

**Kaufmännische Grundbildung
Prüfungskommission für die ganze Schweiz, 2. Juni 2004**

Berufspraktische Situationen und Fälle

Serie 1/2004

**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 9 Aufträgen auf insgesamt 29 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. Es werden keine Hilfsmittel benötigt.

⇒ 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

Frage 1

Leistungsziel Nr.1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen

7 Punkte

Ausgangslage:

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und der Dienstleistungen ab. Nur Kaufleute mit einer professionellen Einstellung zur Servicequalität überleben am Markt. Merkmale der Servicequalität sind unter anderem: Kundenbetreuung, Kundenbehandlung, Auftragsabwicklung, Kundennachbetreuung, Kundeninformation.

Aufgabe:

- a) Führen Sie je Merkmal in 1-2 Sätzen ein konkretes Beispiel auf, wie Servicequalität in Ihrem Lehrbetrieb angestrebt wird.
Für jedes plausible Beispiel erhalten Sie 1 Punkt (max. 5 Punkte).

Kundenbetreuung	
Kundenbehandlung	
Auftragsabwicklung	
Kundennachbetreuung	
Kundeninformation	

Erreichte Punktezahl

-
- b) Welche Nutzen ergeben sich für einen Betrieb, wenn die Servicequalität stimmt?
Nennen Sie stichwortartig 4 Nutzen (je ½ Punkt, max. 2 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 2**Leistungsziel Nr. 1.2.2.6: Verkaufsformen kennen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Um Kunden ein Produkt oder Dienstleistungen anzupreisen, gibt es unterschiedliche Verkaufsformen. Jede Verkaufsform bringt für das Unternehmen und die Kunden Vor- und Nachteile mit sich.

Aufgabe:

Nennen Sie 4 mögliche Verkaufsformen für Produkte/Dienstleistungen. Formulieren Sie für jede Verkaufsform je einen Vorteil für das Unternehmen und für den Kunden. Die Vorteile dürfen sich nicht wiederholen (pro Feld $\frac{1}{2}$ Punkt = 6 Punkte).

Verkaufsform	Vorteil für das Unternehmen	Vorteil für den Kunden

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3**Leistungsziel Nr. 1.5.2.5: Ziele für das Teamverhalten festlegen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Finanzen in Ihrem Tennisclub stehen nicht zum Besten. Sie werden beauftragt eine Arbeitsgruppe zusammenzustellen, welche sich diesem Problem annehmen soll. Von dieser Arbeitsgruppe werden produktive Vorschläge für diverse Einsparungen erarbeitet.

Aufgabe:

Zeigen Sie uns in Stichworten vier Faktoren auf, welche Sie bei der Teambildung bzw. der Organisation der Arbeitsgruppe berücksichtigen.

Sie erhalten pro Faktor 1 Punkt (max. 4 Punkte).

1. Faktor _____

2. Faktor _____

3. Faktor _____

4. Faktor _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 4**Leistungsziel Nr. 1.5.2.8: Beschwerdewesen****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf und haben anfangs Mai am Telefon einen Kunden beraten und seine Bestellung entgegengenommen. Sie haben alle Daten notiert, die Machbarkeit abgeklärt, die Auftragsbestätigung geschrieben und der Abteilungsleiterin zur Unterschrift gegeben. Die bestätigte Lieferfrist betrug drei Wochen. Die Auftragsbestätigung wurde zwei Tage nach Bestelleingang dem Kunden zugesandt.

Heute erhalten Sie vom Kunden eine telefonische Reklamation, da er die Ware nicht termingerecht erhalten hat. Er ist verärgert, da er infolge der fehlenden Ware selber in Terminverzug gerät. Er wünscht von Ihnen sofort eine Erklärung und verlangt, dass die Lieferung heute noch per Kurier zugestellt wird.

Aufgabe:

- a) Wie verhalten Sie sich während des Telefongesprächs? Notieren Sie in Stichworten oder in kurzen Sätzen vier wichtige Verhaltensregeln.
Pro Verhaltensregel erhalten Sie je 1 Punkt (max. 4 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

-
- b) Wie könnte in diesem Fall das weitere interne Vorgehen sein? Beschreiben Sie mit Stichworten, wie Sie weiter vorgehen würden, damit dieses Problem möglichst schnell gelöst werden kann. Erwartet werden vier Vorschläge.
Sie erhalten je Vorschlag 1 Punkt (max. 4 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 5

Leistungsziel Nr. 2.1.1.2: Telefon bedienen

3 Punkte

Ausgangslage:

Pia besucht Kunden rund um die Welt. Um erreichbar zu sein, um auf den PC am eigenen Arbeitsplatz Zugriff zu haben, um rasche Reiseinformationen zu erhalten und um immer rückfragen zu können, hat ihr die Firma ein Handy zur Verfügung gestellt.

Aufgabe:

Welche Handy-Funktionen sind für Pia besonders nützlich und wichtig? Zählen Sie sechs auf.

Für jede nützliche und wichtige Handy-Funktion erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt (max. 3 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Erreichte
Punktezahl





Punkte

Frage 6**Leistungsziel Nr. 2.1.2.2: Bedienung PC Standardprogramme erklären 2 Punkte****Ausgangslage:**

Bei der Verrichtung Ihrer täglichen Arbeit verwenden Sie PC-Standardprogramme. Diese können durch Symbole dargestellt werden. Jedes Standardprogramm kann für unterschiedliche Zwecke sinnvoll eingesetzt werden.

Aufgabe:

Erklären Sie einem neu eintretenden Lernenden die Programme der einzelnen Symbole. Füllen Sie dazu untenstehende Tabelle in Stichworten aus. Pro richtige Zeile erhalten Sie ½ Punkt, (max. 2 Punkte). Bei unvollständiger Zeile gibt es keine Teilpunkte.

	Name des Programms	Verwendungszweck
		
		
		
		

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 7**Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kostenveränderungen interpretieren****6 Punkte****Ausgangslage:**

Die Gemeinkosten bei einer Kostenstelle können steigen, sinken oder gleich bleiben. Kostenveränderungen von einem Jahr auf das andere können verschiedene Gründe haben.

Aufgabe:

Beurteilen Sie in 1 bis 2 Sätzen bei jeder aufgeführten Kostenstelle, was der Grund oder ein möglicher Grund für die stattgefundenene Veränderung sein könnte.

Sie erhalten pro richtige Begründung 1 Punkt (max. 6 Punkte).

Kosten	2002 (in Tausend Franken)	2003 (in Tausend Franken)	Begründung (je 1 Punkt pro richtige Begründung)
Wareneinkauf	1'520	1'670	
Raumaufwand	250	320	
Leasingkosten	98	45	
Personalkosten	666	754	
Steuern	11	55	
Kursverluste auf Devisen	1	30	

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 8

Leistungsziel Nr. 1.3.2.2 und 1.3.2.3: Allgemeine Einwände entkräften **6 Punkte**

Ausgangslage:

Gelegentlich werden Sie mit Einwänden oder Vorbehalten zu Ihren Produkten oder Dienstleistungen konfrontiert. Aufgrund Ihrer Erfahrungen sollten Sie in der Lage sein, Einwände mit geeigneten Argumenten zu entkräften.

Aufgabe:

Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle in Stichworten. Finden Sie zu den beiden Aussagen drei schlagkräftige und sinnvolle Gründe, warum das Produkt zu teuer ist oder die Lieferfristen zu lang sind (pro Grund 1 Punkt, max. 6 Punkte).

Wählen Sie zunächst ein Ihnen bekanntes Produkt bzw. eine Dienstleistung aus:

Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung ist zu teuer	Ihre Lieferfristen sind zu lang. Oder: "es geht zu lange bis wir von Ihnen hören"

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 9**Leistungsziel Nr. 1.3.2.5: Konkurrenzprodukte kennen****8 Punkte****Ausgangslage:**

Viele Produkte oder Dienstleistungen erfüllen dieselben Grundbedürfnisse der Kundschaft und sind in ihrem Grundnutzen austauschbar. Bei einigen Produkten oder Dienstleistungen lässt sich ein zusätzlicher Nutzen ableiten.

Aufgabe:

Wählen Sie ein Ihnen bekanntes Produkt bzw. eine Dienstleistung aus. Beschreiben Sie in Stichworten, wie dieses Produkt bzw. die Dienstleistung aussieht. Beschreiben Sie anschliessend in Stichworten den Grundnutzen. Im vierten Schritt beschreiben Sie in Stichworten zwei Zusatznutzen des Produktes bzw. der Dienstleistung.

Gehen Sie in folgenden vier Schritten vor:

1.	Welche Dienstleistung / welches Produkt haben Sie ausgewählt? (keine Punkte)	
2.	Beschreiben Sie die wesentliche Ausgestaltung des Produktes oder der Dienstleistung in mindestens zwei Stichworten: (2 Punkte)	
3.	Zeigen Sie den Grundnutzen in zwei Stichworten auf: (2 Punkte)	
4.	Beschreiben Sie zwei mögliche Zusatznutzen, die sich aus der Ausgestaltung des Produktes resp. der Dienstleistung ergeben: (je 2 Punkte, max. 4 Punkte)	

Erreichte Punktezahl

Punkte

Frage 10**Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramm interpretieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Der Aufbau einer Organisation lässt sich durch ein Organigramm darstellen. Die Geschäftsleitung (GL) ist jeweils auf der ersten Ebene, die Hauptgeschäfte sind auf der zweiten Ebene dargestellt.

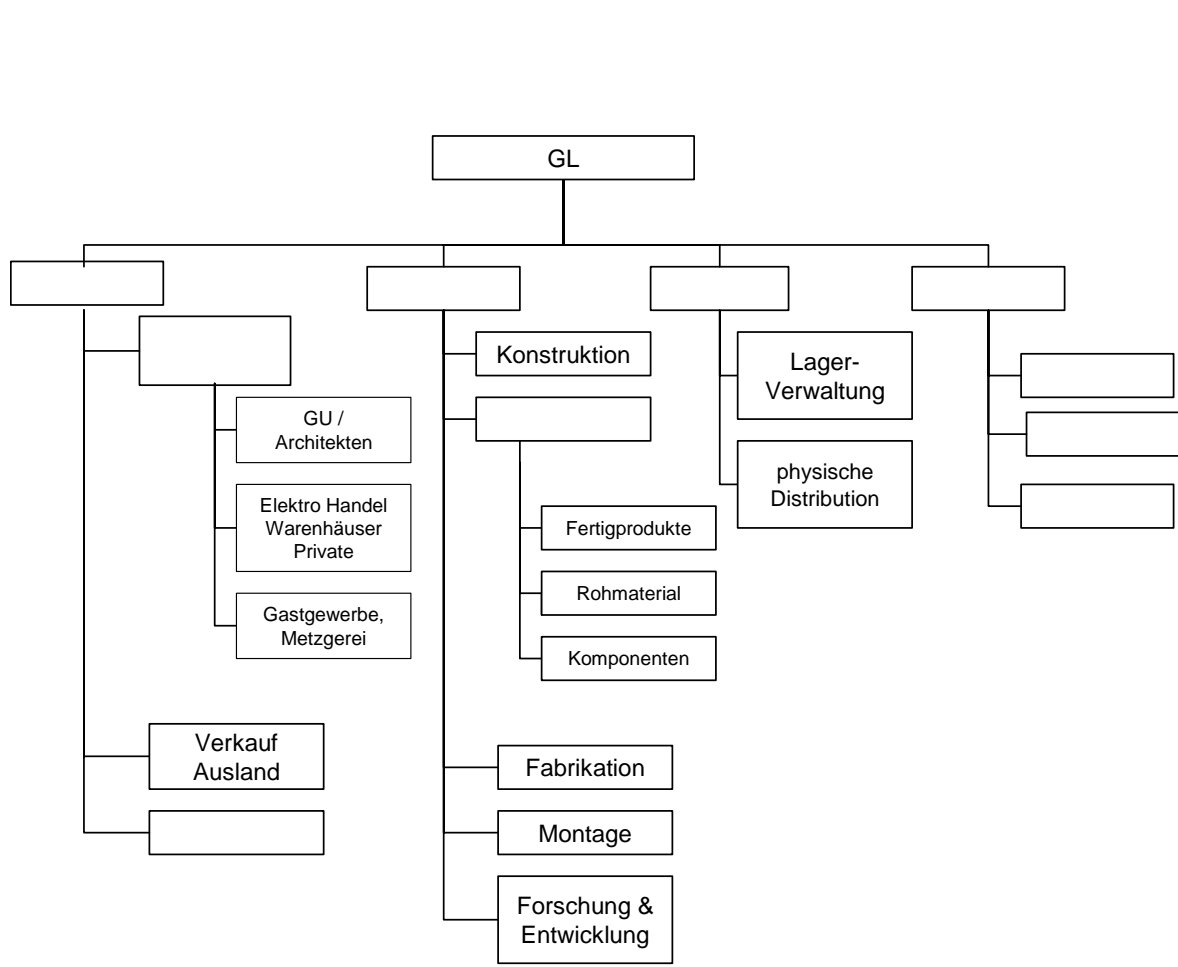
Aufgabe:

Betrachten Sie nachstehendes Organigramm. Versuchen Sie, sich diese Firma vorzustellen. Die Tätigkeiten der Hauptabteilungen auf der 1. Stufe nach der GL (Geschäftsleitung) sind noch nicht im Organigramm eingesetzt.

- a) Ordnen Sie folgende Hauptabteilungen den richtigen Stellen im Organigramm zu:
Produktion / Spedition / Verwaltung / Marketing
Pro richtige Zuordnung erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).

- b) Ergänzen Sie die restlichen leeren Felder im Organigramm mit sinnvollen Unterabteilungen.
Je sinnvolle Nennung erhalten Sie ½ Punkt (max. 3 Punkte).

Erreichte
Punktezahl



Punkte

Erreichte Punktzahl

Punkte

Frage 11**Leistungsziel Nr. 3.1.5.2: Energiesparmöglichkeiten beurteilen****5 Punkte****Ausgangslage:**

Der Kostendruck veranlasst die Unternehmen, überall nach Sparmöglichkeiten zu suchen. Dabei spielen auch die Energiesparmöglichkeiten eine zentrale Rolle.

Aufgabe:

Die Geschäftsleitung der Produktionsfirma Sparsam AG prüft verschiedene Energiesparmöglichkeiten (siehe Tabelle). Sie werden als Kauffrau/Kaufmann gebeten, diese Energiesparmöglichkeiten zu beurteilen im Zusammenhang mit dem Wohlbefinden der Mitarbeitenden und der Wirtschaftlichkeit der Unternehmung.

Schreiben Sie Ihre Vorschläge in Stichworten. Je sinnvolle Beurteilung erhalten Sie ½ Punkt (max. 5 Punkte).

Vorgeschlagene Energiesparmöglichkeit	Wohlbefinden der Mitarbeitenden (je ½ Punkt)	Wirtschaftlichkeit der Unternehmung (je ½ Punkt)
Klimaanlage wird im Sommer nicht mehr in Betrieb genommen		
Leuchtreklame (Firmenlogo) an der Firmenfassade wird nicht mehr eingeschaltet		
Reduktion von fünf dezentralen Laserdruckern auf einen zentralen Laserdrucker		
Raumtemperatur im Winter um 1 Grad senken		
Isolationsfenster einbauen		

Erreichte Punktezahl

Punkte

Fallstudie DentTech GmbH

Firmenporträt

- Name: DentTech GmbH
- Produkte: Produktion und Handel mit zahnmedizinischen Spezialprodukten (national und international)
- Mitarbeitende: 40 Mitarbeitende
- Abteilungen: Finanzen und Personal, Administration und Einkauf, Verkauf und Marketing, Produktion und Distribution

Ausgangslage

Sie werden nach Abschluss ihrer kaufmännischen Grundbildung von der DentTech GmbH für die Abteilung "Finanzen und Personal" angestellt. Ihre Vorgesetzte hat entschieden, auf Beginn des nächsten Lehrjahres eine kaufmännische Lehrstelle (E-Profil) zu schaffen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 1**Leistungsziel Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen****4 Punkte**

Sie erhalten den Auftrag, zuhanden der nächsten Sitzung der Abteilungsleiterkonferenz Argumente für die Lehrlingsausbildung zusammenzustellen.

Aufgabe:

Formulieren Sie in ganzen Sätzen vier Argumente, welche den Nutzen für den Betrieb und / oder für die Beteiligten aufzeigen.

Sie erhalten pro Argument einen Punkt, total 4 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 2**Leistungsziele Nr. 1.7.1.3: Arbeitsabläufe kennen****1.7.1.4: Arbeitsabläufe verbessern****4 Punkte**

Die Abteilungsleiterkonferenz hat aufgrund der von Ihnen zusammengestellten Argumente beschlossen, auf Beginn des nächsten Lehrjahres, d.h. in 10 Monaten, eine Lehrstelle zu schaffen. Die Abteilungsleiter/innen haben die wichtigsten Teilschritte ohne zeitliche Reihenfolge festgelegt.

Aufgabe:

Ordnen Sie den folgenden Aufgaben je eine Priorität zu.

1 = sofort, d.h. in den nächsten drei Monaten

2 = mittelfristig, d.h. vier bis sechs Monate vor Lehrbeginn

3 = langfristig, d.h. drei bis einen Monat vor Lehrbeginn

Sie erhalten pro richtig zugeordnete Priorität ½ Punkt, total 4 Punkte. Aufgaben	Priorität
Einholen der Ausbildungsbewilligung	
Erster Entwurf des Ausbildungsplanes aufstellen	
Berufsbildner/innen in den Abteilungen bestimmen	
Infrastruktur für die Arbeitsplätze in den Abteilungen sicherstellen	
Grundlagen für das Budget zusammenstellen	
Auswahlkriterien für Lernende festlegen	
Vorgehen für Rekrutierung festlegen	
Schulung der Berufsbildner/innen organisieren	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 3**Leistungsziel Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen****3 Punkte**

Sie erstellen ein Anforderungsprofil für den/die künftige Lernende/n mit Ausbildungsziel E-Profil.

Aufgabe:

Zählen Sie in Stichworten sechs Anforderungen auf und begründen Sie diese in Stichworten. Sie erhalten je Anforderung und zutreffende Begründung je ½ Punkt, total 3 Punkte. Aufgeführte Anforderungen ohne zutreffende Begründung werden mit 0 Punkte bewertet.

1. _____

Begründung: _____

2. _____

Begründung: _____

3. _____

Begründung: _____

4. _____

Begründung: _____

5. _____

Begründung: _____

6. _____

Begründung: _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 4**Leistungsziel Nr. 3.3.5.3: Personal suchen****2 Punkte**

Die Rekrutierung eines Lernenden kann beispielsweise über ein Stelleninserat erfolgen.

Aufgabe:

Nennen Sie in Stichworten vier weitere Möglichkeiten für die Rekrutierung eines/einer Lernenden. Je Möglichkeit erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 5**Leistungsziele Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen****2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****2.4.2.1: Dokumentationen erstellen****2.1.1.1: Textdokumente erfassen****4.3.3.2: Interne Schriftstücke verfassen****10 ½ Punkte**

Die Information und Schulung der Berufsbildner/innen steht auf dem Programm.
Geplant ist ein **interner Informationsanlass**.

Aufgabe:

- a) Bei welcher Stelle/Institution orientieren Sie sich über die gesetzlichen vorgeschriebenen Kurse für Berufsbildner/Berufsbildnerinnen? (1 Punkt)

- b) Welche für die betriebliche Ausbildung wichtigen Punkte zur kaufmännischen Grundbildung müssen die Ausbildungsverantwortlichen nach dem Anlass auf jeden Fall kennen? Notieren Sie fünf Punkte (je ½ Punkt, total 2 ½ Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Erreichte
Punktzahl

-
- c) Die Berufsbildner bzw. Berufsbildner benötigen für eine zielgerichtete, kaufmännische Grundbildung mehrere Dokumente und Unterlagen.
Erwartet werden zwei Nennungen (2 Punkte).

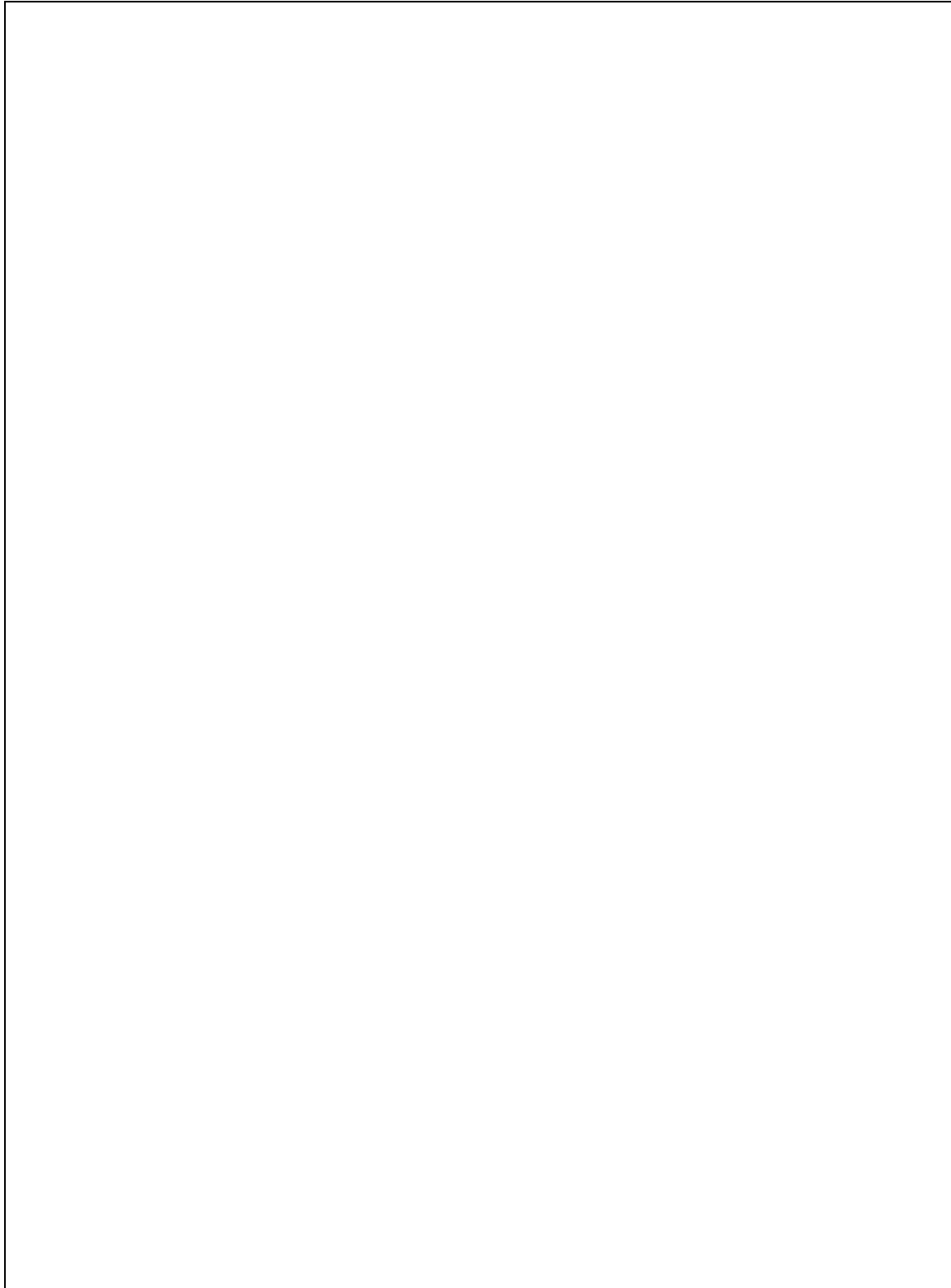
1. _____

2. _____

Punkte

Erreichte
Punktezahl

- d) Erstellen Sie die Einladung für diesen Informationsanlass. Die Einladung soll ansprechend, formal und inhaltlich vollständig und gut verständlich abgefasst sein (5 Punkte).



Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 6**Leistungsziele Nr. 2.1.3.2: Termine planen****2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****5 Punkte**

Erstellen Sie eine mögliche Planung der Ausbildung.

Aufgabe:

- a) In welchem Semester findet der Einsatz in den Abteilungen sinnvollerweise statt?
Je richtige Zuordnung und richtige stichwortartige Begründung erhalten Sie ½
Punkt, total 3 Punkte.

Abteilung	1.-6. Ausbildungs- semester	Begründung
Finanzen: Hauptbuchhaltung/ Controlling		
Produktion / Distribution		
Personalabteilung		
Verkauf und Marketing		
Einkaufsabteilung		
Administration: Empfang / Sekretariat		

Erreichte
Punktzahl

- b) In der neuen kaufmännischen Ausbildung gilt es, bestimmte schulische oder betriebliche Elemente einzuhalten. Welche obligatorischen Teile der Ausbildung wirken sich nebst der Zuteilung der Abteilungen auf das Ausbildungsprogramm aus und müssen bei der Ausbildungsplanung berücksichtigt werden?

Nennen Sie vier Teile (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 7

Leistungsziele Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat verfassen

1.7.2.1: Unternehmensumwelt erkennen

1.5.2.3: Soziale Ziele kennen

7 ½ Punkte

Ihr Vorgesetzter verlangt nun von Ihnen, dass Sie einen Entwurf für ein Stelleninserat erstellen.

Aufgabe

- a) Tragen Sie in die nachstehende Tabelle vier Kriterien ein, die in einem Stelleninserat üblicherweise vorkommen. Sie erhalten dafür je ½ Punkt, total 2 Punkte.

Kriterium 1	
Kriterium 2	
Kriterium 3	
Kriterium 4	

- b) Wählen Sie zwei der genannten Kriterien aus und formulieren Sie den Inseratetext. Auf Rechtschreibung und Formulierung wird geachtet. Sie erhalten für jeden ausformulierten Inhalt pro Kriterium 1 ½ Punkte, total 3 Punkte.

Kriterium: _____

Ausformulierter Inseratetext: _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
Kriterium: _____
Ausformulierter Inseratetext: _____
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
<hr/>
Erreichte Punktzahl

Punkte

c) Ein Lehrvertrag kommt zustande. Welche Vertragspartner müssen den Lehrvertrag unterzeichnen? Nennen Sie alle 3 Parteien (je 1/2 Punkt, total 1 1/2 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

d) Der Lehrvertrag muss durch die kantonalen Behörden genehmigt werden. Begründen Sie in maximal 2 Sätzen, warum dem so ist (1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 8**Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kostenveränderungen interpretieren****2 Punkte**

Die Schaffung einer neuen Lehrstelle und die Ausbildung haben auch Einfluss auf das Budget.

Aufgabe

Welche Kosten können anfallen? Bezeichnen Sie vier verschiedene Arten von Kosten in Stichworten (je Kostenart $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 9**Leistungsziel Nr. 3.3.5.3: Personal suchen****2 Punkte**

Für die Auswahl des Lernenden machen Sie sich Gedanken, ob ein externer Eignungstest sinnvoll ist.

Aufgabe

Nennen Sie je zwei Vor- und Nachteile im Zusammenhang mit einem Eignungstest (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Vorteile	Nachteile

Erreichte
Punktzahl