000.00	12.3.07	C 77'501.50
20.3.07	EUROCARD		6'255.00		20.3.07	C 71'246.50
24.3.07	Salärzahlungen		24'010.00		24.3.07	C 47'236.50
26.3.07	P. & S. Christen, Solothurn			17'500.00	25.3.07	C 64'736.50
31.3.07	SALDO VOR ABSCHLUSS					C 64'736.50
31.3.07	ZINSGUTSCHRIFT 0.250 %			13.55		
31.3.07	EIDG. VERRECHNUNGSSTEUER 35 % AUF CHF 13.55		4.75			
31.3.07	SPESEN UND PORTI	- 24.80				
	TOTAL BANKGEBÜHREN		24.80			
31.3.07	POSTEINZAHLUNGSGEBÜHREN	- 8.30				
	TOTAL FREMDE GEBÜHREN		8.30			
31.3.07	TOTAL UMSATZ		33'302.85	63'513.55		C
31.3.07	SALDO NACH ABSCHLUSS				31.3.07	C 64'712.20

C = KREDITORENKONTOKORRENT  
D = DEBITORENKONTOKORRENTErreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 7

### Leistungsziel Nr. 3.3.7.1:

**Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb erkennen**

**4 Punkte**

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten bei einem Papeterie-Grossisten, welcher Büromaterial von Markenherstellern kauft und diese an die Papeterien weiterverkauft. In der Pause bekommen Sie mit, wie sich der Lernende der Einkaufsabteilung mit dem Lernenden der Verkaufsabteilung rege unterhalten. **Es geht um die Einkaufs- und Verkaufspreise.** Da Sie die Erwartungen der Anspruchsgruppen Lieferanten und Kunden kennen, helfen Sie, die Diskussion zu Ende zu bringen.

#### Aufgaben:

- a) Erklären Sie in 1-2 Sätzen zwei Erwartungen, welche Lieferanten ans Unternehmen haben. Pro richtige Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

#### Erwartung 1:

---

---

---

---

---

#### Erwartung 2:

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

b) Erklären Sie in 1-2 Sätzen zwei Erwartungen, welche Kunden ans Unternehmen haben. Pro richtige Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

**Erwartung 1:**

---

---

---

---

**Erwartung 2:**

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 8

### Leistungsziel Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen

**3 Punkte**

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten im Sekretariat einer Versandhandelsfirma, die auf nationaler Ebene in der Schweiz tätig ist. Die Korrespondenz wird in den drei offiziellen Landessprachen erstellt.

Seit kurzem verzeichnen Sie einen Rückgang der Bestellungen in den Fremdsprachen. Im Rahmen einer Untersuchung wurde festgestellt, dass dieser Rückgang auf die mangelnde Qualität der fremdsprachigen Korrespondenz sowie auf Fehler in der Rechnungsstellung zurückzuführen ist.

#### Festgestellt wurden folgende Fehler:

- Fehler in der Adresse der Kundschaft
- Falscher Rechnungsbetrag
- Texte teilweise unverständlich infolge ungenügender oder schlechter Übersetzungen

#### Aufgabe:

Nennen Sie in Stichworten in der Tabelle auf der folgenden Seite für jede Fehlerart zwei mögliche Massnahmen (oder Kontrollinstrumente), um die Fehler zu reduzieren. Jede Massnahme / jedes Kontrollinstrument darf nur einmal genannt werden. Für jede sinnvolle Angabe erhalten Sie ½ Punkt, total: 3 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl

		Punkte
<b>Fehlerart</b>	<b>Massnahme oder Kontrollinstrument</b>	
Adresse	1)	
	2)	
Rechnungsbetrag	1)	
	2)	
Unverständliche Texte	1)	
	2)	
		Erreichte Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 9

**Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen**

**3 Punkte**

**Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildung haben Sie gelernt, Informationen auf verschiedenen Wegen zu beschaffen.

**Aufgabe:**

Sie erhalten die Aufgabe, über ein anderes Unternehmen Ihrer Branche grundlegende Informationen auf legale Art und Weise zu beschaffen.

- a) Nennen Sie drei Informationen, die für Ihren Lehrbetrieb interessant sein könnten.
- b) Geben Sie stichwortartig an, auf welchen Wegen Sie diese Informationen beschaffen.

Pro Information und pro sinnvollen Weg der Beschaffung erhalten Sie jeweils 1 Punkt, total 3 Punkte.

a) Art der Information	b) Wege der Beschaffung

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 10

**Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**

**3 Punkte**

**Ausgangslage:**

Sie sind FerienberaterIn in einem Reisebüro. Um dem Kunden ein optimales Angebot für die Sommerferien unterbreiten zu können, müssen Sie über die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden Bescheid wissen.

**Aufgaben:**

- a) Mit Hilfe welcher wirkungsvollen Fragearten können Sie ein Gespräch fachmännisch und erfolgreich führen?  
Vervollständigen Sie die nachfolgende Übersicht in Stichworten.  
Pro Frageart mit richtiger Umschreibung und Aufführung des Vorteils erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Frageart	Umschrieben bedeutet dies:	Vorteil

Erreichte  
Punktezahl

b) Welche Frageformen werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je ½ Punkt, total 1 Punkt)

Zu Beginn:

---

Am Ende:

---

Punkte

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 11

**Leistungsziel Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren**

**Leistungsziel Nr. 4.1.3.1: Verständliche und adressatengerechte**

**Aussagen formulieren**

**7 Punkte**

**Ausgangslage:**

Ihre Firma hat vor einiger Zeit fünf neue Drucker bestellt, anlässlich des Bezuges weiterer Büros im oberen Stock per 31. Mai dieses Jahres. Dies wurde in der Auftragsbestätigung des Lieferanten auch so aufgeführt. Bis heute haben Sie die Drucker jedoch nicht erhalten und der Lieferant hat sich nicht bei Ihnen gemeldet. Die neuen Büros wären jedoch fristgerecht bezugsbereit.

**Aufgabe:**

Formulieren Sie auf der nachfolgenden Seite ein entsprechendes Mahnschreiben in kurzen und verständlichen Sätzen ohne Angabe von Adresse, Anrede, Schlussformel. Der Textblock sollte ausformuliert, zum Versand bereit sein. Achten Sie demzufolge auch auf die Orthografie.

Für den Briefinhalt erhalten Sie maximal 5 Punkte, ohne Orthografiefehler zusätzlich maximal 2 Punkte, total 7 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl



Punkte

## Aufgabe 12

### Leistungsziel Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

5 Punkte

#### Ausgangslage:

In einigen Tagen werden Sie in der Kreditoren- und Debitorenverwaltung der Firma Bohnenkraut eingesetzt. Sie werden dort für die Rechnungskontrolle und Überwachung der Kreditorenbuchhaltung zuständig sein.

#### Aufgaben:

Studieren Sie den auf der nachfolgenden Seite abgebildeten Prozessplan. Dieser stellt den **Ablauf der Kontrolle und Zahlung von Kreditoren** in der Firma Bohnenkraut dar.

- a) Ergänzen Sie in logischer Reihenfolge den Prozessplan mit den Prozessschritten und den Nummern 1 bis 8.  
Je korrekt bestimmte Teilschritt-Reihenfolge erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.
- b) Der Prozessschritt 3 wurde nicht benannt. Bestimmen Sie in den freien Zeilen den Titel dieses Teilschrittes.  
Für die korrekte Bezeichnung von Teilschritt 3 erhalten Sie 1 Punkt.

7 Erhalt der Rechnung

5 Abweichungen?

3 \_\_\_\_\_

8 Kontrolle der Rechnung

2 Erfassung in Zahlungssystem

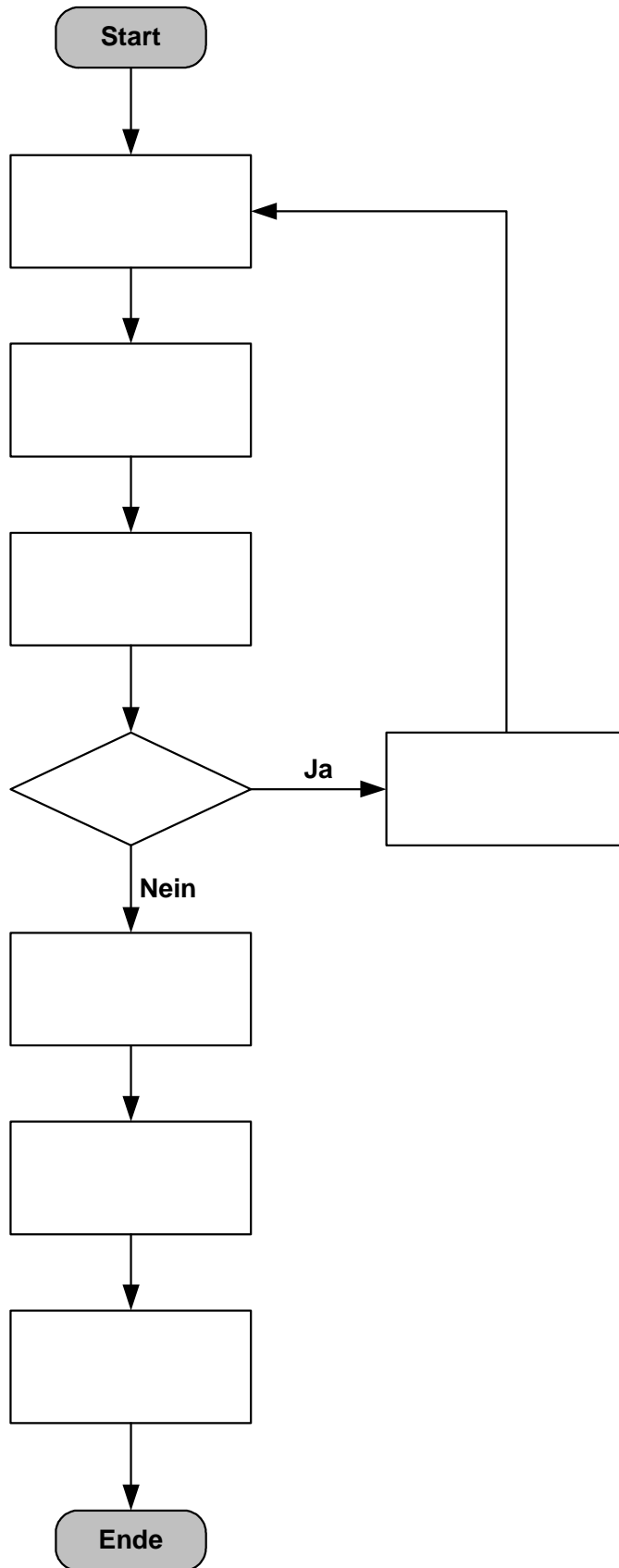
1 Vergleich mit Lieferschein

4 Ablage Rechnung und Lieferschein

6 Rechnung kontieren

Erreichte  
Punktzahl

Punkte



Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgabe 13****Leistungsziel Nr. 3.4.2.1: Kostenstellen nennen****5 Punkte****Ausgangslage:**

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

**Aufgabe:**

Ordnen Sie die nachstehenden Begriffe der richtigen Kolonne mit einem "X" zu. Es handelt sich um einen Fabrikationsbetrieb für Fenster (10 x ½ Punkt, total 5 Punkte).

Begriff	Kostenart	Kostenstelle	Kostenträger
Holzfenster			
Direktion			
Qualitätskontrolle			
Fahrzeugaufwand			
Personalaufwand			
Glaserei			
Wareneinkauf			
Einbruchsichere Fenster			
Rechnungswesen			
Aufwand Gebäudeunterhalt			

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Fallstudie

### IMMO-Verwaltung AG

**7 Aufträge / 40 Punkte**

#### **Ausgangslage:**

In grösseren Städten ist es üblich, dass Mehrfamilienhäuser durch professionell tätige Immobilienverwaltungen betreut werden. Diese Firmen übernehmen oder koordinieren auch die Hauswartdienstleistungen bei den einzelnen Liegenschaften.

Die IMMO-Verwaltung AG mit Sitz in einer grösseren Stadt verwaltet insgesamt 110 Mehrfamilienhäuser mit durchschnittlich 12 Wohneinheiten. Jedes Mehrfamilienhaus verfügte bisher über einen eigenen Hauswart. Dieser hat in der jeweiligen Liegenschaft eine Wohnung gemietet. **Die IMMO-Verwaltung AG hat entschieden, die bisherigen nebenamtlichen Hauswarte durch einen professionellen, zentral geführten Hauswartdienst zu ersetzen.**

Sie sind in der IMMO-Verwaltung AG als Sachbearbeiter/in angestellt. Zu Ihren Aufgaben gehören die Mithilfe bei der Auswahl der neuen Mitarbeitenden, die Materialbeschaffung und die Organisation der neuen zentralen Dienstleistung.

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Auftrag 1**

**Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Dienstleistungen kennen**

**Leistungsziel Nr. 1.2.2.4: Nutzen der Produkte/Dienstleistungen aufzeigen** **6 Punkte**

**Ausgangslage:**

Aufgrund der bisherigen Pflichtenhefte der nebenamtlichen Hauswarte hat die IMMO-Verwaltung AG einige Arbeitsbereiche zusammengestellt.

**Aufgaben:**

- a) In der nachstehenden Tabelle finden Sie verschiedene Arbeitsbereiche, die ein/e Hauswart/in ausführt. Ordnen Sie jedem Arbeitsbereich zwei konkrete Tätigkeiten zu. Je nachvollziehbare Tätigkeit erhalten Sie ½ Punkt. Total 4 Punkte.

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten des Hauswarts
Reinigung	
Unterhalt Umgebung	
Reparaturen	
Kontakte zu Dritten	

Erreichte  
Punktezahl

- b) Neben den Tätigkeiten, die ein/e Hauswart/in ausführt, haben Mieter auch gewisse Erwartungen an den Hauswartzdienst. Führen Sie vier Erwartungen an das **Verhalten und die Tätigkeiten** des Hauswartes auf.  
Sie erhalten je sinnvolles Stichwort ½ Punkt. Total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Auftrag 2****Leistungsziel Nr. 1.3.1.1: Konkurrenzprodukte kennen****Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****2 Punkte****Ausgangslage:**

Um sich einen Überblick zu verschaffen, was innerhalb der Branche angeboten wird, wollen Sie die Angebote der Mitbewerber, genauer gesagt die anderen Hauswartdienst-Anbieter in der Region, überprüfen.

**Aufgaben:**

- a) Um die verschiedenen Angebote der Mitbewerber vergleichen zu können, benötigen Sie Informationen zu deren Dienstleistungen. Nennen Sie zwei Quellen, mit denen Sie sich effizient Informationen über Mitbewerber beschaffen.  
Je Quelle  $\frac{1}{2}$  Punkt. Total 1 Punkt.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

- b) Welche Kriterien sind für einen Konkurrenzvergleich angebracht?  
Nennen Sie zwei Kriterien. Je Kriterium  $\frac{1}{2}$  Punkt. Total 1 Punkt.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Auftrag 3****Leistungsziel Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Damit Sie für mögliche Diskussionen mit bisherigen nebenamtlichen Hauswarten und Mietern vorbereitet sind, suchen Sie für die verschiedenen Parteien Vor- und Nachteile eines zentral geführten Hauswartdienstes.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der nachstehenden Tabelle in Stichworten je einen Vor- und einen Nachteil aus Sicht der aufgeführten Parteien. Der gleiche Vor- und Nachteil darf nur einmal genannt werden. Je Vor- und Nachteil erhalten Sie 1 Punkt. Total 4 Punkte.

Parteien	Vorteil	Nachteil
Immobilien- verwaltung		
Mieter		

Erreichte  
Punktzahl

**Auftrag 4****Leistungsziel Nr. 3.3.8.1: Offerten vergleichen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Eines der Argumente für eine zentrale Lösung bildet der Einkauf der Reinigungsmittel. Der durchschnittliche Verbrauch von konzentrierten Reinigungsmitteln je Liegenschaft und Monat beträgt 0,5 l. Aufgrund der knappen Platzverhältnisse in der Immobilienverwaltung kann davon ausgegangen werden, dass nicht mehr als 300 Liter gelagert werden können. Zwei Vergleichsofferten wurden eingeholt.

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgaben:**

Vergleichen Sie unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen die Einkaufskonditionen der beiden Anbieter.

	Anbieter A	Anbieter B
Behältergrösse	2 l Flaschen	5 l Kanister
Preis pro Behälter	CHF 20.00 inkl. MwSt.	CHF 45.00 inkl. MwSt.
Rabatte	10 % ab einer Bestellmenge von 20 Flaschen	10 % ab einer Bestellmenge von 100 Kanistern
Skonto	2 %	Nein
Zusatzinformationen	Lieferkosten pauschal CHF 50.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leere Kanister werden zurückgenommen</li> <li>- Lieferung frei Haus ab 100 Kanister, darunter CHF 1.00 pro Kanister</li> </ul>

- a) Berechnen Sie den Einkaufspreis beider Lieferanten für die Lieferung von 300 l. Zeigen Sie Ihren Lösungsweg auf. Je korrektes Resultat inklusive Lösungsweg erhalten Sie 2½ Punkte. Total 5 Punkte.

Bezeichnung der Berechnungsstufen	Anbieter A	Anbieter B
Bruttopreis		

Erreichte Punktezahl

	Punkte
<p>b) Aufgrund welcher Faktoren entscheiden Sie sich für Anbieter A oder B? Begründen Sie Ihre Entscheidung. Sie erhalten 1 Punkt für die Antwort inklusive Begründung.</p> <p>Ich wähle den Anbieter _____ ,</p> <p>da er _____</p> <p>_____</p>	
<p>c) Errechnen Sie den Jahresverbrauch in Litern an Reinigungsmitteln für alle verwalteten Liegenschaften. Für die richtige Menge erhalten Sie 1 Punkt.</p> <p>_____ Liter</p>	Erreichte Punktezahl

Punkte

**Auftrag 5****Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Raum beschaffen****Leistungsziel Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften****6 Punkte****Ausgangslage:**

Zusätzlich zum Lagerraum für das flüssige Reinigungsmaterial wird ein weiterer Raum für Maschinen und weiteres Material benötigt.

**Aufgaben:**

- a) Welche Anforderungen muss dieser zusätzliche Raum erfüllen, um die Maschinen (Staubsauger, Rasenmäher, etc.) und Materialien (Putzlappen, Putzkübel, Leitern etc.) sinnvoll und zweckmässig einzulagern?

Zählen Sie stichwortartig vier sinnvolle Anforderungen auf.  
Je Anforderung erhalten Sie ½ Punkt. Total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

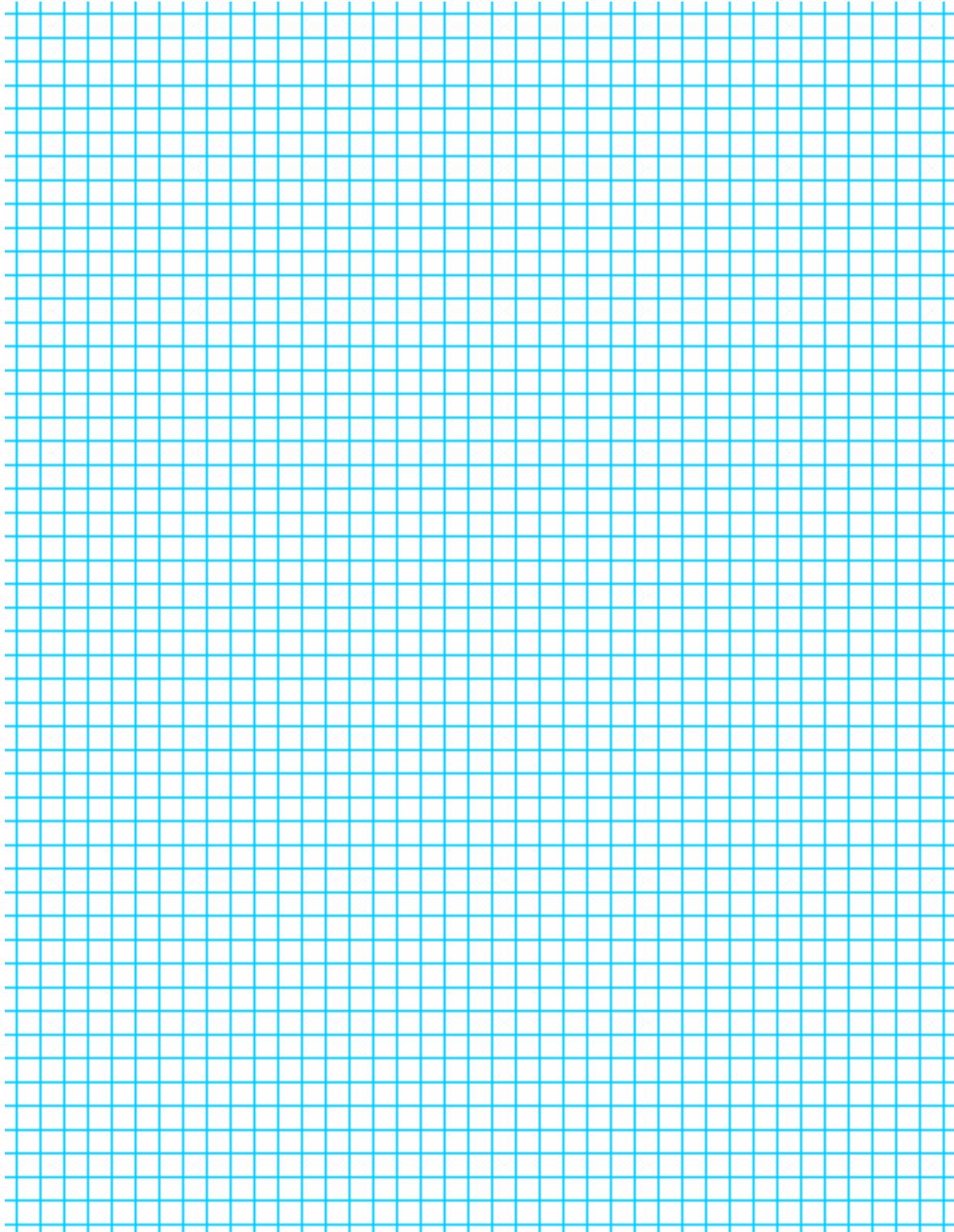
3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- b) Weil viele Mitarbeitende Zutritt zu den neuen Lagerräumlichkeiten haben und auf das gleiche Materiallager zugreifen, ist eine konsequente Lagerbewirtschaftung nötig. Gestalten Sie ein Formular für die Bestandeskontrolle von Verbrauchsmaterialien (Putzlappen, Reinigungsmittel, etc.). Berücksichtigen Sie in diesem Formular sechs wichtige Informationen der Lagerbewirtschaftung. Je Information erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt. Für die sinnvolle Gestaltung des Formulars erhalten Sie 1 Punkt. Total 4 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Auftrag 6****Leistungsziel Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Nach Einführung des neuen Hauswartkonzeptes, wird in den Liegenschaften vor Ort kein Hauswart dauernd anwesend sein. Daher treffen künftig die Beschwerden oder Anliegen der Mieter telefonisch bei der zentralen Verwaltung ein oder werden bei unseren Mitarbeitenden auf ihrer Einsatztour deponiert.

**Aufgabe:**

Damit die Mitarbeitenden auf Beschwerdesituationen vorbereitet sind, möchte ihnen die Verwaltung drei Leitsätze abgeben. Formulieren Sie in ganzen Sätzen drei sinnvolle Leitsätze für den Umgang mit Beschwerden.

Je vollständig formulierten Leitsatz erhalten Sie 2 Punkte. Total 6 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Auftrag 7**

**Leistungsziel Nr. 1.7.1.1: Bewerbungen bearbeiten**

**9 Punkte**

**Ausgangslage:**

Für die ausgeschriebenen Stellen als vollamtliche/r Hauswart/in erwarten Sie sehr viele Bewerbungen.

**Aufgaben:**

- a) Welche technischen Hilfsmittel/Programme können Ihre Selektionsarbeit unterstützen?  
Nennen Sie zwei Hilfsmittel/Programme. Je Nennung ½ Punkt. Total 1 Punkt.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

- b) Welche Informationen/Kriterien sind für die Vorselektion von Bedeutung?  
Je sinnvolles Kriterium erhalten Sie ½ Punkt. Total 4 Punkte.

Kriterien	Kandidat/in A	Kandidat/in B	Kandidat/in C	usw.
Anrede/Geschlecht				
1)				
2)				
3)				
4)				
5)				
6)				
7)				
8)				

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- c) Heute bewerben sich immer mehr Kandidaten auf elektronischem Weg (per E-Mail). Beschreiben Sie in Stichworten je zwei Vor- und Nachteile aus der Sicht des Arbeitgebers. Je sinnvollen Vor- und Nachteil erhalten Sie 1 Punkt. Total 4 Punkte.

Vorteile	Nachteile
1)	1)
2)	2)

Erreichte  
Punktezahl