

Name/Vorname
des Kandidaten

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Lösungen

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		
Total	120 Minuten	100		

2. Diese Serie umfasst 12 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 34 Seiten (Lösungen 30 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

Lösung 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).
- Grundlagen über Kunden wie Rechtsform / Geschäftsdomizil / Gesprächspartner / Lieferkonditionen / getätigte Umsätze / Mahnungen von uns / Reklamationen des Kunden / erfolgte Kundenbesuche / abgegebene Unterlagen, usw.
 - Aufstellung der Kontaktpersonen
 - Überblick über getätigte Geschäfte
 - Kürzliche Besuche / Kontakte
 - Angaben über Konditionen, usw.
 - Direkter Ansprechpartner bekannt: erleichtert Umgang mit Kunden
 - Angaben über Kunden-Umsatz

Korrekturhinweis:

Pro richtige Antwort ½ Punkt

Erreichte
Punktzahl

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	<ul style="list-style-type: none"> - Kundennummer - Firma - Domizil - Postadresse - Telefon / Fax / E-Mail - usw.
Angaben zur Kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprächspartner - direkte Telefonnummer / E-Mail - Stellvertretung - Hobby des Einkäufers - Geburtsdatum - usw.
Verkaufsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> - Getätigter Umsatz - Zahlungsmodalitäten - Bonus - zugestellte Werbeunterlagen - besondere Aktionen - Reklamationen - usw.

Korrekturhinweis:

Pro Stichwort je ¼ Punkt

Erreichte
Punktzahl

Lösung 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.

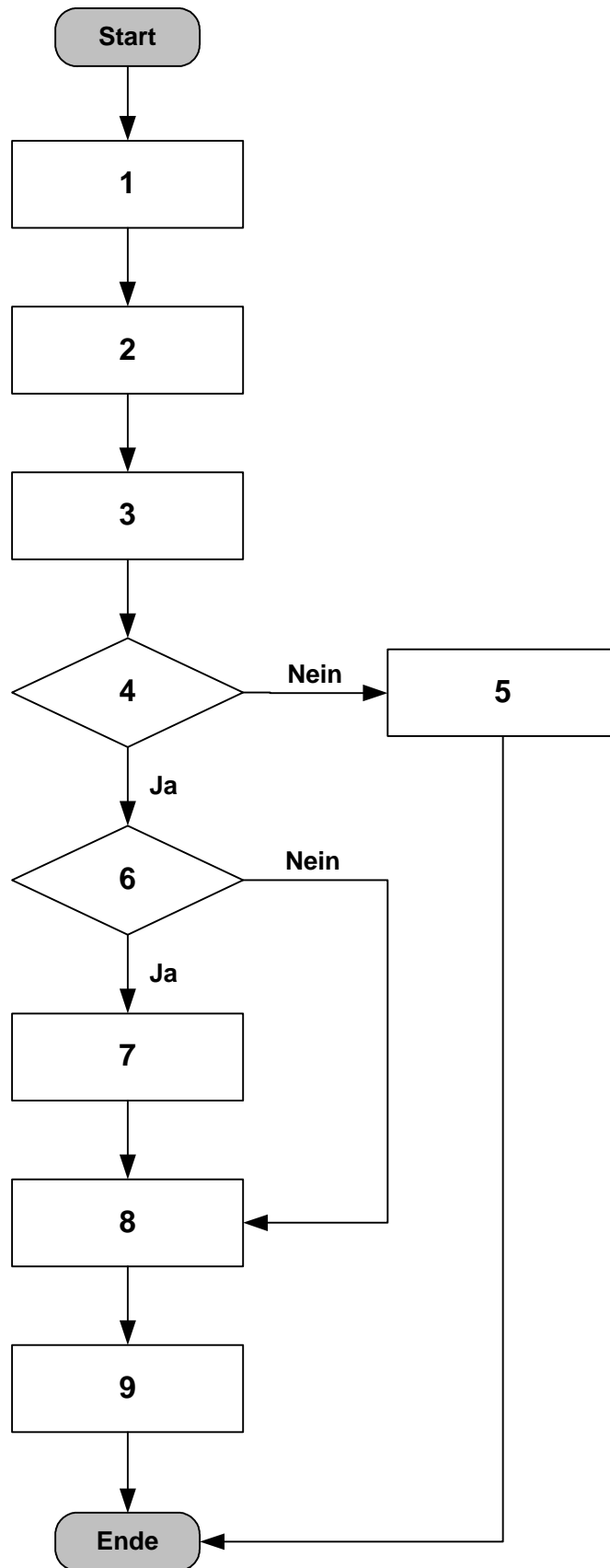
1. Idee/Vorschlag wird in der Gruppe geäußert und als gut befunden.
2. Idee/Vorschlag schriftlich festhalten
3. Vorgesetzter prüft Vorschlag
4. Annahme des Vorschlags?
5. Begründung und Dank an Verfasser des Vorschlags
6. Muss der Vorschlag von Expertengruppe geprüft werden?
7. Bearbeitung des Vorschlags durch Expertengruppe
8. Umsetzung und Realisierung
9. Information und eventuell Belohnung der Mitarbeitenden

Korrekturhinweise:

Je sinngemäss korrekte Bestimmung der sechs Teilschritte 1 Punkt – Total 6 Punkte.

Abzüge für Schritte, die nicht in der richtigen Reihenfolge sind: ½ Punkt, fehlender Eintrag: minus 1 Punkt.

Punkte



Erreichte
Punktezahl

Lösung 3

Leistungsziel Nr. 2.2.1.1: Kommunikationsmittel auswählen

6 Punkte**Ausgangslage:**

Die Firma Büro-Tik, die in Büroautomation spezialisiert ist, sucht ein/e Mitarbeiter/In. Sie haben Ihre Bewerbung eingereicht und sind zu Ihrem ersten Anstellungsgespräch nach der Lehre eingeladen. Dabei bittet man Sie, einige Fragen zu beantworten.

Aufgabe:

Ergänzen Sie in Stichworten in der folgenden Tabelle zu jedem angegebenen Kommunikationsmittel zwei alltägliche Situationen, in denen diese üblicherweise eingesetzt werden. Begründen Sie jeweils, warum dieses Kommunikationsmittel in der angegebenen Situation eingesetzt werden muss oder soll. Die gleiche Begründung darf nur einmal genannt werden.

Pro richtiges Feld erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

Kommunikationsmittel	Alltägliche Situation	Begründung
Brief	Kündigung / Arbeitsvertrag	Gesetzliche Bestimmungen
	Rechnung	Verbindlichkeit, Beilage Zahlungsbeleg (ES)
	Offerten	Verbindlichkeit, Usanz
	Mahnung	Beweismittel
Fax	Korrekturen auf Dokument	Günstiger und schneller als Briefweg
	Zahlungsbeleg als Nachweis	Originalgetreue Wiedergabe / Beweis
	Pläne	Originalgetreue Wiedergabe
	Anmeldeformulare	Günstiger und schneller als Briefweg
E-Mail	Bestätigung Sitzungsteilnahme	Schneller und günstiger als Briefweg
	Newsletter	An mehrere Adressaten möglich, günstig
	Dateien übermitteln	Direkte bzw. elektronische Weiterverarbeitung möglich

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Situationen und Begründungen sind möglich.
Die gleiche Begründung darf nur einmal genannt werden.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 4

Leitungsziel Nr. 2.2.3.1: Ansprechende Dokumente erstellen

6 Punkte

Ausgangslage:

Die ansprechende Gestaltung von Dokumenten ist für ein Unternehmen sehr wichtig; vor allem, wenn die Dokumente für ein breites Publikum bestimmt sind.

Aufgaben:

- a) Ihr Unternehmen führt für Schüler des letzten obligatorischen Schuljahres eine Informationsveranstaltung durch, bei der sie das Unternehmen und dessen Berufsbildungsangebote näher kennen lernen können. Sie wurden beauftragt, ein Plakat zu erstellen, das in der Schule aufgehängt werden soll. Geben Sie (in Stichworten) in der ersten Spalte vier Elemente an, von denen die Qualität eines Dokuments abhängt. Führen Sie in der zweiten Spalte zu jedem Element ein Argument in ganzen Sätzen auf.
Sie erhalten pro Element $\frac{1}{2}$ Punkt und pro sinnvolles Argument $\frac{1}{2}$ Punkt, total 4 Punkte.

Erreichte
Punktezahl

		Punkte
Elemente, von denen eine ansprechende Dokumentation abhängt	Argumente	
Typographie	<ul style="list-style-type: none"> – Die Schrift muss ansprechend und leicht zu lesen sein – Die Schrift muss gross genug sein, damit sie von einer gewissen Entfernung aus gelesen werden kann – Gute Auswahl der fett gedruckten Teile, um Aufmerksamkeit zu wecken – Nicht zu viele verschiedene Schriftarten benützen, damit die Präsentation harmonisch wirkt – Eher die Schriftgrössen als die Schriftarten wechseln. So bleibt die Einheit des Textes erhalten 	
Zweckmässige Illustrationen	<ul style="list-style-type: none"> – Das Unternehmen muss durch die Illustrationen erkennbar sein – Die Bilder müssen den Text illustrieren – Die Illustrationen müssen den Text auflockern und ihn attraktiver machen – Die Illustrationen müssen die Schüler ansprechen 	
Verteilung des Textes über die Seite	<ul style="list-style-type: none"> – Der Text muss harmonisch verteilt sein – Jedes Thema soll in einem neuen Abschnitt behandelt werden – Die wichtigen Informationen müssen richtig platziert sein und hervorgehoben werden 	
Layout	<ul style="list-style-type: none"> – Das Layout muss ansprechend gestaltet sein – Dazu können z.B. Texte in Kästen gesetzt werden – Auch die Benützung von Farben ist ein gutes Mittel zur Gestaltung des Textes – Die Ränder sollten breit genug sein 	
		Erreichte Punktezahl

- b) Nennen Sie ein zusätzliches Kriterium, das zu einer attraktiveren Gestaltung Ihres Plakats beiträgt. Berücksichtigen Sie dabei, dass das Plakat sich an SchülerInnen wendet.

Für ein korrektes Kriterium (ein Stichwort) und für Ihr Argument (formuliert in einem Satz) erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Persönliches Kriterium: Argument:

Stil

- Der Stil muss auf das Zielpublikum (SchülerInnen des letzten Schuljahrs) abgestimmt sein: Die Sprache sollte deshalb nicht zu kompliziert sein.
- Die Benützung geschlechtsneutraler Redewendungen ist angezeigt.
- Die Illustrationen müssen ein junges Publikum ansprechen.

Korrekturhinweis:

Die hier angegebenen Argumente sind nicht vollständig.
Es sind auch andere sinnvolle Lösungen möglich.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 8 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 die Lernenden der Einkaufsabteilung mit den Lernenden der Verkaufsabteilung rege unterhalten. **Es geht um die Einkaufs- und Verkaufspreise.** Sie mischen sich in das Gespräch ein und weisen darauf hin, dass es sich hier um die beiden Anspruchsgruppen Kunden und Lieferanten handelt, die angesprochen sind.

Aufgabe:

Die Erwartungen der beiden Anspruchsgruppen können unterschiedlich sein und im Unternehmen Interessenskonflikte auslösen. Nennen Sie pro Anspruchsgruppe je zwei Erwartungen zum gleichen Thema oder Problemfeld in den Spalten 1 und 2. Zeigen Sie in der dritten Spalte auf, welche Interessenskonflikte dadurch im Unternehmen entstehen können.

Pro Erwartung erhalten Sie je 1 Punkt und pro sinnvollen Interessenskonflikt je 2 Punkte, total 8 Punkte.

Erwartungen der Lieferanten unserer Produkte (je 1 Punkt)	Erwartungen unserer Kunden (je 1 Punkt)	Interessenskonflikt (je 2 Punkte)
grosse Bestellmengen	Auch kleinere Bestellmengen sollten möglich sein; der Papeterist will keine hohen Lagerkosten	Hohe Lieferbereitschaft versus hohe Lagerkosten
regelmässige, frühzeitige Bestellungen	Unsere Kunden, also die Papeterien, wollen kurze und flexible Lieferfristen, damit bestellt Ware rasch abgeholt werden kann	Um jederzeit und rasch liefern zu können, muss unser Lager entsprechend gross sein (= gebundenes Kapital) versus Kundenzufriedenheit (rasche Lieferung an unsere Papeteristen)
hohe Preise / keine Rabatte; rechtzeitige und regelmässige Bestellungen	Möglichst tiefe Preise, Rabattmöglichkeiten und evtl. Spezialkonditionen (Aktionen usw.)	Der Bruttogewinn muss insgesamt so gestaltet sein, dass die Kundenerwartungen erfüllt werden können; falls Lieferanten wie Kunden unbeweglich sind, kommt unsere Marge unter Druck

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich, insbesondere weitere sinnvolle Erwartungen unserer Lieferanten bzw. unserer Kunden.

Lösung 6

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

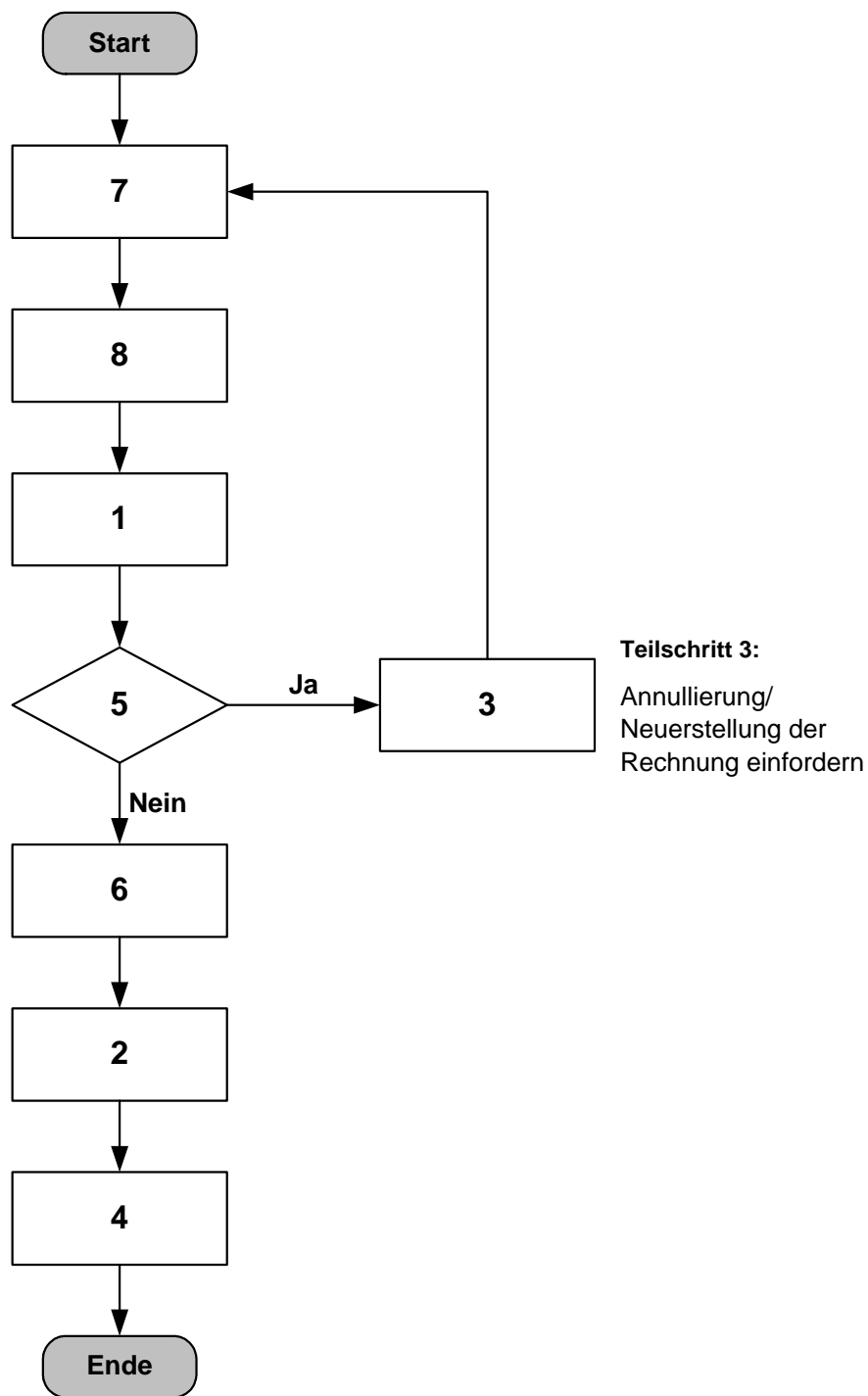
1 Vergleich mit Lieferschein

4 Ablage Rechnung und Lieferschein

6 Rechnung kontieren

Erreichte
Punktezahl

Punkte



Korrekturhinweise:

Sinngemäß korrekte Bezeichnung von Teilschritt 3 ergibt 1 Punkt.

Je korrekt bestimmte Teilschritt-Reihenfolge (inklusive Teilschritt 3)

½ Punkt - Total 4 Punkte.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 7**Leistungsziel Nr. 3.4.2.1: Kostenstellen nennen****4 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 (8 x ½ Punkt, total 4 Punkte).

Begriff	Kostenart	Kostenstelle	Kostenträger
Holzfenster			X
Direktion		X	
Qualitätskontrolle		X	
Fahrzeugaufwand	X		
Personalaufwand	X		
Glaserei		X	
Wareneinkauf	X		
Einbruchsichere Fenster			X

Lösung 8

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
Offene Frage	W-Fragen, Gegen- oder Kontrollfragen, Richtungsweisende Fragen	Viele Informationen zu Beginn eines Gesprächs Kunde kann sich frei einbringen
Geschlossene Frage	Ja-/Nein Fragen Alternativfragen	Erleichtert die Entschlussfassung, klare Antworten

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

Zu Beginn: offene Fragen (W-Fragen)

Am Ende: geschlossene Fragen

Punkte

Lösung 9

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.

Mahnschreiben:

Der Brief muss sprachlich korrekt formuliert sein und inhaltlich mindestens folgende Teilbereiche abdecken:

- Bezug zum Kaufvertrag
- Lieferverzug festhalten
- Folgen des Lieferverzuges aufzeigen
- Forderungen setzen / Frist setzen
- Stellungnahme verlangen

Korrekturhinweise:

Pro vorhandenen Teilbereich je 1 Punkt, keine Teilpunkte.

Ist der Brief "versandbereit", ohne Orthografiefehler zusätzlich 2 Punkte, pro Fehler ½ Punkt Abzug bis auf 0 Zusatzpunkte bei vier Fehlern.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 10

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.

Fehlerart	Massnahme oder Kontrollinstrument
Adresse	<ul style="list-style-type: none"> – Die Häufigkeit der Adresskontrolle und Adressänderung steigern. – Vollständige Adresskontrolle mit Directories ausführen. – Unbenutzte Adressen beseitigen. – Kunden anfragen, um Adresse zu überprüfen und allfällige Änderungen zu melden
Rechnungsbetrag	<ul style="list-style-type: none"> – Vor Rechnungsversand den Betrag mit der Auftragsbestätigung vergleichen. – Kontroll-Vergleich der verrechneten Preise mit der Offerte. – Kontrolle ob Sonderregelungen eingehalten worden sind. (Rabatte).
Unverständliche Texte	<ul style="list-style-type: none"> – Sprache auswählen. – Automatische Rechtschreibkontrolle ausführen. – Standardkorrespondenz erstellen. – Deutsch- oder französischsprachige Mitarbeiterin einstellen, um die Korrespondenz zu erledigen. – Fremdsprachige Dokumente durch einen Übersetzungsdienst übersetzen lassen.

Erreichte
Punktzahl**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Punkte

Lösung 11

Leistungsziel Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes

5 Punkte**Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildung haben Sie verschiedene Daten Ihres Lehrbetriebes kennen gelernt. Sie wissen, dass einzelne Daten als vertraulich eingestuft werden müssen.

Aufgaben:

In der Tabelle auf der folgenden Seite finden Sie verschiedene Daten/Informationen aus dem betrieblichen Alltag, die auch auf Ihren Lehrbetrieb zutreffen könnten. Kreuzen Sie an, welche von diesen Daten öffentlich und welche vertraulich sind. Geben Sie bei den vertraulichen Daten an, welche negativen Folgen bei unbefugter Weitergabe für den Betrieb auftreten könnten.

Sie erhalten je richtig angekreuzte Antwort $\frac{1}{4}$ Punkt, für jede sinnvolle Umschreibung der **negativen** Folgen $\frac{1}{2}$ Punkt, total 5 Punkte.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Daten/Informationen	öffent-lich	ver-traulich	Negative Folgen bei unbefugter Weitergabe
Firmenleitbild des Unternehmens	X		
Kennzahlen aus der internen Bilanz		X	Interne Daten sind aussagekräftig hinsichtlich der finanziellen Lage der Unternehmung und gehören somit nicht an die Öffentlichkeit.
Umsatzangaben gemäss Geschäftsbericht	X		
Löhne der Lernenden gemäss skv-Richtlinien	X		
Anzahl Standorte und Filialen	X		
Gründe über den krankheitsbedingten Ausfall einer Mitarbeiterin		X	Angaben über das Personal im persönlichen Bereich sind stets vertraulich!
Gewährte Rabatte an einzelne Kunden		X	Kleinkunden oder für uns weniger wichtige Kunden (Umsatzanteil) könnten gleiche oder ähnliche Vergünstigen verlangen.
Marketingkonzept der Marketingabteilung		X	Ein veröffentlichtes Marketingkonzept würde der Konkurrenz dienen und wäre somit für uns wirkungslos.
Angaben über Einkaufspreise bei unseren Rohstofflieferanten		X	Die Konkurrenz könnte unsere Einkaufspreise gegenüber unseren Lieferanten ausspielen und somit zu günstigeren Angeboten kommen.
Versicherungsleistungen für die Mitarbeitenden im Falle eines krankheitsbedingten Ausfalls	X		

Korrekturhinweis:**Bewertung total 5 Punkte:**

- Richtige Zuteilung öffentlich/vertraulich: 10 x ¼ Punkt = 2½ Punkte
- Zutreffende Beschreibung der negativen Folgen bei unbefugter Weitergabe der vertraulichen Daten: 5 x ½ Punkt = 2½ Punkte

Erreichte
Punktezahl

Lösung 12

Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

2 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 zwei 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 2 Punkte.

a) Art der Information	b) Wege der Beschaffung
Produktepalette	Prospekt anfordern (oder Internet oder Katalog)
Umsatz	Geschäftsbericht
Absatz	Kennzahlen aus dem Verband/Branche
Kundensegment	Referenzlisten (oder Werbung)
Preise	Katalog / Prospekt / Internet

Korrekturhinweise:

Der Kandidat erhält pro Information und pro sinnvollen Weg der Beschaffung jeweils 1 Punkt.

Wenn pro Zeile entweder nur die Art der Information oder der Weg der Beschaffung aufgelistet sind, dann erhält der Kandidat ½ Punkt.

Es sind auch andere sinnvolle Antworten möglich.

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

Lösung 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	Treppenhaus wischen
	Fenster putzen
	Reinigungsmaterial einkaufen
Unterhalt Umgebung	Rasen mähen
	Pflege der Pflanzen
	Schnee räumen, bei Glatteis salzen
Reparaturen	Glühbirnen ersetzen einfache Sanitärreparaturen (z.B. in Waschküche)
	Schloss reparieren
Kontakte zu Dritten	Handwerker einplanen, einweisen
	Lieferungen entgegennehmen (z.B. Heizöl)
	Zwischen Mietenden vermitteln Streite schlichten
	Informationen an Mieter

Erreichte
Punktzahl

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.

- Qualität der Arbeit
- Verlässlichkeit
- Erreichbarkeit
- Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft
- Sauberes Erscheinungsbild
- Evtl. sprachgewandt/kommunikativ
- Dienstleistungsorientiert
- Preiswert: Kosten/Nutzenverhältnis
- Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich....

Punkte

Erreichte
Punktezah

Punkte

Lösung 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 ½ Punkt. Total 1 Punkt.

Internet oder Websites der Konkurrenz, Branchentelefonbuch/-verzeichnis (gelbe Seiten), Prospekte, Mund-zu-Mund-Propaganda

- b) Welche Kriterien sind für einen Konkurrenzvergleich angebracht?
Nennen Sie zwei Kriterien. Je Kriterium ½ Punkt. Total 1 Punkt.

Preis, Dienstleistungsangebot, mögliche Zusatzkosten, Referenzen, welche Region wird abgedeckt?

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 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	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätssicherung - kurze Informationswege - Kostenersparnis durch zentrale Leistungen - Einheitliche Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> - Keine Präsenz vor Ort - Transport-/Fahrtkosten
Mieter	<ul style="list-style-type: none"> - Geringere Kosten, - professioneller Einsatz - Qualitätsverbesserung - Regelmässigkeit - "anonymer" > besserer Schutz der Privatsphäre (Überwachung) 	<ul style="list-style-type: none"> - Keine Ansprechperson vor Ort - keine persönliche Betreuung - längere/umständlichere Kommunikationswege

Erreichte
Punktezahl

Lösung 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.

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	– Leere Kanister werden zurückgenommen – Lieferung frei Haus ab 100 Kanister, darunter CHF 1.00 pro Kanister

- 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	150 Flaschen x CHF 20.00 = CHF 3'000.00	60 Kanister x CHF 45.00 = CHF 2'700.00
Rabatt	10 % = CHF 300.00	Mindestmenge nicht erreicht
Nettopreis	CHF 2'700.00	CHF 2'700.00
Abzug Skonto	2% = CHF 54.00	Kein Skonto
Netto-Barpreis	CHF 2'646.00	CHF 2'700.00
Lieferkosten	Pauschal CHF 50.00	60 Kanister à CHF 1.00 = CHF 60.00
Einstandspreis	CHF 2'696.00	CHF 2'760.00

Korrekturhinweise:

- Für die korrekte Bezeichnung der einzelnen Berechnungsstufen für beide Anbieter 1 Punkt
- Für die korrekten Resultate (Einstandspreise) je 1 Punkt
- Für die Angaben des Nettopreises je ½ Punkt
- Für die Angaben des Nettobarpreises je ½ Punkt

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- 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.

- Ich wähle den Anbieter A, da er billiger ist.
- Ich wähle den Anbieter B, da leere Kanister zurückgeben werden können (ökologischer Aspekt)

Korrekturhinweise:

Beide Lösungen können richtig sein, wenn sie auch entsprechend begründet sind.

Falsch wäre jedoch Lösung B mit der Begründung, da teurer.

Das Nennen des Anbieters ohne Begründung wird nicht berücksichtigt.

Andere Entscheide aufgrund Berechnungsfehler aus a) können berücksichtigt werden.

- c) Errechnen Sie den Jahresverbrauch in Litern an Reinigungsmitteln für alle verwalteten Liegenschaften. Für die richtige Menge erhalten Sie 1 Punkt.

0.5 Liter x 12 Monate x 110 Liegenschaften = 660 Liter

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 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.

Gute Zufahrtsmöglichkeit, ebenerdig, Erreichbarkeit, Lage, Grösse (genügend Platz), Reinigungsmöglichkeiten für die Maschinen, grosser Vorplatz, Einrichtung (Gestelle), Garderobenschränke für Mitarbeitende, Lavabo, Brandschutzmassnahmen, Preis.

- 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 ½ Punkt. Für die sinnvolle Gestaltung des Formulars erhalten Sie 1 Punkt. Total 4 Punkte.

Zwingend aufzuführen:

Artikel, Materialeingang, Materialausgang, Datum, Bestand, Visum.

Zusätzliche Informationen geben keine Punkte.

Den zusätzlichen Punkt für die Gestaltung vergeben Sie, wenn Sie sich vom Formular persönlich angesprochen fühlen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 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. Wir nehmen Beschwerden ruhig und sachlich entgegen.
2. Wir sorgen dafür, dass Beschwerden rasch und kompetent behandelt werden.
3. Wir nehmen Beschwerden ernst.
4. Wir leiten Beschwerden umgehend an zuständige Stellen weiter.

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Je sinnvoller Leitsatz 1 Punkt.

Ansprechende Formulierung, fehlerfreie Schreibweise 1 Punkt.

½ Punkte können vergeben werden.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 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.
- Excel
 - Word
 - Access

- 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				
Name/Vorname *				
Alter				
Wohnort				
Fähigkeitsausweis				
Berufserfahrung				
Sprachen				
Referenzen				
Gehaltsvorstellung				
Führerschein				

* Nennung zusammen, nicht einzeln gelten lassen.

Weitere sinnvolle Kriterien sind möglich.

Erreichte
Punktezahl

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) schneller Eingang	1) Schwierigkeiten beim Öffnen der Dokumente
2) interne Weiterleitung ohne Fotokopien möglich	2) Dateigrößen können zu Übermittlungsschwierigkeiten führen
3) Platzersparnisse	3) Schlechte Qualität der gescannten Dokumente
4) Empfangsbestätigungen und Absagen rasch möglich	4) Unvollständige Unterlagen
5) keine Portokosten	5) Bewerbung muss ausgedruckt werden (Papierverbrauch)

Erreichte
Punktezahl