

**Name/Vorname
des Kandidaten**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

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

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40		
Total	120 Minuten	100		

2. Diese Serie umfasst 12 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 7 Aufträgen auf insgesamt 34 Seiten: Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Punkte

Aufgabe 1

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

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

Aufgaben:

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

Kundendaten	
Angaben zur Kontaktperson	
Verkaufsinformationen	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 2

Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

6 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

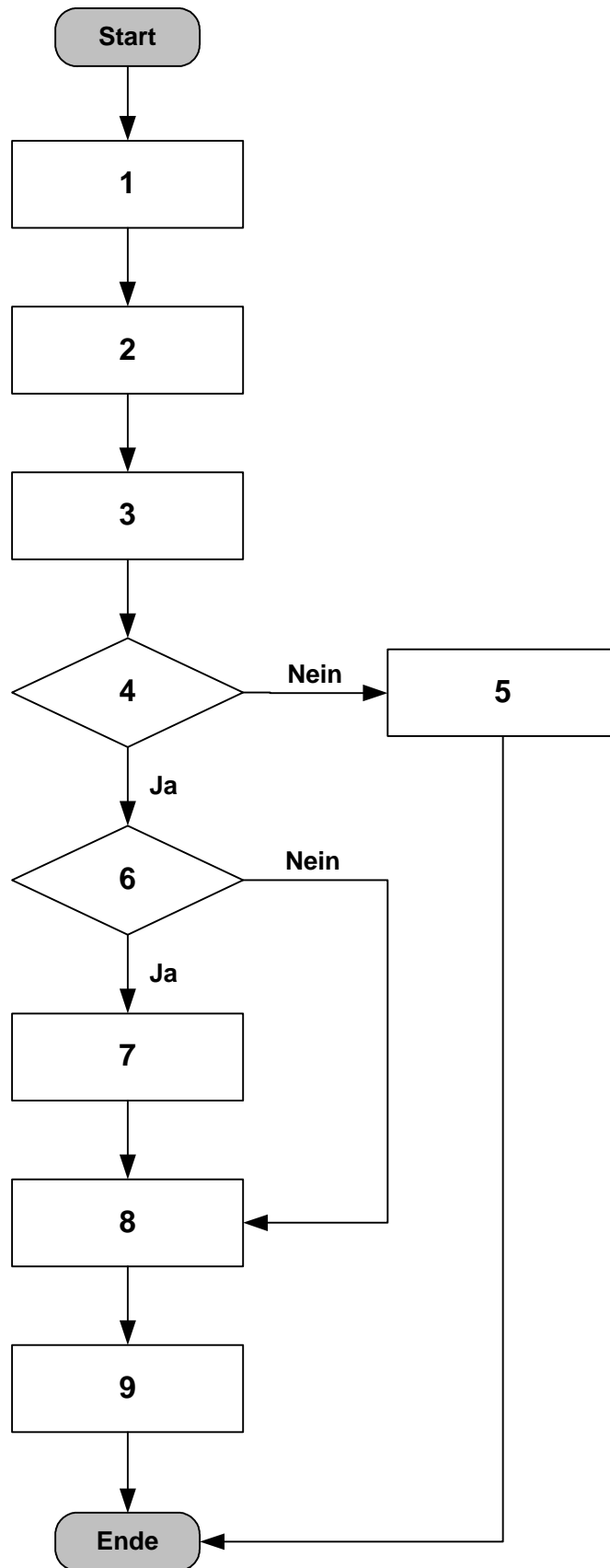
Wie müsste ein funktionierendes betriebliches Vorschlagswesens gestaltet werden? Listen Sie die Schritte auf und ergänzen Sie das Ablaufschema auf der nachfolgenden Seite in allen offenen Teilschritten.

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

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

Erreichte
Punktezahl

Punkte



Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 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		
Fax		
E-Mail		

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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.

Elemente, von denen eine ansprechende Dokumentation abhängt	Argumente
1)	
2)	
3)	
4)	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- 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:

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 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)

Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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

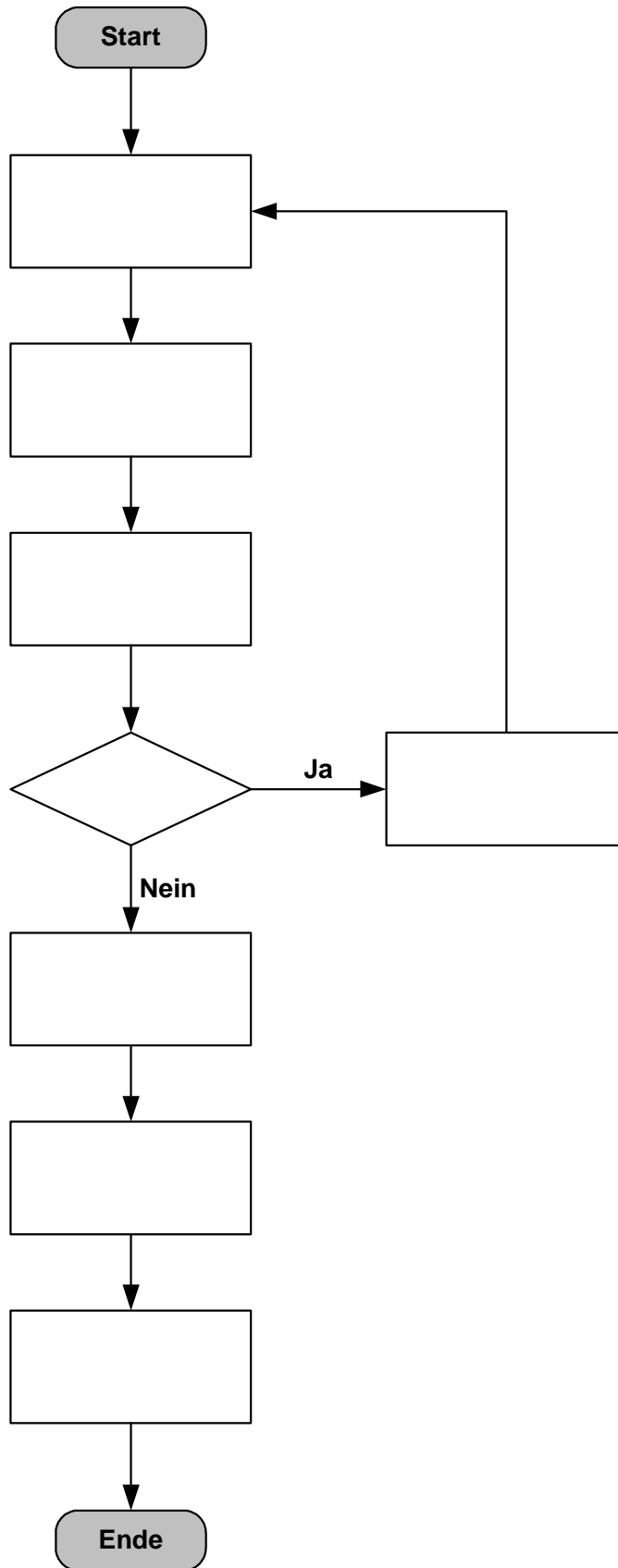
1 Vergleich mit Lieferschein

4 Ablage Rechnung und Lieferschein

6 Rechnung kontieren

Erreichte
Punktzahl

Punkte



Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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			
Direktion			
Qualitätskontrolle			
Fahrzeugaufwand			
Personalaufwand			
Glaserei			
Wareneinkauf			
Einbruchsichere Fenster			

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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

Erreichte
Punktezahl

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

Zu Beginn:

Am Ende:

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 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.

Erreichte
Punktezahl

		Punkte
Fehlerart	Massnahme oder Kontrollinstrument	
Adresse	1)	
	2)	
Rechnungsbetrag	1)	
	2)	
Unverständliche Texte	1)	
	2)	
		Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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			
Kennzahlen aus der internen Bilanz			
Umsatzangaben gemäss Geschäftsbericht			
Löhne der Lernenden gemäss skv-Richtlinien			
Anzahl Standorte und Filialen			
Gründe über den krankheitsbedingten Ausfall einer Mitarbeiterin			
Gewährte Rabatte an einzelne Kunden			
Marketingkonzept der Marketingabteilung			
Angaben über Einkaufspreise bei unseren Rohstofflieferanten			
Versicherungsleistungen für die Mitarbeitenden im Falle eines krankheitsbedingten Ausfalls			

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 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

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Fallstudie

IMMO-Verwaltung AG

7 Aufträge / 40 Punkte

Ausgangslage:

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

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

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

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 1

Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Dienstleistungen kennen

Leistungsziel Nr. 1.2.2.4: Nutzen der Produkte/Dienstleistungen aufzeigen

6 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten des Hauswarts
Reinigung	
Unterhalt Umgebung	
Reparaturen	
Kontakte zu Dritten	

Erreichte
Punktezahl

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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

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

Aufgaben:

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

1) _____

2) _____

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

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

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

Aufgabe:

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

Parteien	Vorteil	Nachteil
Immobilien- verwaltung		
Mieter		

Erreichte
Punktzahl

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

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

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgaben:

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

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

Erreichte Punktezahl

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 _____ ,

da er _____

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

_____ Liter

Erreichte
Punktezahl

Punkte

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

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

Aufgaben:

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

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

1) _____

2) _____

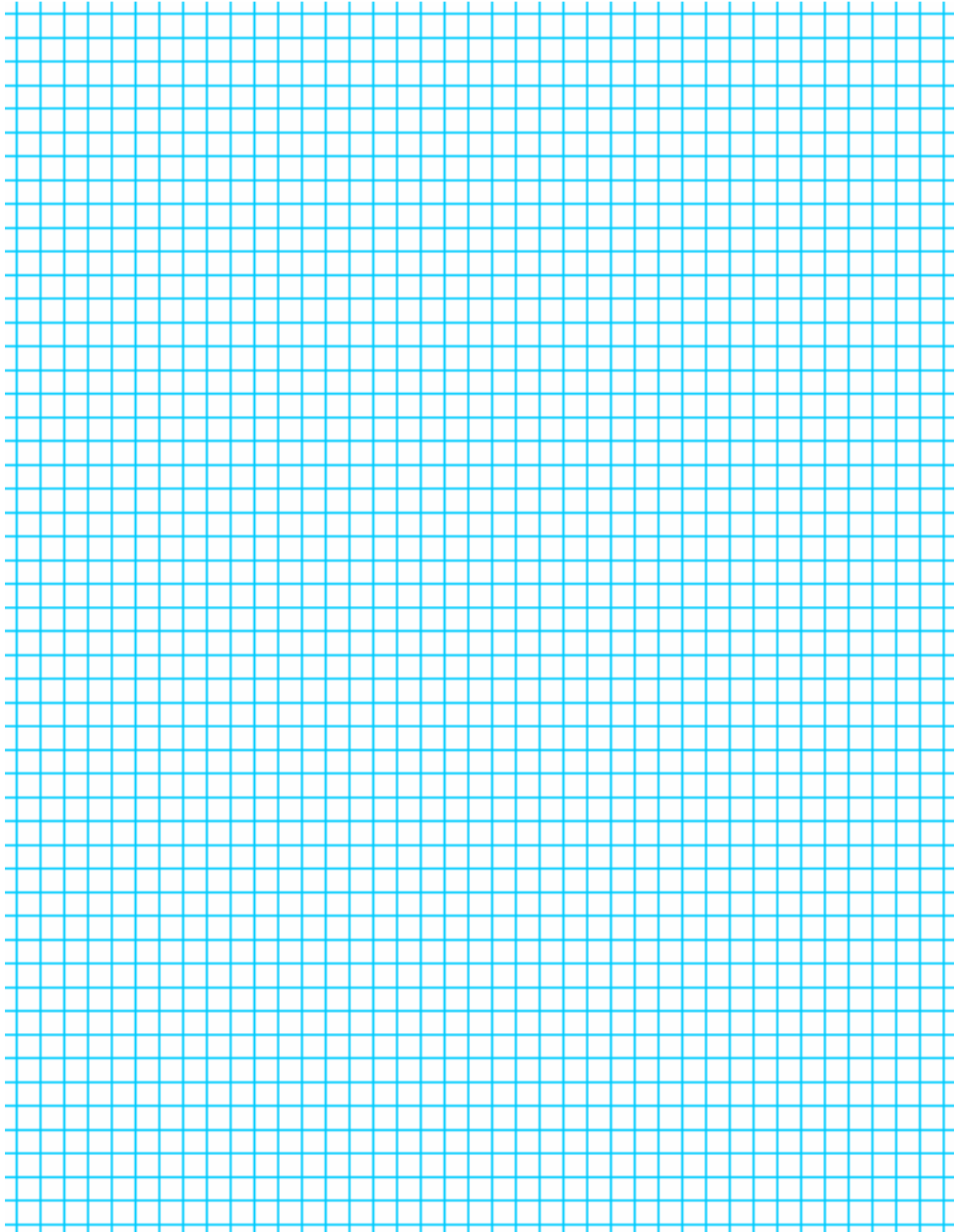
3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

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

Aufgabe:

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

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

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 7

Leistungsziel Nr. 1.7.1.1: Bewerbungen bearbeiten

9 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

1) _____

2) _____

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

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

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Vorteile	Nachteile
1)	1)
2)	2)

Erreichte
Punktezahl