

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

**Name/Vorname
des Kandidaten**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

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

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

- ⇒ 2. Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 6 Aufträgen auf insgesamt 32 Seiten: Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
- ⇒ 3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- ⇒ 4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- ⇒ 5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- ⇒ 6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- ⇒ 7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
- ⇒ 8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Punkte

Frage 1

Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen

4.5 Punkte

Ausgangslage:

Die Servicequalität jedes Unternehmens muss ständig verbessert oder den Bedürfnissen angepasst werden.

Nach der Lehre arbeiten Sie in der Abteilung eines nationalen Versandhauses, welche das betriebliche Vorschlagswesen betreut. Mitarbeitende haben Vorschläge zur Steigerung der Servicequalität eingereicht. Diese werden nach einem vorgegebenen Raster analysiert.

Aufgabe:

Überlegen Sie welche Auswirkungen die einzelnen Vorschläge haben.

Füllen Sie folgende Tabelle mit je einer Auswirkung in Stichworten aus.

Die gleiche Antwort darf in der Tabelle nur **einmal** vorkommen (9 Felder x ½ Punkt, total 4.5 Punkte).

	Aufschaltung eines Call-Centers von 07.00 – 20.00 Uhr	Verdoppelung der Laufzeit von Garantieleistungen, von 1 auf 2 Jahre	Bestellwesen via Internet mit formatierten Bestellungen
Mit welchen zusätzlichen Kosten ist zu rechnen?			
Welchen Kundennutzen bringt dies?			
Was bringt es für Vorteile für den eigenen Betrieb?			

Erreichte Punktezahl

Punkte

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

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

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

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

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

Information	Dient zu:

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

Information	Wozu benötigen Sie diese?

Erreichte
 Punktezahl

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

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

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

Kundensituation/Kundenreaktion	Meine Vorbereitung

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3

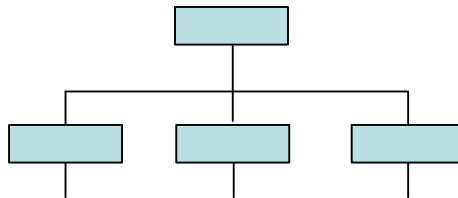
Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramme kennen

8 Punkte

Ausgangslage:

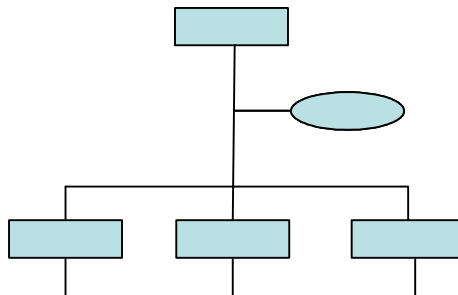
Phase 1

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



Phase 2

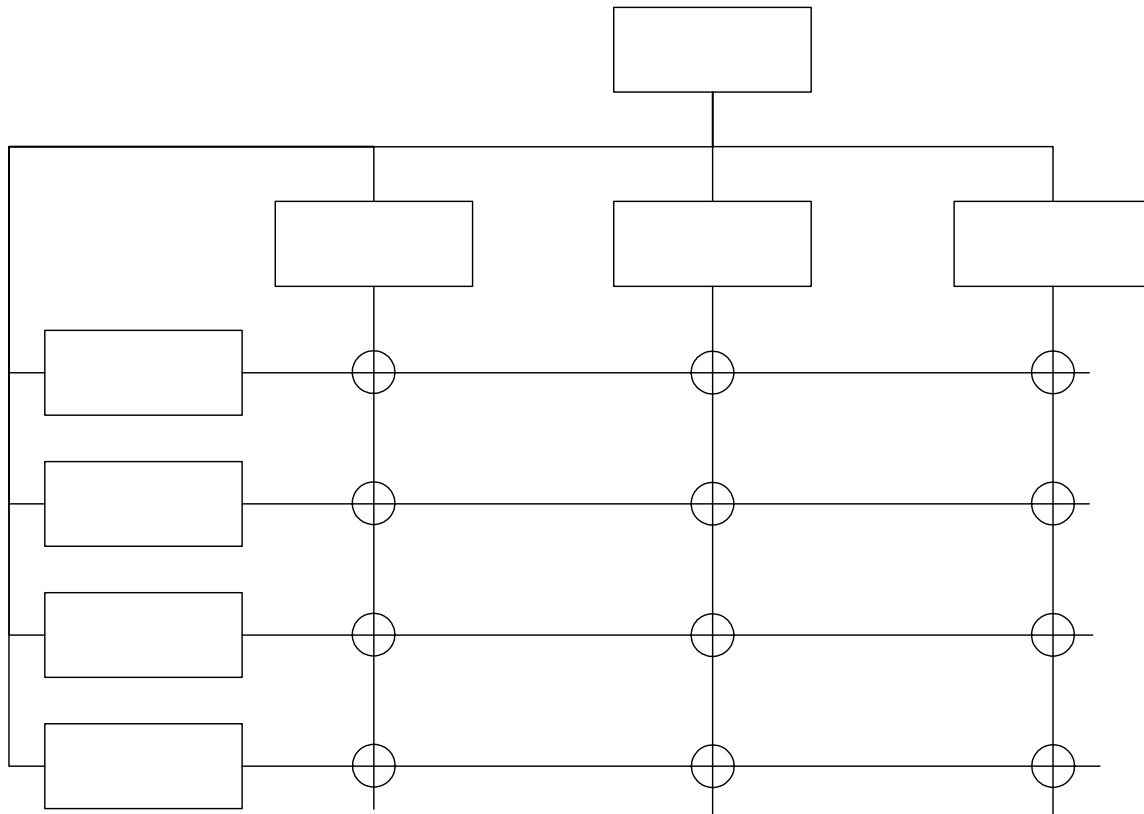
Ohne EDV ging es nicht mehr. Der Geschäftsleiter entschloss sich, einen Assistenten einzustellen, welcher sich um die EDV kümmerte.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Phase 3

Das Unternehmen wurde grösser und auf verschiedene Regionen (Zürich / Lausanne / Lugano) ausgeweitet. Wiederum wurde die Organisationsstruktur angepasst.



Erreichte
Punktezah

Punkte

Aufgabe:

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

Phase	Organisationsform	Vorteil	Nachteil
1			
2			
3			

- b) Beschriften Sie das unter Phase 3 aufgeführte Organigramm mit den entsprechenden Funktionen.
Je korrekt eingesetzte Funktion erhalten Sie $\frac{1}{4}$ Punkt (total 2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 4

Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Unternehmensumwelt erkennen

3 Punkte

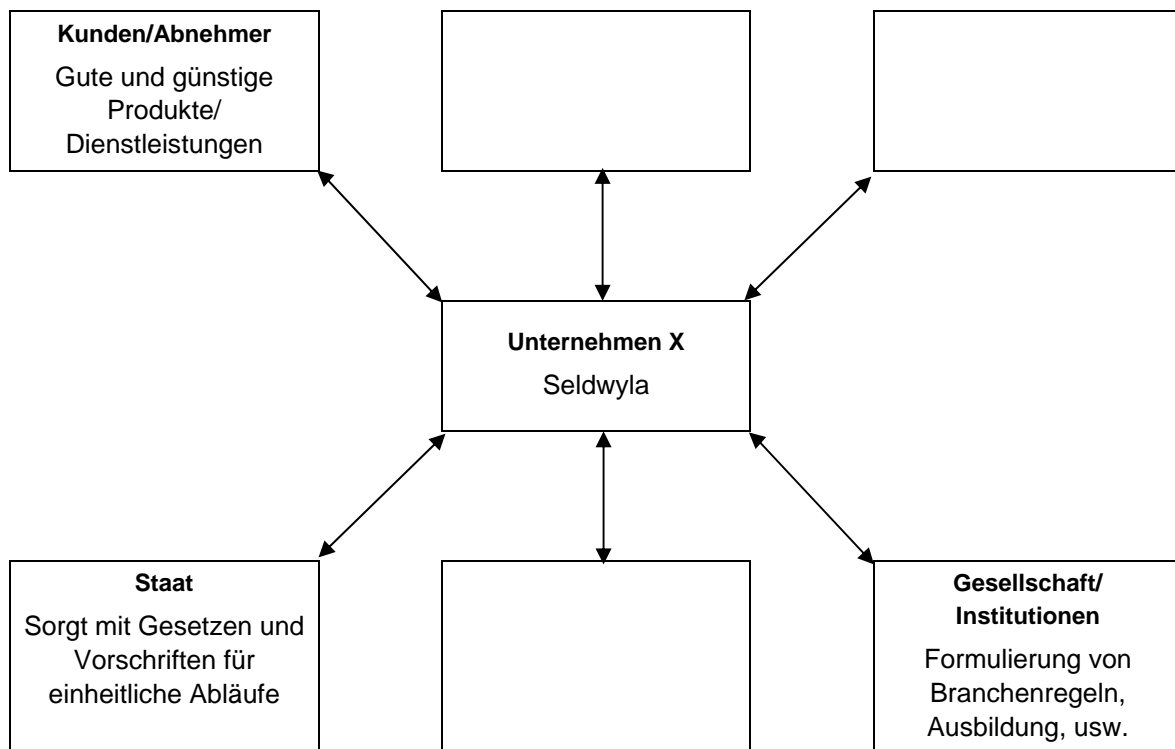
Ausgangslage:

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

Aufgabe:

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

3 x 1 Punkt (total 3 Punkte).



Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 5**Leistungsziel Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen****10 Punkte****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

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

Instanzen	Der Stelleninhaber ... 1)
	2)
Aufgaben/Funktionen	1)
	2)
Anforderungsprofil	1)
	2)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 6**Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Gliederung in Kundengruppen****6.5 Punkte****Nr. 3.3.6.1: Markt analysieren****Nr. 3.3.6.3 Marketingstrategien erkennen****Nr. 4.1.2.1 Fachbegriffe anwenden****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

- a) Es gilt den geeigneten Standort des Geschäfts zu finden.
Nennen Sie vier Faktoren, die diesen Entscheid beeinflussen.
Für jeden korrekten Faktor erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkte (total 2 Punkte).

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- b) Sie haben gelernt, dass ein Markt nach verschiedenen Käufergruppen segmentiert werden kann. Nennen Sie Ihrem Onkel drei Käufergruppen, wie in seinem Fall der Markt konkret segmentiert werden könnte.
Sie erhalten für jedes richtige Kriterium $\frac{1}{2}$ Punkt (total $1\frac{1}{2}$ Punkte).

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Flache Sortimentsgestaltung	Tiefe Sortimentsgestaltung

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

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 7**Leistungsziel Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele kennen****8 Punkte****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

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

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

Vorteil	Nachteil

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

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

Formeln	Um welche Kennzahlen handelt es sich?	Nennen Sie je zwei Massnahmen zu deren Beeinflussung
$\frac{\text{Reingewinn}}{\text{Ø Eigenkapital}}$		
$\frac{\text{Fremdkapital}}{\text{Gesamtkapital}}$		
$\frac{\text{Liq.Mittel+Forderungen}}{\text{kurzfristige Fremdkapital}}$		
$\frac{\text{Eigenkapital} \times 100}{\text{Anlagevermögen}}$		

Erreichte Punktezahl

Punkte

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

Jeder Betrieb verfolgt gegenüber den Mitarbeitenden auch soziale Ziele.

Aufgabe:

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

Begriff	Beschreibung in Stichworten

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 9**Leistungsziel Nr. 2.4.1.3: Schutz vor unberechtigtem Zugriff****2 Punkte****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Bestimmte Unterlagen müssen im Lehrbetrieb aufbewahrt werden.

Aufgabe:

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

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

Erreichte Punktezahl

Punkte

Frage 11**Leistungsziel Nr. 2.4.4.2: Ablagesysteme beurteilen****2.5 Punkte****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

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

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

Aufbewahrungssystem	Vorteil	Nachteil
Ordner	Einfacher und häufiger Zugriff.	
Hängemappen		
Elektronische Ablage		

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Fallstudie

Firmenporträt

Name: Kinoverbund "Oscar"

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

Mitarbeitende: Der Kinoverbund beschäftigt 7 Festangestellte und 20 Teilzeitangestellte.

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

Ausgangslage

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

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

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

Aufgabe:

Nennen Sie vier Vorteile, die eine Member-Card den Kunden bieten kann
(je Vorteil $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Der Multiplexbetreiber (Konkurrent) verfügt heute über einen höheren Anteil an Member-Card Kunden als der Kinoverbund "Oscar".

In diesem Jahr will "Oscar" die Anzahl eigener Member-Card Kunden um 20% steigern.

Sie erhalten den Auftrag zu prüfen, ob dieses Ziel realistisch ist. Dazu wollen Sie den Markt dieser Stadt beurteilen.

Aufgabe:

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

Marktpotenzial/Marktvolumen

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

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

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

Bemerkungen:

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

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

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Mein Lösungsweg:

Zunahme Marktanteil "Oscar"

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Während Ihrer Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau haben Sie den Begriff Anspruchsgruppen einer Unternehmung kennen gelernt.

Aufgabe:

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

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Kurz bevor Sie bei "Oscar" eingetreten sind, wurde eine Kundenumfrage durchgeführt.

Die Auswertung ergab folgende Schwachstellen:

- Lange Wartezeiten bei telefonischer Reservation.
- Vor Beginn des Hauptfilmes werden zulange Werbeblöcke abgespielt.
- Die Pause während der Filmvorführung wirkt störend.
- Unfreundliche Platzanweisende.
- Fehlende Garderoben.
- Unordentliche Kinosäle, insbesondere bei Spätvorstellungen.

Aufgabe:

- a) Welche wirtschaftlichen Gründe sprechen aus der Sicht des Kinoverbundes "Oscar" für die Beibehaltung von Werbeblöcken und Pause?
Führen Sie stichwortartig je einen sinnvollen Grund auf (je Grund 1 Punkt, total 2 Punkte)

1) Grund für die Beibehaltung von Werbeblöcken: _____

2) Grund für die Beibehaltung von Pausen: _____

Erreichte
Punktzahl

- b) Damit alle Mitarbeitenden jederzeit korrekt auf die Einwände der Kunden reagieren können, erhalten Sie den Auftrag, eine Liste mit verschiedenen Argumenten zu den in der Umfrage genannten Schwachstellen zu verfassen.
 Formulieren Sie zu jeder Schwachstelle je 2 geeignete Argumente, die den Kundennutzen in den Vordergrund stellen (pro passendem Argument ½ Punkt, total 5 Punkte).

Schwachstelle	Argumente
Lange Wartezeiten bei telefonischer Reservation	
Pausen während den Filmvorführungen wirken störend	
Vor Beginn des Hauptfilmes werden zulange Werbeblöcke eingeblendet	
Fehlende Garderoben	
Unordentliche Kinosäle, insbesondere bei Spätvorstellungen	

Punkte

Erreichte Punktezahl

Punkte

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

Analysen der Verkäufe im Verpflegungsbereich haben ergeben, dass in Veranstaltungen mit einem hohen Anteil an Member-Card Kunden die Umsätze im Verpflegungsbereich geringer sind als in Veranstaltungen mit wenigen Member-Card Kunden.

Aufgabe:

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Auftrag 6**14 Punkte**

Punkte

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

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

Sie fassen folgende zwei Möglichkeiten ins Auge:

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

Aufgabe:

- a)** Formulieren Sie in kurzen Sätzen vier Argumente, die dafür sprechen die Reinigungsarbeiten einer externen Firma zu übertragen (je Argumente $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte).

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Formulieren Sie in kurzen Sätzen vier Argumente, die dafür sprechen die Reinigungsarbeiten mit eigenem Personal zu bewerkstelligen (je Argumente $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte).

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

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

Die Reinigungsarbeiten während der Woche kann das bereits bestehende Personal ohne zusätzliche Kosten übernehmen. Für die Spätvorstellungen am Samstag werden je Kinosaal zwei Personen für je $\frac{1}{2}$ Stunde Arbeitszeit zusätzlich benötigt. Sie untersuchen zwei Varianten.

Variante "Reinigungsfirma"

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

Variante "Eigenes Teilzeitpersonal"

Wenn der Kinoverbund "Oscar" zusätzlich zehn Teilzeitangestellte je eine $\frac{1}{2}$ Stunde für Samstagnacht einstellt, muss er mit einem Bruttolohn pro Stunde von CHF 50.— rechnen. Dazu fallen noch Kosten für die Personaladministration von jährlich CHF 3'600.— sowie der Arbeitgeberanteil für Sozialleistungen von 14,5 % des Bruttolohnes an.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Welche Variante ist von den Kosten her gesehen vorzuziehen?

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

Im Lösungsweg müssen folgende Zahlen ersichtlich sein:

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

Variante "Reinigungsfirma"	Variante "Eigenes Teilzeitpersonal"
Jahrespauschale CHF 19'500.—	

Von den Kosten her gesehen ist die Variante _____

um CHF _____ günstiger als die Variante _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Ordnen Sie jeder Kostenstelle zwei typische Gemeinkosten zu.

Doppelnennungen sind nicht gestattet.

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

Administration	Marketing	Kinosäle	Film

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

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

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

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

(Je Argument $\frac{1}{2}$ Punkt; total $1 \frac{1}{2}$ Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktezahl