

**HGT**

**Lösungen 2014**

**E-Profil**

Punkte

**Aufgabe 1**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.4: Nutzen des Angebotes bzw. der Dienstleistungen kennen**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in Ihrem Lehrbetrieb. Dieser bietet verschiedene Angebote und Dienstleistungen an. Damit decken Sie vorhandene **Gästebedürfnisse** ab, die den **Gästen** (nicht Partner/Leistungsträger) einen Nutzen bringen.

**Aufgabe:**

Beschreiben Sie drei bestehende Angebote, bzw. Dienstleistungen Ihres Lehrbetriebes und erläutern Sie, welches Gästebedürfnis damit abgedeckt wird. Führen Sie auch den konkreten Kundennutzen auf.

Sie erhalten pro Angebot/Dienstleistung mit passendem Gästebedürfnis je 1 Punkt, pro passenden Kundennutzen je einen weiteren Punkt, total 6 Punkte.

Angebot/Dienstleistung	Gästebedürfnis	Kundennutzen
1) Informationen abgeben (Mail/Tf/Schalter oder Front Office)	Informationen bekommen	Verschiedene aktuelle, zeitgerechte, gästeorientierte Informationen an einer Anlaufstelle erhalten
2) Kinderbetreuung	Eltern wollen ohne Kinder Zeit verbringen können	In Ruhe z.B. Essen, Wellnessen, Wandern, Sport treiben etc. können. Zudem lernen die Kinder andere Kinder kennen.
3) Pauschalangebot	Kurzaufenthalt bis zu länger dauernde Ferien buchen	Mit einem Klick/einer Mail/einem Telefonanruf ist der Gast für die gewählte Aufenthaltsdauer umsorgt. Preisvorteile/Zusatzleistungen etc.

Weitere sinnvolle Lösungen möglich.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 2****5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in Ihrem Betrieb im direkten Gästekontakt (Réception/Schalter). In letzter Zeit ist es vermehrt vorgekommen, dass wichtige Informationen intern verloren gegangen sind.

**Aufgaben:**

Formulieren Sie handschriftlich eine Beschwerde an Ihren Vorgesetzten über diese Situation und unterbreiten Sie ihm zwei konkrete Lösungsvorschläge mit Umsetzungsmöglichkeiten. Achten Sie auf eine adressatengerechte und formell korrekte Darstellung.

Sie erhalten pro konkreten Vorschlag sowie für die Umsetzungsmöglichkeiten je 1 Punkt. Einen weiteren Punkt erhalten Sie für die Darstellung, total 5 Punkte.

**Lösungsansatz:****Formatvorgabe: Anrede, Datum, Unterschrift****Sinnvolle und nachvollziehbare Vorschläge und Umsetzung:****Beispiel: Übergabe listen, Checklisten Reminder, Outlook**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3**

**7 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen**

**Ausgangslage:**

Für Herbst 2015 sind in Ihrer Destination oder in Ihrem Hotel Werbewochen geplant. Es sollen verschiedene Packages angeboten werden. Sie wurden beauftragt, ein Package zu kreieren. Für die Aufgabe verwenden Sie IPERKA.

**Aufgaben:**

- a) Erklären Sie die Definition von IPERKA stichwortartig.  
Für die korrekte Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

**6 – Stufen-Modell zur Darstellung Arbeitsabläufen.**

**Darstellung von Arbeitsprozessen.**

**Weitere Lösungen möglich**

- b) Nennen Sie für jede Stufe eine sinnvolle und nachvollziehbare Tätigkeit, die Sie konkret unternehmen.  
Sie erhalten für jedes passende Beispiel 1 Punkt, total 6 Punkte.

Beispiel für sinnvolle und nachvollziehbare Tätigkeit	
I	Information: z. B. Über Fahrplan Bergbahn, Meeting mit Küchenchef, Treffen im Tourismusbüro
P	
E	
R	
K	
A	

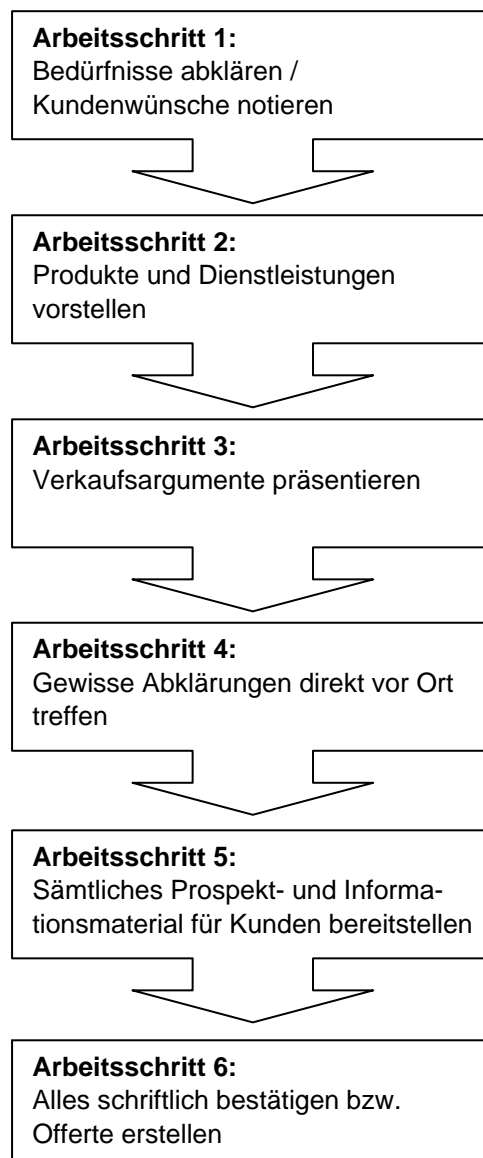
**Korrekturhinweis: Beispiele müssen in richtiger Spalte stehen.**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4****9 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren****Ausgangslage:**

Sie kennen verschiedene Verkaufssituationen. Untenstehend finden Sie einen Auszug aus einem Flussdiagramm, welches mögliche Schwerpunkte eines Verkaufsgesprächs darstellt.

**Aufgaben:**

Wählen Sie aus obigem Flussdiagramm drei Arbeitsschritte aus. Beschreiben Sie bei diesen je eine mögliche Fehlerquelle oder Schwachstelle. Definieren Sie jeweils einen Verbesserungsvorschlag und zwei sinnvolle Massnahmen, welche eine rasche Umsetzung der Verbesserungsvorschläge ermöglichen. Bitte verwenden Sie das Lösungsraster auf der folgenden Seite.

Pro korrekt genannte Fehlerquelle/Schwachstelle sowie für jeden sinnvollen Verbesserungsvorschlag erhalten Sie je 1 Punkt. Für jede sinnvolle Massnahme erhalten Sie je ½ Punkt, total 9 Punkte.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

<b>Arbeitsschritt-Nr.</b>	<b>Fehlerquelle/Schwachstelle</b>
	Kandidat nennt sinnvolle Fehlerquellen/Schwachstellen
<b>Verbesserungsvorschlag</b>	
Die genannten Vorschläge dienen der Verbesserung	
<b>Massnahmen</b>	
1) Die Umsetzung kann rasch in die Praxis transferiert werden	2)

<b>Arbeitsschritt-Nr.</b>	<b>Fehlerquelle/Schwachstelle</b>
<b>Verbesserungsvorschlag</b>	
<b>Massnahmen</b>	
1)	2)

<b>Arbeitsschritt-Nr.</b>	<b>Fehlerquelle/Schwachstelle</b>
<b>Verbesserungsvorschlag</b>	
<b>Massnahmen</b>	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

---

1)	2)
----	----

Punkte

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 5**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für einen Ort oder eine Region aufzeigen**

**Ausgangslage:**

Der Lernende im ersten Ausbildungsjahr kommt mit folgendem Zeitungsartikel zu Ihnen. Er benötigt für die Berufsschule touristische Kenngrössen. Sie helfen ihm dabei, die drei wichtigsten Kenngrössen aus dem obigen Text heraus zu suchen und zu erklären.

Im Jahr 2013 verzeichnete die Hotellerie in der Schweiz insgesamt 35,5 Millionen Logiernächte, was einem Rückgang von 2 % gegenüber 2012 entspricht. Die ausländischen Gäste generierten 19,7 Millionen Logiernächte und damit einen Rückgang von 3,5 %. Die grösste ausländische Nachfrage verbuchten die deutschen Gäste mit 5,2 Millionen Logiernächten (-10 % gegenüber 2012). Die durchschnittliche Bettenauslastung in der Hotellerie ist im vergangenen Jahr um 2% von 46% auf 44%.

Es folgen das Vereinigte Königreich mit 1,7 Millionen Logiernächten (-8,3 %) und die Vereinigten Staaten mit 1,5 Millionen Einheiten (-0,9 %). Bei den Tourismusregionen verbuchte Graubünden im Jahr 2013 mit 5,4 Millionen Einheiten die höchste Logiernächtezahl (-7,6 %), gefolgt von der Region Zürich mit 5,2 Millionen (+2,6 %) und dem Wallis mit 4,1 Millionen Logiernächten (-4,4 %).

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug schweizweit 2,2 Nächte. Die ausländischen Gäste verweilen im Schnitt etwas länger (2,3 Nächte) als die Schweizerinnen und Schweizer (2,0 Nächte). Den höchsten Wert unter den Tourismusregionen erreichte Graubünden mit einem durchschnittlichen Aufenthalt der Gäste von 3,0 Nächten.

Neben den Reisen mit Übernachtungen wurden auch Daten zu Tagesreisen erhoben. Die ständige Wohnbevölkerung ab 15 Jahren unternahm im Jahr 2012 insgesamt 67,9 Millionen Tagesreisen, was einen Durchschnitt von 10,7 Reisen pro Person ergibt. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Rückgang um 10 % bzw. um 1,3 Reisen pro Person.

**Aufgaben:**

- a) Suchen Sie im obigen Zeitungsartikel die drei wichtigsten Kenngrössen heraus und erklären Sie diese verständlich.  
Pro richtige Kenngrösse mit der verständlichen Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Kenngrössen	Erklärung
Logiernächte	Wieviele Übernachtungen in einer bestimmten Region aus einem bestimmten Land
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Wie lange bleiben Gäste im Schnitt in Nächten
Tagesreisen  Auslastung	

Erreichte Punktezah  
pro Seite:



Punkte

**Korrekturhinweis: Weitere Lösungen Wichtigkeit im Ermessen des Korrektors, abhängig vom Standort Lehrbetrieb und Argumentation.**

- b) Aus obigem Zeitungsartikel ist ein Logiernächterrückgang von 2% ersichtlich. Zeigen Sie drei Auswirkungen des Logiernächterrückgangs auf die volkswirtschaftliche Entwicklung auf. Welche Massnahmen ergreift Ihr Unternehmen, um den Auswirkungen des Rückgangs entgegen zu wirken? Nennen Sie je eine Massnahme. Sie erhalten für jede Auswirkung mit passender Massnahme je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Auswirkung	Massnahme
1) Weniger Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurzarbeit</li> <li>- Entlassungen</li> <li>- Einstellungstop</li> </ul>
2) Weniger Einnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reinvestitionen müssen verschoben werden</li> <li>- Aktionen lancieren</li> <li>- Werbemassnahmen erhöhen</li> </ul>
3) Betriebsschliessungen Abwanderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusammenschlüsse der Betriebe fördern</li> </ul>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 6**

**9 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.2.2: Inhalt und Auswirkungen von Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzen erläutern**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.2.3: Inhalte des Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzes erläutern**

**Ausgangslage:**

Die verschiedenen Tourismusabgaben (z. B. Kurtaxen, Citytaxen, Tourismusförderungsabgaben, Beherbergungsabgaben) sind wichtige Einnahmequellen für den Tourismus.

**Aufgaben:**

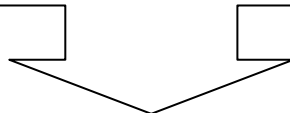
- a) Für die gesetzliche Grundlage der Kurtaxen oder der Tourismusförderungsabgabe sind verschiedene Instanzen zuständig. Nennen Sie die Instanz, welche für die Höhe der Kurtaxen/Citytaxen zuständig ist.  
Für die korrekte Nennung erhalten Sie 1 Punkt.

- Gemeindeversammlung / Gemeinderat/Stadtrat / Gemeinde /r Gemeindeebene

- b) Zeigen Sie den Geldfluss der Kurtaxen (Wer zahlt wem was?) in drei Schritten auf. Sie erhalten für jeden nachvollziehbaren Schritt je 1 Punkt, total 3 Punkte.

**Schritt 1:**  
**Gast bezahlt**

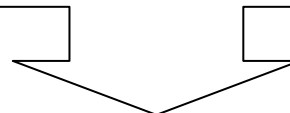
.....



**Schritt 2:**  
**Hotel leitet die Einnahme an die TO oder an die Gemeinde weiter**

.....

..



**Schritt 3:**  
**TO oder Gemeinde investiert in die touristische Infrastruktur**

.....

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

c) Nennen Sie drei Verwendungszwecke der Kurtaxe.  
Für jede richtige Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1).....

Touristische Infrastruktur (Winterwanderwege, Ruhebänke, Vita Parcours, etc.)

2).....

Vergünstigte Gästeangebote (Skilifte, öV, Museumseintritte, City Tours, etc.), Gästeanlässe (Konzerte, etc.) Imprimat für den Gast vor Ort Löhne (Gästeinformation/ Betreuung)

3).....

Korrekturhinweis: Nur zweckgebundene Verwendungszwecke. Reine Werbemaßnahmen sind falsch.

d) Nebst den gesetzlichen Abgaben gibt es weitere Einnahmequellen für eine Tourismusorganisation. Nennen Sie zwei weitere Einnahmequellen für eine Tourismusorganisation.  
Sie erhalten je 1 Punkt pro korrekte Nennung, total 2 Punkte.

1).....

2).....

- Mitgliederbeiträge
- Provisionen
- Verkauf von Marketingleistungen
- sämtliche Beherbergungsabgabe
- Verkauf Merchandisingprodukte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7**

**12 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.4.1: Markt- und Produktziele des Lehrbetriebes beschreiben**

**Ausgangslage:**

Jeder Betrieb unterscheidet zwischen Markt- und Produktezielen. Sie haben vor kurzem die monatliche Marketingsitzung besucht. In dieser Sitzung erhielten Sie zwei Aufträge, welche in den nachfolgenden Aufgaben aufgeführt sind.

**Aufgabe:**

- a) Erklären Sie in einfachen Worten den Unterschied zwischen einem Markt- und einem Produktziel.

Für die nachvollziehbare Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

Muss klar den Unterschied zwischen Markt (Positionierung unter den Mitbewerbern, Zielgruppensegmente) und Produkt (DL) erkennen

- b) Formulieren Sie zu Ihrem Lehrbetrieb je zwei konkrete Markt- und Produktziele. Für jedes korrekt genannte Ziel erhalten Sie je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Marktziele	Produktziele
1)  Führendes 3* Hotel der Stadt	1)  3* Hotel mit 4* Standard Gratis Wellness
2)  Top 10 Destination Logiernächtezahlen 10% Wachstum im Markt China	2)  Free Wifi für alle Gäste/ganze Destination  Weitere sinnvolle Nennungen möglich, Antworten müssen Tourismusbezug haben

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

- c) Wählen Sie aus der Aufgabe 7b zwei Ziele aus. Nennen Sie zu jedem gewählten Ziel drei Massnahmen zur Umsetzung und drei Massnahmen zur Kommunikation (Werbung). Sie erhalten für jede sinnvolle Nennung je ½ Punkt, total 6 Punkte.

<b>Ziel</b>	Führendes Hotel ***Hotel
<b>Massnahmen Umsetzung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gratis WIFI für alle Gäste</li> <li>2) ****Standard der DL</li> <li>3) Spitzenkoch anstellen</li> </ol>
<b>Massnahmen Kommunikation</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Internetseite publiziert Steller mit Free-Passwort</li> <li>2) Interne Schulungen</li> <li>3) Inserat in Gourmet-Zeitschrift</li> </ol>

<b>Ziel</b>	10% Wachstum China
<b>Massnahmen Umsetzung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Zusammenarbeit mit ST</li> <li>2) Zusammenarbeit mit chinesischen TO</li> <li>3) Stellen Chinesischen Repräsentant an</li> </ol>
<b>Massnahmen Kommunikation</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Chef nach China mit ST</li> <li>2) Website auf chinesisich, Interne Schulungen</li> <li>3) Mailings an Reisebüro</li> </ol>

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Weitere sinnvolle Lösungen möglich.

**Aufgabe 8****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.4.4: Koordination der touristischen Infrastruktur beschreiben****Ausgangslage:**

Eine ausländische Fussballnationalmannschaft will sich in Ihrer Region auf die bevorstehende Weltmeisterschaft in Brasilien vorbereiten. Die Anfrage erfolgte vor sieben Monaten, Anreise ist heute und der Aufenthalt dauert eine Woche.

**Aufgabe:**

Erstellen und skizzieren Sie eine Leistungskette/Servicekette mit sechs Schritten aus Sicht des Betriebes. Beschreiben Sie jeden Schritt in Stichworten. (Unterscheiden Sie zwischen vor, während und nach dem Aufenthalt).

Sie erhalten pro Schritt einen Punkt, total 6 Punkte.

**Korrekturhinweis:**

Pro fehlende Phase 1 Punkt Abzug. Auch dann, wenn sechs Schritte aufgeführt sind!

**Vor dem Aufenthalt:****Mindestens ein Schritt genannt!**

- Einholen von Information zu Unterkunft, Verpflegung, Infrastruktur, Freizeitmöglichkeiten
- Rekognoszieren vor Ort
- Buchen/Reservierungen
- Vorzeitige Anreise des STAFF
- 

**Während dem Aufenthalt:****Mindestens ein Schritt genannt!**

- Unterkunft: Zimmer, Massageräume
- Transporte
- Verpflegung
- Infrastruktur
- Ausflüge, Shopping
- Medizinische Betreuung
- Pressekonferenzen
- Autogrammstunden

**Nach dem Aufenthalt:****Mindestens ein Schritt genannt!**

Abrechnungen

- Feedbacks an verschiedene Leistungsträger
- Allenfalls Anfrage für Folgejahr
- Leistungsträger machen Follow-up
- Vermarktung des Aufenthaltes durch die TO/Hotels

Punkte

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 9****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf eines grösseren Fachgeschäftes für Fahrräder.  
Sie planen ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden.

**Aufgaben:**

- a) Welche Frageart verwenden Sie bei der Bedarfsabklärung?  
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Frageart ½ Punkt.  
Offene Fragen / W-Fragen
- b) Formulieren Sie drei Fragen, die Sie dem Kunden für eine Bedarfsabklärung stellen.  
Sie erhalten je nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt, total 3 Punkte.  
Varianten von sinnvollen W-Fragen
- c) Welche Art von Fragen verwenden Sie zur Überprüfung der Kundenwünsche?  
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart ½ Punkt.  
Geschlossene Fragen (ja/nein Antworten), Alternativfragen, Kontrollfragen
- d) Formulieren Sie für die Aufgabe c) ein passendes Beispiel.  
Sie erhalten für eine nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt.  
z.B. "Habe ich Sie richtig verstanden, dass..."

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 10****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen****Ausgangslage:**

Ihre Firma möchte ökologische Massnahmen umsetzen und hat einen firmeninternen Ideenwettbewerb ausgeschrieben.

**Aufgabe:**

Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung eine ökologische Massnahme und bringen Sie für diese zwei überzeugende Argumente.  
Sie erhalten 1 Punkt für die Massnahme und je 1 Punkt pro Argument, total 3 Punkte.

Massnahme	Argument
Kauf eines Elektrofahrzeuges für die Lieferungen in der Nähe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorreiter im Bereich der Ökologie als Imagefaktor</li> <li>- z.T. befreit/begünstigt von Strassenverkehrssteuer</li> </ul>
Installation Photovoltaik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senkung der Stromkosten</li> <li>- Beitrag zur Energiewende</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

Andere ökologisch sinnvolle Massnahmen sind möglich, Argumentation muss zur Massnahme passen.

---

 Erreichte Punktzahl pro Seite:



**Lösung 11****5 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 1.2.1.3: Kundendatei führen****Ausgangslage:**

Für den Handelsbetrieb, in dem Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Verkauf besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Direktion für den Einsatz eines online Kontaktformulars entschieden.

**Aufgaben:**

- a) Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen. Listen Sie - ausser den Kontaktdaten des Kunden - vier wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können. Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.
- Produkt/Dienstleistung
  - Kaufdatum und Filiale
  - Zufriedenheit mit Service/Beratung
  - Zufriedenheit mit Produkt/Dienstleistung
  - Bemerkungen
  - zeitliche Erreichbarkeit für die Kontaktaufnahme
- Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.
- b) Mit dem Kontaktformular werden Kundendaten gesammelt. Dabei ist es als Kunde üblich, einer Datenbearbeitungserklärung (privacy statement) zuzustimmen. Was wird darin geregelt? Sie erhalten für die Nennung von drei konkreten Inhalten je 1 Punkt, total 3 Punkte.
- Welche Daten zu welchem Zweck erfasst werden
  - Welche Daten an Dritte weiter gegeben werden und zu welchem Zweck
  - Welche Sicherheitsmassnahmen zum Schutz von Personendaten angewendet werden
  - Welche Berichtigungsrechte der Benutzer hat
  - Rechtsbestimmungen

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 12****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen****Ausgangslage:**

Kundenorientierung im Verkauf beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens massgeblich.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie drei verschiedene Verkaufsformen. Beschreiben Sie zudem je Verkaufsform einen Vorteil und einen Nachteil aus Sicht des Unternehmens. Sie erhalten für jede korrekte Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte. Doppelnennungen werden nicht gewertet.

Verkaufsform	Vorteil	Nachteil
Direkter Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkt kann visualisiert werden</li> <li>- Kundenreaktion sichtbar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- An Ladenöffnungszeiten gebunden</li> <li>- Ware soll vor Ort verfügbar sein (Lagerkosten)</li> </ul>
Telefonverkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grösseres Einzugsgebiet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkt kann nicht visualisiert werden</li> <li>- Keine Reaktion auf nonverbale Kommunikation möglich</li> </ul>
Verkauf im Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugriff auf Angebot immer möglich</li> <li>- Angebot kann schneller aktualisiert werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anonymität des Kunden</li> <li>- Datensicherheit (z.B. Zahlungsverkehr, Personendaten)</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

Mehrfachnennungen werden nicht gewertet.  
Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

- b) Wählen Sie zwei der bei a) erwähnten Verkaufsformen. Nennen Sie jeweils ein Produkt / eine Dienstleistung, für welche sich die ausgewählten Verkaufsformen besonders eignen und zeigen Sie aus Sicht des Kunden deren Nutzen auf. Sie erhalten je Zeile mit passenden Inhalten und Kundennutzen maximal 1½ Punkte, total 3 Punkte.

Ausgewählte Verkaufsform	Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen
Direkter Verkauf	Frische Lebensmittelprodukte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Der Kunde kann wählen (jedes Produkt ist einzigartig: Grösse, Gewicht, ...)</li> <li>– Kann über Produkt unmittelbar verfügen</li> </ul>
Verkauf am Telefon	Zeitungsabo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann von zu Hause aus bequem Probeabo bestellen</li> </ul>
Weitere Verkaufsformen möglich	Andere Produkte / Dienstleistungen möglich	./..

Punkte

---

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 13****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das jährlich an einer Medienkonferenz über den Geschäftsgang informiert. Ihre vorgesetzte Person hat die PowerPoint-Präsentation bereits vorbereitet und bittet Sie nun, für die Fachausdrücke, welche für aussenstehende Personen erklärt werden müssen, ein Glossar zu erstellen.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die umschriebenen Fachbegriffe oder umschreiben Sie den gegebenen Fachbegriff in treffenden Stichworten. Sie erhalten pro richtigen Fachausdruck und treffende Erklärung je ½ Punkt, total 5 Punkte.

Fachausdruck/Begriff	Erklärung
Immobilie Sachanlagen	Gebäude, z.B. Geschäftsliegenschaft
cash-flow	Nettozufluss liquider Mittel
Bilanz	Gegenüberstellung von Vermögen und Schulden für ein Geschäftsjahr
Akquisition	Gewinnung von neuen Kunden, von neuen Firmen, Gebäuden usw.
Erfolgsrechnung	Daraus kann der Unternehmensgewinn herausgelesen werden
Dividende	Teil des Gewinns, den eine Aktiengesellschaft an ihre Aktionäre ausschüttet
Vision	Langfristige Wünsche/Träume/Vorstellungen
Aktiengesellschaft	Kapitalbezogene Gesellschaft, juristische Person, Aktionäre sind Eigentümer
Leitbild	Schriftliche Erklärung einer Organisation über das Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien
Skonto	Preisnachlass auf den Rechnungsbetrag bei sofortiger Begleichung

**Korrekturhinweise:**

Nur die aufgeführten Fachausdrücke/Begriffe werden bewertet; bei den Erklärungen sind andere, sinnvolle Lösungen/Umschreibungen möglich.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 14****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.2: Protokollführung****Ausgangslage:**

Protokolle halten unter anderem Diskussionen, Entscheidungen und Beschlüsse von Arbeitsgruppen oder Gremien fest.

**Aufgabe:**

Bringen Sie folgende Arbeitsschritte der Protokollerstellung in eine sinnvolle Reihenfolge. Sie erhalten je chronologisch richtig eingeordnete Zeile ½ Punkt, total 5 Punkte.

Nr.	Beschreibung	Korrekte Einordnung
1	Eigene Notizen lesen und wo nötig ergänzen.	5
2	Unterlagen / Material bereitstellen.	2 (1)
3	Protokoll kontrollieren und Fehler korrigieren.	8
4	Sich über die Art des notwendigen Protokolls informieren. Eventuell alte Protokolle nachschauen.	1 (2)
5	Anwesende und Abwesende notieren.	3
6	Eventuelle Feedbacks integrieren und Fehler korrigieren.	10
7	Protokoll verfassen.	6
8	Protokoll an alle Anwesenden verschicken.	9
9	Aufmerksam zuhören und Notizen machen. Bei Unklarheiten während der Sitzung nachfragen, was im Protokoll festgehalten werden soll.	4
10	Pendenzenliste aktualisieren.	7

---

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 15****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb führt jedes Jahr ein zweitägiges Treffen des oberen Managements durch. Für den Anlass muss nun ein Durchführungsort gefunden werden.

**Folgende Anforderungskriterien sollen erfüllt werden:**

- Seminarraum für 50 Personen, perfekt ausgestattet (Mikrophone, Lautsprecher, Beamer, Flipchart und Pinnwände)
- Restaurant mit Vollpension, Barbetrieb am Abend
- Sport- oder Erholungsmöglichkeiten für das Rahmenprogramm
- Wenn möglich ruhig gelegen
- Verfügbare Einzelzimmer in unmittelbarer Umgebung des Seminarraums und des Restaurants vom 1. Oktober auf den 2. Oktober
- Rund 10 Mitarbeitende haben einen langen Anreiseweg; sie benötigen die Zimmer bereits am Vorabend
- Totalpreis maximal CHF 500.00 pro Person (pro Übernachtung, mit allen Mahlzeiten und dem Seminarraum)
- Transportmöglichkeit vom Bahnhof wenn möglich

**Sie erhalten folgende Offerte:**

- Seminarzentrum EDEL, mit allen modernen technischen Hilfsmittel ausgestattet.
- Zimmer können am 1. Oktober bestätigt werden, frühere Anreise ist möglich, alle Zimmer mit Wi-Fi ausgestattet.
- Kosten pro Nacht und Person CHF 550.00 inkl. Verpflegung am Abend (ohne Getränke), Frühstück und Zwischenverpflegungen (Pausen und Mittag) im Seminarraum.
- Das Seminarzentrum ist ruhig an einem Waldrand gelegen, Abholservice vom Bahnhof oder Flughafen gegen einen kleinen Aufpreis.  
Zur Entspannung nach einem anstrengenden Tag wird das nahe gelegene Thermalbad empfohlen.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe:**

Definieren Sie zuerst vier **zwingend** zu erfüllende Anforderungskriterien.

Beurteilen Sie anschliessend, ob die erhaltene Offerte den verlangten Anforderungen des Betriebes entspricht.

Sie erhalten je Anforderungskriterium mit korrekter Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Anforderungskriterium	erfüllt	nicht erfüllt
Seminarraum für 50 Personen mit geforderter Ausstattung	X	
Restaurant mit Vollpension	X	
Sport- und/oder Erholungsmöglichkeiten	X	
Verfügbare Zimmer	X	
Preis		X

**Korrekturhinweise:**

- Die Auswahl von 4 der oben aufgeführten Kriterien ist zwingend.  
Es ist möglich, die Kriterien zu unterteilen (Beispiel: Seminarraum für 50 Personen, geforderte Ausstattung etc.).
- Keine Punkte für die Kriterien "ruhig gelegen" und "Transportmöglichkeit vom Bahnhof". Gemäss Aufgabenstellung sind sie nicht zwingend zu erfüllen.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 16****4 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel-Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften****Ausgangslage:**

Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers Ihrer Unternehmung.

**Aufgaben:**

- a) Worauf achten Sie bei der Vorbereitung und Durchführung der Inventur?  
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Keine grösseren Warenbestellung auslösen
  - Lager aufräumen
  - Inventarliste vorbereiten/bereinigen
- b) Sie erhalten eine unvollständige Warenlieferung. Was unternehmen Sie?  
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Mängelrüge an den Lieferanten
  - Nachlieferung der fehlenden Ware einfordern
  - Stornierung der nicht gelieferten Ware verlangen

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Lösung 17****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.2.3: Das Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen****Ausgangslage:**

Für die Schülerzeitung einer kaufmännischen Berufsfachschule stellen Sie eine Tabelle zusammen, in der die wichtigsten Aussagen zum Rechnungswesen als Führungsinstrument aufgeführt sind.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der nachstehenden Tabelle die fehlenden Informationen.  
Sie erhalten je korrekte Information 1 Punkt, total 3 Punkte.

<b>Kennzahl</b> (nur den Begriff)	<b>Macht Aussage zu:</b> (ein ganzer Satz, keine Stichworte)	<b>Formel</b> (nur Formel, kein Beschrieb)
Liquiditätsgrad 2	Können kurzfristige Forderungen mit den vorhandenen liquiden Mitteln und den zu erwartenden Debitorenzahlungen beglichen werden?	$\frac{\text{Liquide Mittel} + \text{Forderungen}}{\text{Kurzfristiges Fremdkapital}} \times 100$
Eigenkapitalrendite	Wie gut, lohnend, gewinnbringend, etc. wurde das Eigenkapital eingesetzt? Welcher Gewinn wurde mit dem eingesetzten Kapital erreicht?	$\frac{\text{Reingewinn} \times 100}{\text{Eigenkapital}}$
Verschuldungsgrad	Wie hoch ist der Anteil an Fremdkapital in unserem Unternehmen? Wie hoch ist die Verschuldung?	$\frac{\text{Fremdkapital} \times 100}{\text{Gesamtkapital}}$

**Korrekturhinweise:**

Steht beim Beschrieb / Erklärung nur ein Stichwort, ist dies nicht zu akzeptieren.  
Weitere sinnvolle Erklärungen sind zulässig.

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: