

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Nahrungsmittel-Industrie

---

Name/Vorname  
des Kandidaten:

---

Kandidatennummer: *Bei dieser Übungs-Serie nicht notwendig*

---

Lehrbetrieb:

---

## Aufgaben

Bitte beachten Sie Folgendes:

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

Aufgaben	Zeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
20	120 Minuten	100 Punkte		

2. Diese Serie umfasst 20 Aufgaben auf insgesamt 26 Seiten (Seiten 2-26).  
**Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.**
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
6. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
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!**

---

Unterschrift Chefexperte:

---

Punkte

**Aufgabe 1****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf eines Biscuits-Herstellers.

Sie planen ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden.

**Aufgabe a:**

Welche Fragenart verwenden Sie bei der Bedarfsabklärung?

Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart  $\frac{1}{2}$  Punkt.

---

---

**Aufgabe 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.

1) \_\_\_\_\_

---

2) \_\_\_\_\_

---

3) \_\_\_\_\_

---

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe c:**

Welche Art von Fragen verwenden Sie in der Abschlussphase des Beratungs- / Verkaufsgesprächs?

Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart ½ Punkt.

**Aufgabe d:**

Formulieren Sie eine Frage, die Sie dem Kunden in der Abschlussphase des Beratungs- / Verkaufsgesprächs stellen.

Sie erhalten für eine nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

	Punkte
<p><b>Aufgabe 2</b> <span style="float: right;"><b>3 Punkte</b></span></p> <p><b>Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung</b></p> <p><b>Ausgangslage:</b> Das umweltgerechte Verhalten führt zu vielen Vorteilen, sowohl betriebsintern wie auch im Umfeld des Unternehmens.</p> <p><b>Aufgabe:</b> Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung eine <u>betriebsinterne</u> ökologische Massnahme und begründen Sie die Massnahme mit zwei überzeugenden Argumenten. Sie erhalten 1 Punkt für die Massnahme und je 1 Punkt pro Argument. Total 3 Punkte.</p> <p>Massnahme:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Argument 1: _____</p> <p>_____</p> <p>Argument 2: _____</p> <p>_____</p>	<p style="text-align: right;">Erreichte Punktezah pro Seite:</p>

	Punkte
<b>Aufgabe 3</b>	<b>5 Punkte</b>
<b>Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten</b>	
<b>Ausgangslage:</b> Für den Glacé-Hersteller, bei dem Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Geschäftsleitung für den Einsatz eines Online-Kontaktformulars entschieden.	
<b>Aufgabe:</b> Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen. Listen Sie ausser den Kontaktdaten des Kunden fünf wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können. Sie erhalten für jede korrekte Nennung 1 Punkt. Total 5 Punkte.	
1) _____	
2) _____	
3) _____	
4) _____	
5) _____	
	Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4**

**5 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.7.7.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

**Ausgangslage:**

Die Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz basieren auf dem Obligationenrecht, dem Unfallversicherungsgesetz und dem Arbeitsgesetz.

**Aufgabe a:**

Vorgaben haben der Arbeitgeber wie auch der Arbeitnehmer einzuhalten. Nennen Sie die Vorgaben, welche die Arbeitgeber resp. die Arbeitnehmer einzuhalten haben.

Der Arbeitgeber muss alle Massnahmen treffen, die


Sie erhalten pro korrekt ausgefüllter Zeile ½ Punkt. Total 1 ½ Punkte.

Die Arbeitnehmer müssen


Sie erhalten pro korrekt ausgefüllter Zeile ½ Punkt. Total 1 ½ Punkte.

**Aufgabe b:**

Verhalten im Notfall. Das richtige Verhalten im Notfall kann Leben retten. Nennen Sie die wichtigsten Schritte.

Sie erhalten pro korrekte Nennung ½ Punkt. Total 2 Punkte.

1. Ruhe bewahren und Überblick verschaffen
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. Erste Hilfe: A-B-C-D
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 5**

**3 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Nahrungsmittelindustrie, ein Wirtschaftszweig, der wichtige Grundbedürfnisse der Bevölkerung deckt.

**Aufgabe:**

Zeigen Sie auf, welche Abteilungen/Unternehmensbereiche an der Wertschöpfung beteiligt sind.

Sie erhalten pro korrekter Nennung 1 Punkt. Total 3 Punkte.

Abteilung

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 6**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.4.2.1 Marketing**

**Ausgangslage:**

Kundenorientierung im Verkauf beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens massgeblich.

**Aufgabe 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 1:** .....

Vorteil	Nachteil

**Verkaufsform 2:** .....

Vorteil	Nachteil

**Verkaufsform 3:** .....

Vorteil	Nachteil

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 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.

1. Ausgewählte Verkaufsform: .....

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

2. Ausgewählte Verkaufsform: .....

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

	Punkte
<p><b>Aufgabe 7</b> <span style="float: right;"><b>5 Punkte</b></span></p> <p><b>Leistungsziel-Nr. 1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels</b></p> <p><b>Ausgangslage:</b> Den Handel zwischen verschiedenen Staaten bezeichnet man als Aussenhandel oder internationalen Handel. Je nach der Richtung, in welcher der Güterstrom fließt, unterscheidet man zwischen Exporthandel (Ausfuhrhandel) oder Importhandel (Einfuhrhandel).</p> <p><b>Aufgabe a:</b> Erläutern Sie in einem vollständigen Satz, warum der Aussenhandel für ein Land wie die Schweiz eine höhere Bedeutung hat. Sie erhalten für die korrekte Erläuterung in einem vollständigen Satz 1 Punkt. Total 1 Punkt.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p><b>Aufgabe b:</b> Welches sind die 4 wichtigsten Handelspartner der Schweiz für den Export (Ausfuhr). Sie erhalten für die korrekten Nennungen je 1 Punkt, Total 4 Punkte.</p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>4) _____</p> <p>Die Reihenfolge wird nicht bewertet.</p>	<p style="text-align: center;">Erreichte Punktzahl pro Seite:</p>



	Punkte
<p><b>Aufgabe 9</b> <span style="float: right;"><b>4 Punkte</b></span></p> <p><b>Leistungsziel-Nr. 1.1.1.2.2 Lagerbewirtschaftung</b></p> <p><b>Ausgangslage:</b> Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers.</p> <p><b>Aufgabe a:</b> Nennen Sie drei Aufgaben, welche Sie bei der Bewirtschaftung des Büromateriallagers regelmässig erledigen. Sie erhalten für die Nennung von drei korrekten Aufgaben je 1 Punkt. Total 3 Punkte.</p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p><b>Aufgaben b:</b> Erläutern Sie den Begriff Kommissionierung in einem vollständigen Satz. Sie erhalten für die korrekte Beschreibung 1 Punkt.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p style="text-align: right;">Erreichte Punktzahl pro Seite:</p>

Punkte

**Aufgabe 10**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

**Ausgangslage:**

Um die Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, müssen geeignete Massnahmen getroffen werden.

**Aufgabe:**

Nennen Sie vier Massnahmen, um Daten vor Verlust zu schützen.

Geben Sie pro Massnahme ein konkretes Beispiel.

Sie erhalten pro passende Massnahme (Titel) ½ Punkt und pro richtigem Beispiel 1 Punkt.

Total 6 Punkte.

Massnahmen (Titel)	Pro Massnahme ein Beispiel
1)	
2)	
3)	
4)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 11**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

**Ausgangslage:**

Sie werden in den nächsten Tagen in Ihrer Firma in der Kreditorenbuchhaltung tätig sein.

**Aufgabe a:**

Als Vorbereitung auf Ihre Tätigkeit erhalten Sie den Auftrag, den abgebildeten Arbeitsablauf in eine zeitliche sinnvolle Reihenfolge zu gliedern.

Bestimmen Sie zudem den letzten Arbeitsschritt.

Sie erhalten für jede korrekte zeitliche Bestimmung ½ Punkt und für die Nennung eines sinnvollen letzten Arbeitsschrittes 1 Punkt. Total 5 Punkte.

Reihenfolge	Arbeitsschritt
1	Rechnung erhalten
	Abweichung ja / nein
	Rechnung als bezahlt abstempeln
	Erfassung im Zahlungssystem
	Kontrolle der Rechnung
	Vergleich mit Lieferschein
	Zahlung ausgelöst ja / nein
	Fälligkeit prüfen und Zahlungstermin festlegen
	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
10	

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe b:**

Beschreiben Sie in kurzen Sätzen zwei konkrete Arbeitsschritte/Tätigkeiten der Rechnungskontrolle.

Sie erhalten für zwei korrekte Beschreibungen je ½ Punkt. Total 1 Punkt.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Aufgabe 12****4 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen****Ausgangslage:**

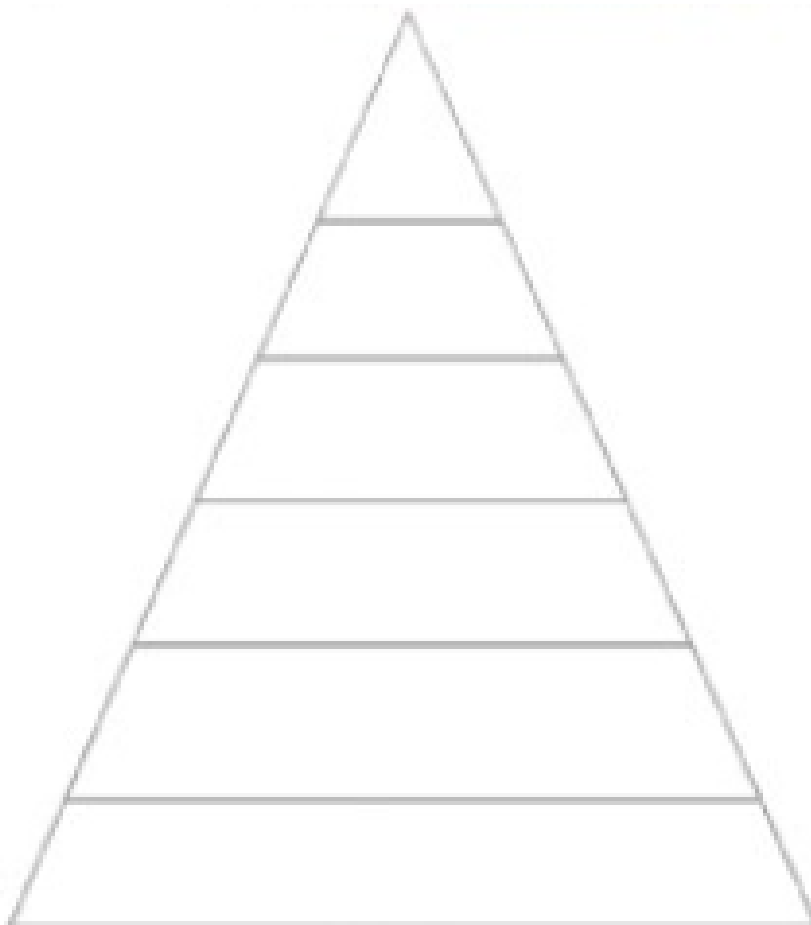
In der heutigen Industriegesellschaft werden hohe Ansprüche an die körperliche und geistige Leistungsfähigkeit eines jeden Menschen gestellt. Eine der wichtigsten Voraussetzungen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden, dabei gesund zu bleiben und sich wohl zu fühlen, ist eine vollwertige Ernährung.

Die Lebensmittelpyramide zeigt auf, welche Nahrungsmittel in welchen Mengen für eine vollwertige Ernährung einzunehmen sind.

**Aufgabe a:**

Ordnen Sie die folgenden Ess- und Trinkwaren in der richtigen Reihenfolge in der Pyramide ein: Getreideprodukte / Getränke / Öle, Fette, Nüsse / Süßes, Salziges, Alkohol / Milchprodukte / Obst und Gemüse

Sie erhalten für die korrekte Einordnung in der richtigen Reihenfolge je ½ Punkt. Total 3 Punkte.

**Lebensmittelpyramide**

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**



Punkte

**Aufgabe b:**

Was hilft neben der ausgewogenen Ernährung mit, gesund zu bleiben? Erläutern Sie in einem vollständigen Satz, welche weiteren Massnahmen die Gesundheit beeinflussen können.

Sie erhalten für eine sinnvolle Erläuterung in einem vollständigen Satz 1 Punkt. Total 1 Punkt.

---

---

---

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

		Punkte
<b>Aufgabe 13</b>	<b>6 Punkte</b>	
<b>Leistungsziel Nr. 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess</b>		
<b>Ausgangslage:</b> Sie können das Zusammenspiel der verschiedenen Faktoren von Einkauf, Produktion und Verkauf in die tägliche Arbeit einfließen lassen.		
<b>Aufgabe:</b> Ein Grossverteiler teilt Ihnen mit, eine grosse Aktion eines Ihrer Leaderprodukte in ca. 10 Wochen einzuplanen. Er gibt Menge und Liefertermin bekannt.		
Beschreiben Sie in Stichworten den organisatorischen reibungslosen Ablauf (mindestens 4 Haltepunkte) und den dafür notwendigen Informationsfluss (in ganzen Sätzen oder als Ablaufdiagramm). Weiter erklären Sie 2 Konsequenzen bei Nichteinhaltung des Prozesses.		
<u>Reibungsloser Ablauf:</u> Sie erhalten pro korrekten Haltepunkt ½ Punkt. Total 2 Punkte.		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
<u>Informationsfluss (ganze Sätze):</u> Sie erhalten für die korrekte Erläuterung 2 Punkte.		
_____		
_____		
_____		
_____		
<u>Konsequenzen bei Nichteinhaltung des Prozesses:</u> Sie erhalten pro korrekte Konsequenz 1 Punkt. Total 2 Punkte.		
1. _____		
2. _____		
		Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 14**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration**

**Ausgangslage:**

Sozialversicherungen sind in der Schweiz wichtig.

**Aufgabe a:**

Schreiben Sie jeden der 4 Begriffe AHV, IV, EO, ALV aus.  
Sie erhalten für jede korrekt ausgefüllte Zeile 1 Punkt. Total 4 Punkte.

Abkürzung	Vollständige Begriffs-Bezeichnung
AHV	
IV	
EO	
ALV	

**Aufgabe b:**

Neben den obgenannten Sozialversicherungen sparen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der Pensionskasse fürs Alter.

Erläutern Sie in einem vollständigen Satz, welchen Nutzen das Sparen in der Pensionskasse hat.

Sie erhalten für die korrekte Erklärung in einem vollständigen Satz 2 Punkte.

---



---



---



---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

	Punkte
<b>Aufgabe 15</b>	<b>6 Punkte</b>
<b>Leistungsziel Nr. 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess</b>	
<b>Ausgangslage:</b> Die Firma Sanofood GmbH, 7301 Graun, verkauft der Firma Keller, 5302 Rehbraun	
<ul style="list-style-type: none"><li>- 300 Frühstücksschalen mit Müeslifüllung, "Frühling" à Fr. 10.-- (Wert Frühstücksschale je Fr. 8.00 und Müeslifüllung je Fr. 2.00)</li><li>- 100 Packungen Spezialdörrfrüchte "Sabu" à Fr. 8.50</li><li>- 2 Aktionsstände à Fr. 20.00</li></ul>	
<b>Aufgabe:</b> Erstellen Sie eine vollständige Rechnung. Für die Preisberechnung nutzen Sie die Tabelle (s. nächste Seite). Sie erhalten je Teilelement ½ Punkt. Total 6 Punkte.	
	Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Formular zu Aufgabe 15

Anzahl	Artikel-Bezeichnung	Preis/ Stück	Zwischen- total	MWST Satz	MWST	Total
					in CHF	in CHF
<b>Total Rechnungsbetrag</b>						

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 17**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen**

**Ausgangslage:**

Das Unternehmen lebt vom Verkauf seiner Produkte und gegebenenfalls von den Dienstleistungen, die es erbringt.

**Aufgabe:**

Die Produkte der Nahrungsmittel-Industrie können in drei Kategorien gegliedert werden. Nennen Sie die drei Kategorien und pro Kategorie je 3 Produkte-Beispiele. Sie erhalten pro korrekte Nennung der 3 Kategorien je 1 Punkt und je 3 Produkte-Beispielen je 1 Punkt. Total 6 Punkte.

Kategorie	Beispiele

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 18**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess**

**Ausgangslage:**

Der Kunde möchte sich im Verkaufsgespräch über das Produkt oder die Dienstleistung eines Unternehmens informieren. Dabei geht es sowohl um die Eigenschaften des Produkts als auch um den Nutzen, der sich durch den Einsatz ergibt. Nach einer erfolgreichen Beratung wünscht der Kunde eine Offerte.

**Aufgabe a:**

Welche Elemente beinhaltet eine Offerte? Nennen Sie 6 Punkte:

Sie erhalten pro korrekter Nennung 1/2 Punkt. Total 3 Punkte.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

**Aufgabe b:**

Der Preis kann mit verschiedenen Verfahren berechnet werden. Die beiden häufigsten Verfahren sind die kostenorientierte und die konkurrenzorientierte Preisbestimmung. Erklären Sie die zwei Verfahren.

Sie erhalten pro korrekte Erklärung je 1 1/2 Punkte. Total 3 Punkte.

1. Kostenorientierte Preisbestimmung (Zuschlagskalkulation / Bottom-up-Ansatz)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Konkurrenzorientierte Preisbestimmung (Top-down-Ansatz)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 19****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement****Ausgangslage:**

Als Kunde erwarten Sie die Produkte zur richtigen Zeit, zum vereinbarten Preis und in der gewünschten Qualität. Da sich die Funktionen der Produkte immer mehr angleichen, wird die gelieferte Qualität zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor.

**Aufgabe a:**

Was bedeutet Qualität? Erklären Sie den Begriff in eigenen Worten.

Sie erhalten für die korrekte Erklärung 1 Punkt.

---

---

---

**Aufgabe b:**

Damit die Qualitätsleistungen verschiedener internationaler Firmen verglichen werden können, wurden internationale Normen geschaffen. Nennen Sie vier internationale Qualitäts-Standards (Normen).

Sie erhalten pro korrekter Nennung ½ Punkt. Total 2 Punkte

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

**Aufgabe 20**

**5 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration**

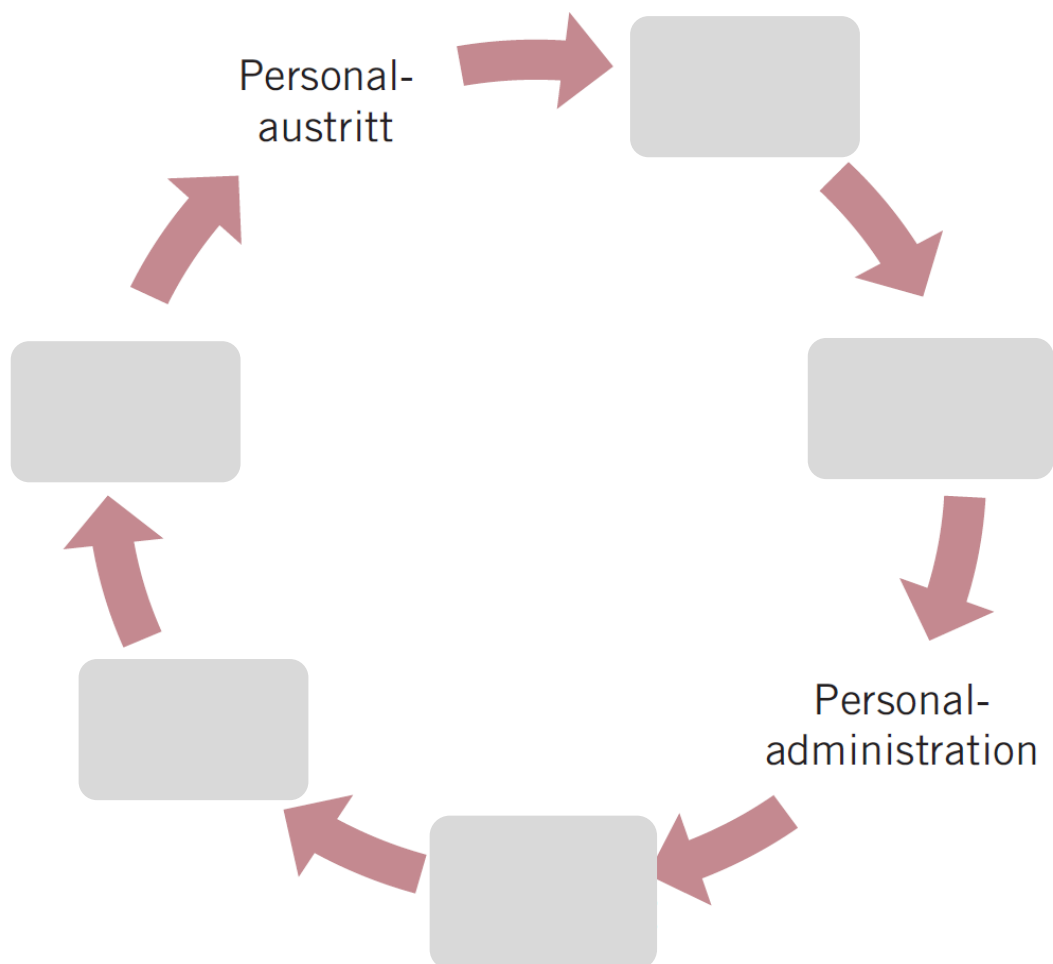
**Ausgangslage:**

Die Hauptaufgaben des Personalwesens bestehen darin, für alle Unternehmensbereiche richtig qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der erforderlichen Anzahl zu finden, sie zu betreuen und für ihre berufliche Weiterentwicklung zu sorgen.

**Aufgabe a:**

Der Prozess im Personalwesen lässt sich in folgenden Schritten darstellen. Füllen Sie die leeren Felder korrekt aus.

Sie erhalten bei pro korrekter Ergänzung 1 Punkt. Total 5 Punkte.



Erreichte  
Punktezah  
pro Seite: