

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

LÖSUNGEN

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

Lösung 1**Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen****7 Punkte**

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	Alle Beispiele, die in Richtung Kundennutzen gehen. Zum Beispiel: regelmässige Mailings; regelmässige Kontaktnahme
Kundenbehandlung	Alle Beispiele, die in Richtung Kundenfreundlichkeit gehen. Zum Beispiel: zuvorkommend, professionell, gut geschulte Mitarbeitende
Auftragsabwicklung	Alle Beispiele, die in Richtung Pünktlichkeit/Qualität gehen. Zum Beispiel: termingerecht, zuverlässig, Information über den Stand des Auftrages
Kundennachbetreuung	Alle Beispiele, die mit Service, Garantieleistungen und der künftigen Kundenzufriedenheit zu tun haben. Zum Beispiel: Kulanz, Umfragen
Kundeninformation	Alle Beispiele, die zu einer zielgerichteten und aktuellen Information führen. Zum Beispiel: Offenheit, Ehrlichkeit, Vollständigkeit

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

- gutes Image
- seriöser Anbieter
- "kostenlose" Werbung (Mund-zu-Mund-Propaganda)
- Wettbewerbsvorteil
- im Dialog mit dem Kunden laufend Verbesserungen umzusetzen
- motivierte/zufriedene Mitarbeitende wenn Feedback von Kunden stimmig sind
- usw.

Bewertungshinweise:

Andere sinnvolle Lösungen möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 2**Leistungsziel Nr. 1.2.2.6: Verkaufsformen kennen****6 Punkte**

Verkaufsform	Vorteil für das Unternehmen	Vorteil für den Kunden
Ladenverkauf Schalterverkauf	Gute Kundenkommunikation (Verbal/Nonverbal)	Persönliche Beratung Ware kann angefasst werden
Telefon	Viele Kontakte in kurzer Zeit	Tieferer Preis Kann bei Desinteresse am Produkt/DL rasch abgebrochen werden
Internet	Ortsunabhängig	Aktualität
Katalog	Breite Streuung Hohe Akzeptanz	Kunde kann in Ruhe aussuchen Umfassend
Direct-Marketing	Kunden gezielt bewerben	Erhält Angebote, die ihn interessieren
Tür zu Tür	Keine Infrastruktur	Persönliche Beratung Ware kann angefasst werden

Bewertungshinweise:

Die Vorteile müssen sich auf die erwähnte Verkaufsform beziehen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 3

Leistungsziel Nr. 1.5.2.5: Ziele für das Teamverhalten festlegen

4 Punkte

1. Grösse des Teams (Anzahl Mitglieder)
2. Aufgabenaufteilung - evtl. mit Beispielen (Art des Einsatzes)
3. Verantwortlichkeit
4. Zeitplan erstellen
5. Zusammensetzung des Teams
6. Arbeitsweise im Team
7. Vorschläge für Ideensammlung (Brainstorming usw.)

Bewertungshinweise:

Verlangt sind vier Faktoren, die nicht zwingend in einer logischen Reihenfolge aufgelistet sein müssen.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 4

Leistungsziel Nr. 1.5.2.8: Beschwerdewesen

8 Punkte

- a) Wie verhalten Sie sich während des Telefongesprächs? Notieren Sie in Stichworten oder in kurzen Sätzen vier wichtige Verhaltensregeln. (4 x 1 Punkt, max. 4 Punkte)
- Ich nehme grundsätzlich jede Reklamation ernst und zeige Verständnis für den Kunden.
 - Ich gebe dem Kunden zu verstehen, dass ich mich der Sache annehme, ohne dass ich bereits Zugeständnisse mache.
 - Ich bleibe ruhig und gelassen und höre dem Kunden gut zu.
 - Ich mache mir Notizen.
 - Ich lasse den Kunden ausreden.
 - Ich nehme an den Problemen des Kunden Anteil ("Es tut mir/uns leid....").
 - Ich entschuldige mich, wenn es angebracht ist.
- 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. (4 x 1 Punkt, max. 4 Punkte)
- Ich informiere sofort die Abteilungsleiterin über den Vorfall.
 - Ich halte das Gespräch aufgrund der gemachten Notizen als Telefonprotokoll/Telefongesprächsnotiz fest.
 - Ich leite die Nachforschung über den Versand bei der Spedition ein.
 - Ich leite die möglichen Massnahmen aus den gewonnenen Erkenntnissen ab.
 - Ich bespreche das weitere Vorgehen mit der Abteilungsleiterin.
 - Ich (evtl. die Abteilungsleiterin) informiere den Kunden über die Ursachen und das weitere Vorgehen, den nächst möglichen Liefertermin.

Bewertungshinweise:

Es sind auch Lösungen möglich, die speziellen Prozessen der Lehrfirmen entsprechen!

Erreichte
Punktezahl

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 2.1.1.2: Telefon bedienen

3 Punkte

1. Lange Gesprächszeit
2. Lange Standby-Zeit
3. Fax
4. SMS
5. Triband-Funktion zum Telefonieren in 3 Netzen auf 5 Kontinenten
6. Java™-Technik zum Herunterladen individueller Anwendungen
7. GPRS (General Packet Radio Service)
8. HSCSD (High Speed Circuit Switched Data)
9. WAP-Browser
10. Elektronische Brieftasche / Combox
11. Uhr und Wecker
12. Rechner, Währungs-Umrechner
13. Stoppuhr, Countdown-Funktion
14. Sprachbefehle, Sprachaufnahme
15. Datenübertragung über Bluetooth, Infrarot oder Kabel





Bewertungshinweise:

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 6

Leistungsziel Nr. 2.1.2.2: Bedienung PC Standardprogramme erklären 2 Punkte

	Name des Programms	Verwendungszweck
	Word	Textverarbeitung
	Excel	Tabellenkalkulation
	Power Point	Präsentationen
	Access	Datenbank

Bewertungshinweise:

Die Namen der Programme müssen mit den in der Lösung genannten übereinstimmen.

Die Verwendungszwecke können stichwortartig umschrieben werden.

Zum Beispiel: Word: Texte/Briefe erfassen, speichern und Serienbriefe erstellen.

Ist pro Zeile eine Zelle leer, gibt es keine Teilpunkte.

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 7**Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kostenveränderungen interpretieren****6 Punkte**

Kosten	2002 (in Tausend Franken)	2003 (in Tausend Franken)	Begründung (je 1 Punkt pro richtige Begründung)
Wareneinkauf	1'520	1'670	Die Warenvorräte mussten im Hinblick auf anstehende Lieferungen vergrößert werden. Die Rohstoffe haben sich im Einkauf verteuert.
Raumaufwand	250	320	Für die Erledigung der höheren Aufträge mussten zusätzliche Räume gemietet werden.
Leasingkosten	98	45	2002 sind verschiedene Leasingverträge ausgelaufen.
Personalkosten	666	754	Es musste zusätzliches Personal angestellt werden. Die Chefs haben mehr Lohn erhalten.
Steuern	11	55	Dank verbessertem Geschäftsergebnis sind auch höhere Steuern fällig.
Kursverluste auf Devisen	1	30	Eine Devisenspekulation brachte Verluste. Nicht abgesicherte Devisenguthaben führen Verluste ein.

Bewertungshinweise:

Es sind weitere sinnvolle Lösungen möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 8**Leistungsziel Nr. 1.3.2.3: Allgemeine Einwände entkräften****6 Punkte**

Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung ist zu teuer	Ihre Lieferfristen sind zu lang. Oder: "es geht zu lange bis wir von Ihnen hören"
Unikat, exklusives Design	sorgfältige Abklärungen bei verschiedenen Lieferanten
sorgfältig verarbeitet, von hoher Qualität	Einzelanfertigung, Massarbeit
lange Lebensdauer	exklusive Lieferanten sind evtl. nicht in der Nähe
Sie werden individuell beraten und betreut	Massarbeit - keine Lagerbestände
Usw.	Usw.

Bewertungshinweise:

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 9**Leistungsziel Nr. 1.3.2.5: Konkurrenzprodukte kennen****8 Punkte**

Individuell, je nach Lehrbetrieb, zum Beispiel

1.	Welche Dienstleistung / welches Produkt haben Sie ausgewählt? (keine Punkte)	Postcard oder EC-Card
2.	Beschreiben Sie die wesentliche Ausgestaltung des Produktes oder der Dienstleistung in mindestens zwei Stichworten: (2 Punkte)	handliches Format, robust
3.	Zeigen Sie den Grundnutzen in zwei Stichworten auf: (2 Punkte)	Bezug von Bargeld am Bancomat / Postomat im In- und Ausland
4.	Beschreiben Sie zwei mögliche Zusatznutzen, die sich aus der Ausgestaltung des Produktes resp. der Dienstleistung ergeben: (je 2 Punkte, max. 4 Punkte)	Benutzung als Cash Card; gleichzeitig ½ Tax Abonnement, Werbeträger

Bewertungshinweise:

Es gibt keine Teilpunkte – entweder nur 2 Punkte oder nur 4 Punkte verteilen.
Wenn die Angaben nicht zutreffend sind, dann 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl

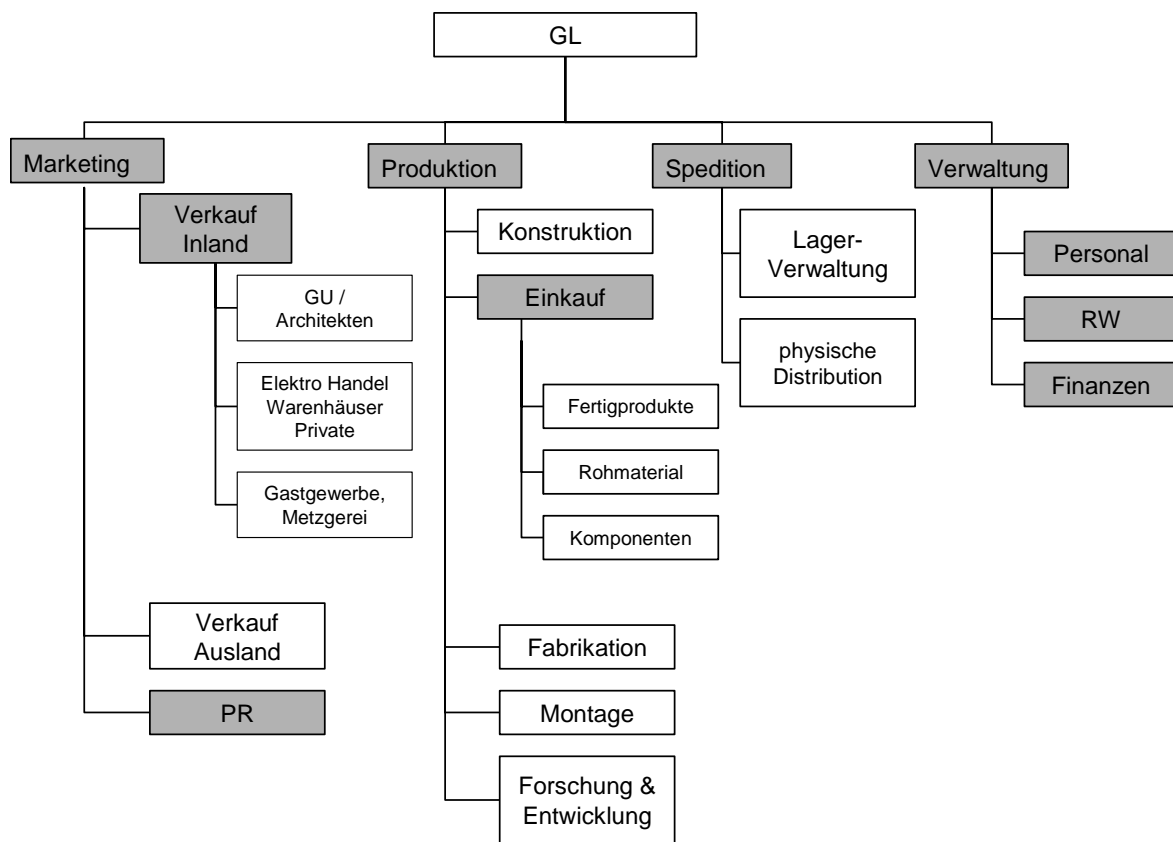
Punkte

Lösung 10

Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramm interpretieren

5 Punkte

Je auszufüllendes Feld ½ Punkt, max. 5 Punkte



Bewertungshinweise:

Sinnvolle Lösungen gelten lassen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 11**Leistungsziel Nr. 3.1.5.2: Energiesparmöglichkeiten beurteilen****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	Produktivität der Mitarbeitenden nimmt an heissen Tagen ab.	Energieeinsparung versus Produktivität der Mitarbeitenden
Leuchtreklame (Firmenlogo) an der Firmenfassade wird nicht mehr eingeschaltet	Bekanntheitsgrad der Unternehmung nimmt ab, Wahrnehmung von Externen.	Energieeinsparung versus Bekanntheitsgrad / Beurteilung in der Öffentlichkeit
Reduktion von fünf dezentralen Laserdruckern auf einen zentralen Laserdrucker	Durchlaufzeit der Arbeitsabläufe nimmt zu, Mitarbeiter müssen für jeden Ausdruck zum zentralen Drucker gehen.	Längere Wartezeiten, Unproduktivität der Mitarbeitenden Zusätzliche Installationen / Platzbedarf
Raumtemperatur im Winter um 1 Grad senken	Keine Auswirkung	Energieeinsparung / Kostensenkung
Isolationsfenster einbauen	Ausgeglichenes Raumklima Lärmbelastung	Investitionskosten hoch, Kosteneinsparungen erst längerfristig

Bewertungshinweise:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

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

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

1. Als Lehrbetrieb verbessern wir unser Image auf dem Arbeitsmarkt.
2. Wir fördern unseren eigenen Nachwuchs.
3. Wir tragen dazu bei das Lehrstellenangebot für Jugendliche zu vergrößern.
4. Wir bleiben auf dem neusten Stand im Bereich der Kommunikationstechnologien.
5. Die Ausbildung bildet für unsere Mitarbeiter/innen eine Herausforderung.
6. Lernende bringen neue Informationen und neue Ideen in den Betrieb.

Bewertungshinweise:

Richtiges Argument in Stichworten ½ Punkt

Richtiges Argument in ausformuliertem Satz 1 Punkt

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Aufgaben	Priorität
Einholen der Ausbildungsbewilligung	1
Erster Entwurf des Ausbildungsplanes aufstellen	2
Berufsbildner/innen in den Abteilungen bestimmen	1
Infrastruktur für die Arbeitsplätze in den Abteilungen sicherstellen	3
Grundlagen für das Budget zusammenstellen	2 oder 3
Auswahlkriterien für Lernende festlegen	1
Vorgehen für Rekrutierung festlegen	1
Schulung der Berufsbildner/innen organisieren	1 oder 2

Bewertungshinweise:

Andere sinnvolle Zuteilungen sind auch möglich.

Erreichte
Punktezahl

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

1. Schulische Vorbildung (Sek. oder Realschule mit 10. Schuljahr – andere Lösungen je nach Kanton und Schulsystem auch möglich)
Begründung: Anforderungsprofil
2. Fremdsprachenkenntnisse
Begründung: Internationale Handelstätigkeit
3. Kommunikativ
Begründung: Kundenkontakte
4. Flexibel
Begründung: vielseitiger Betrieb; daher vielseitige Ausbildung
5. Motiviert
Begründung: Voraussetzung zur Erbringung guter Leistungen
6. Interessiert
Begründung: Anspruchsvolles Sortiment; eigene Produktion verlangt Interesse
7. Tastaturschreiben:
Begründung: Grundvoraussetzung; wird teilweise an der Berufsschule auch nicht mehr angeboten; Einsatzmöglichkeiten zu Beginn der Ausbildung grösser.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

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

1. Mund-zu-Mund Werbung
2. Inserat in Zeitung
3. Lehrstellenbörse
4. Info an Berufsberatungen
5. Interne Ausschreibung
6. Tag der offenen Türe für Schulen

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**

a) Amt für Berufsbildung (KAB oder MBA oder AfB)

b)

- ALS
- PE
- Ausbildungsplanung
- oder: Aufbau der betrieblichen LAP
- Standortbestimmung
- Überbetriebliche Kurse
- Basiskurs
- degressives Schulmodell
- Profile
- Selektionskriterien
- Beurteilung/Benotung

Punkte

Erreichte
Punktzahl

	Punkte
<p>c)</p> <ul style="list-style-type: none">- Leistungszielkatalog / Modelllehrgang- Ausbildungsprogramm/- plan mit zugeordneten Leistungszielen- Ausbildungs- und Prüfungsreglement- Ausführungsbestimmungen ALS / PE- Übersichtsplan über die Prüfungselemente und anderen Elemente wie Basiskurs, Standortbestimmung und LAP <p>d) Datum, Ort, Zeit/Dauer, Themen/Traktandenliste je 1 Punkt, total 4 Punkte ansprechende Darstellung und gut verständlich 1 Punkt.</p>	
	Erreichte Punktezahl

Punkte

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

a)

Abteilung	1.-6. Ausbildungssemester	Begründung
Finanzen: Hauptbuchhaltung/ Controlling	5 oder 6	Voraussetzungen aus der Berufsschule müssen vorhanden sein
Produktion / Distribution	1 oder 2	Kenntnisse der Produkte zu Beginn der Ausbildung
Personalabteilung	5 oder 6	Vertraulichkeit / Erfahrung / Berufsschulkenntnisse
Verkauf und Marketing	3 oder 4	Voraussetzung: Kenntnisse Produktion und Distribution
Einkaufsabteilung	2 oder 3	Produkte-Kenntnisse und –Aufbau müssen vorhanden sein; einfachere Arbeiten sind möglich
Administration: Empfang/Sekretariat	1 oder 2	Umgang kennen / Möglichkeit, einfachere Arbeiten zu verrichten

b)

- Termine ALS
- Termine PE
- Zeitpunkt Basiskurs
- Schultage
- Zeitpunkt Überbetriebliche Kurse
- Zeitpunkt Standortbestimmung
- Zeitpunkt LAP und vorgezogene Teile der LAP

Erreichte
Punktzahl

Lösung 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**

a) Mögliche Kriterien:

- Wer sucht ?
- Was wird gesucht ?
- Aufgabenbereich
- Anforderungsprofil
- Was wird angeboten?
- Stellenantritt
- Bewerbungen einzureichen bis ...
- Bewerbungen an...
- Angaben für Kontaktaufnahme

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

b)

Je nach Inhaltsangabe zu korrigieren:

Punkteverteilung pro ausformulierten Inseratetext:

½ Punkt für den nachvollziehbaren Bezug zu dem gewählten Kriterium

½ Punkt für die sprachlich korrekte Formulierung

½ Punkt für die korrekte Rechtschreibung

c)

1. Lernende/Lernender
2. Eltern bzw. gesetzlicher Vertreter
3. Lehrbetrieb/Berufsbildner

d) Der Lehrvertrag unterliegt besonderen gesetzlichen Bestimmungen,
der Kanton hat als Aufsichtsbehörde eine Kontroll- bzw. Aufsichtspflicht.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

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

- Rekrutierung
- Infrastruktur
- Löhne und Sozialleistungen
- Lehrmittel und Modelllehrgang
- Überbetriebliche Kurse
- Ausbildungskosten Berufsbildner/innen

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Vorteile	Nachteile
Vergleichbarkeit verschiedene Bewerber/innen	Kostenpflichtig
Entlastung Lehrbetrieb	Momentaufnahme / schlechter Tag
Schulbildung wird neutral beurteilt	Aussagekraft Auswertung

Erreichte
Punktzahl