



Betriebliche Abschlussprüfung

Praktische Arbeit

Kauffrau/Kaufmann EBA

Fall «Sportzentrum»

Version: 1.0 / 27.04.2025

TA	Thema	Methode	Punkte
1	Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung	Postkorb-aufgabe	9
2	Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen	Rollenspiel	9
3.1	Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen	Handlungs-simulation	6
3.2	Betreuen von Infrastrukturen und Anwenden von Applikationen	Critical Incident	6
3.3	Aufbereiten von Informationen und Inhalten	Critical Incident	6
Total mögliche Punkte			36



Allgemeine Ausgangslage

Sie arbeiten im Sportzentrum «Matte» im Sekretariat. Das Zentrum umfasst unter anderem Fussball-, Tennis- und Squash-Plätze, Badminton-Felder, ein öffentliches Hallendbad sowie ein Restaurant.

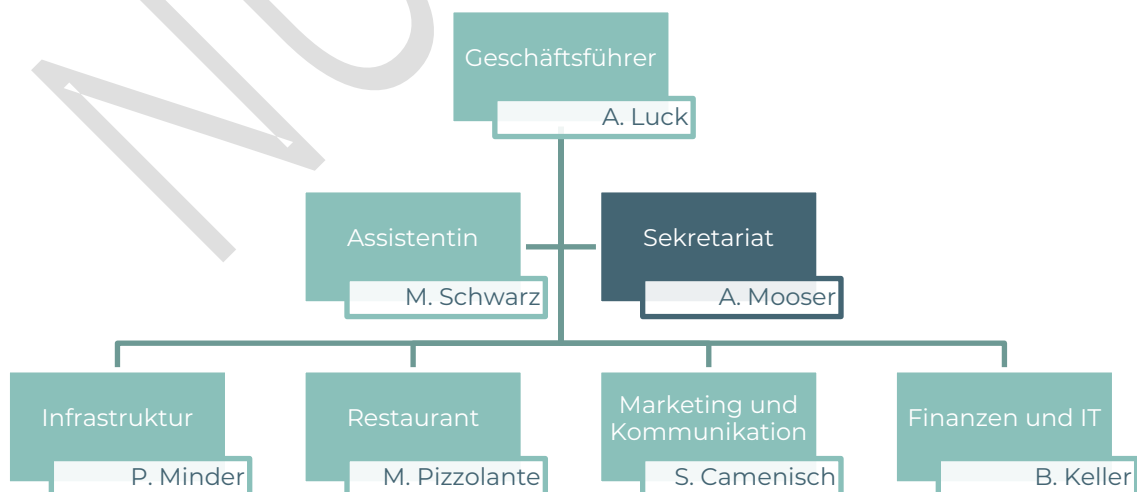
Ihr Team, besteht aus der Leiterin, Frau Angela Mooser (100 %) und einer weiteren Mitarbeiterin (60%) ist in primäre für folgende Aufgaben zuständig:

- Zuständig für die Ausleihe von Schlägern, Bällen, Trikots und anderen Sportausrüstungen.
- Bearbeitung von Reservierungen für die verschiedenen Sportplätze.
- Verkauf von Sportartikeln wie Schlägern, Bällen und Badekleidung.
- Verantwortlich für die Koordination von Reinigungspersonal, Hausmeistern, Handwerkern usw.

Ihr Büro, das auch einen Empfangsbereich für die Kunden des Sportzentrums integriert, wird von Ihnen zu dritt genutzt.



Organigramm





TA 1: Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung

Ausgangslage

Wie gewohnt, betreten Sie Ihr Büro am Mittwoch um 08:00 Uhr. Für den heutigen Tag sind Sie gemeinsam mit Frau Mooser eingeteilt. Auf Ihrem Schreibtisch entdecken Sie folgende Nachricht von ihr:

Bin kurz weg. Bitte unbedingt Telefon abnehmen – in den kommenden 30 Minuten ruft der Sanitärinstallateur zurück, um einen Termin für die Reparatur des defekten Wasserhahns in der Damentoilette zu vereinbaren. Er ist immer sehr schwer zu erreichen. Bitte vereinbare deshalb so schnell wie möglich einen Termin mit ihm.

Liebe Grüsse und vielen Dank

Angela

Nun prüfen Sie Ihre E-Mails. Es sind drei neue Nachrichten in Ihrem Posteingang. Sie lesen die erste Nachricht:

From: Marco Benvenuto [mailto: m.benvenuto@info.ch]

Sent: gestern; 20:20 Uhr

To: Empfänger

Subject: Produktanfrage

Sehr geehrtes Sportzentrum Team

Ich interessiere mich für Ihre Tennis-Schläger und würde gerne wissen, welche Modelle Sie auf Lager haben und zu welchem Preis. Könnten Sie mir bitte weitere Informationen zukommen lassen?

Vielen Dank im Voraus.

Freundliche Grüsse

Marco Benvenuto



Nach dem Lesen der ersten Nachricht treten zwei junge Männer an den Schalter Ihres Büros und geben an, einen Tennisplatz für 08:30 Uhr reserviert zu haben. Sie überprüfen das Buchungssystem und stellen fest, dass der Platz auf den Namen der Kunden erst für 09:15 Uhr reserviert ist.

Bevor Sie den Kunden antworten können, klingelt das Telefon. Im Hinterkopf die Nachricht Ihrer Vorgesetzten, entschuldigen Sie sich kurz und nehmen den Anruf entgegen. Überraschenderweise ist am anderen Ende der Leitung nicht der erwartete Sanitärinstallateur, sondern eine Dame, die gestern ihre Badehose im Hallenbad vergessen hat. Sie bittet Sie sofort nachzusehen, ob die Badehose noch in der Ablage neben dem Kinderbecken liegt.



Aufgabe	Zeit
1. Planen Sie für jede der anstehenden Aufgaben, wie Sie weiter damit umgehen. Machen Sie sich Notizen in der Lösungsvorlage. Ihre Notizen werden nicht beurteilt.	5 Min
2. Erläutern Sie den Expert/innen anhand Ihrer Notizen aus der Lösungsvorlage, wann Sie planen, welche Aufgabe zu bearbeiten. Begründen Sie Ihre Prioritätensetzung.	6 Min
3. Schildern Sie eine Situation aus Ihrer eigenen Praxis, in der es wichtig, aber auch schwierig war, die richtigen Prioritäten zu setzen. Erläutern Sie, wie Sie in dieser Situation gehandelt haben. Beurteilen Sie Ihr Handeln.	4 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Werden die anstehenden Aufgaben vollständig berücksichtigt?	3
Werden die anstehenden Aufgaben korrekt priorisiert und wird die Priorisierung nachvollziehbar begründet?	3
Gelingt der Transfer in die eigene Praxis?	3

Lösungsvorlage TA 1

Zu erledigende Aufgabe	Wann erledige ich die Aufgabe	Wie erledige ich die Aufgabe



Zu erledigende Aufgabe	Wann erledige ich die Aufgabe	Wie erledige ich die Aufgabe



TA 2: Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen

Ausgangslage

Eine Lehrperson möchte eine Sportolympiade mit den Schülerinnen und Schülern durchführen und hat dazu einen Besprechungstermin mit Ihrer Kollegin vereinbart. Da diese heute krankheitshalber ausfällt, übernehmen Sie die Beratung kurzfristig. In 5 Minuten kommt die Lehrperson zur Besprechung vorbei.

Angebot für Schulen

Sportart	Preis pro Person
Badminton ¹	CHF 7.50
Squash ¹	CHF 7.50
Schwimmbad (Indoor) ¹	CHF 4.50
Minigolf ¹	CHF 4.50
Bowling ¹	CHF 7.50
Tischtennis ¹	CHF 4.50
Verpflegung	Preis pro Person
Option 1: Lunchpaket (Sandwich, Früchte und 0,5l Getränk) ²	CHF 9.50
Option 2: Mittagsmenü (Salat oder Suppe, Tagesmenü und 0,5 l Getränk) ²	CHF 16.50

¹Preise beinhalten die Nutzung der Sporteinrichtungen sowie eventuelle Leihhausrüstung.

²Die Optionen fürs Mittagessen können nach den Bedürfnissen der Schule angepasst werden.

Aufgabe	Zeit
1. Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit der Lehrperson vor.	5 Min
2. Nehmen Sie die Lehrperson in Empfang, klären Sie die Bedürfnisse ab und erarbeiten Sie einen passenden Lösungsvorschlag. Fassen Sie das Gespräch vor der Verabschiedung zusammen und legen Sie das weitere Vorgehen fest.	10 Min
3. Schildern Sie ein konkretes anspruchsvolles Gespräch, das Sie während Ihrer Lehrzeit mit Kunden geführt haben. Erläutern Sie, wie Sie in dieser Situation gehandelt haben. Beurteilen Sie Ihr Handeln.	5 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird das Gespräch professionell geführt?	3
Werden auf die Bedürfnisse abgestimmte Vorschläge erarbeitet?	3
Gelingt der Transfer in die eigene Praxis?	3



TA 3.1: Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen

Ausgangslage

Die alljährliche Weihnachtsfeier des Sportzentrums steht an und betrifft insgesamt 47 Personen. Die Geschäftsleitung hat die Organisation der Feier sehr kurzfristig an Sie übertragen.

Das bereits reservierte Restaurant hat Ihnen nun eine Absage erteilt, da es aufgrund eines Wasserschadens saniert werden muss. Es ist noch knapp ein Monat Zeit bis zur Feier. Die Mitarbeitenden werden zusehends ungeduldig und möchten wissen, wann und wo das Weihnachtssessen nun stattfindet. Sie kennen einen Grossteil der Mitarbeitenden und wissen, dass es Personen gibt, welche kein Fleisch essen. Einzelne Personen ernähren sich vegan.

Aufgabe	Zeit
1. Einlesen / vorbereiten	1,5 Min
2. Erläutern Sie die wichtigsten Massnahmen, die Sie ergreifen, um möglichst rasch ein neues Restaurant reservieren zu können und Konflikte in Zusammenhang mit dem angebotenen Essen zu verhindern. Begründen Sie Ihr Handeln.	5 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird ein sinnvolles Vorgehen nachvollziehbar geschildert?	3
Wird das Handeln nachvollziehbar begründet?	3



TA 3.2: Betreuen von Infrastrukturen und Anwenden von Applikationen

Ausgangslage

Die digitale Dokumentenablage am Empfang des Sportzentrums ist mangelhaft. So werden beispielsweise Daten auf dem Desktop gespeichert oder in falschen Ordnern abgelegt. Ausserdem gibt es sehr unterschiedliche Dokumentenbezeichnungen (siehe nachfolgendes Beispiel).

-  Dok2.docx
-  Einsatzplan_alt.pdf
-  Einsatzplan_neu.pdf
-  Frau Mooser.docx
-  Prozess_Empfang.pdf
-  Reservierungsvorlage_Version 5.docx
-  SCAN_20240503.pdf
-  Zahlungsbestätigung.docx
-  Zahlungsbestätigung_Mai.docx
-  Zeitungsbericht_1.pdf

Aufgabe	Zeit
1. Einlesen / vorbereiten	1,5 Min
2. Beschreiben Sie die wichtigsten Massnahmen, die Sie ergreifen, um möglichst rasch Ordnung in die digitale Dokumentenablage des Sekretariats zu bringen. Begründen Sie Ihr Handeln.	5 Min

Beurteilung

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird ein sinnvolles Vorgehen nachvollziehbar geschildert?	3
Wird das Handeln nachvollziehbar begründet?	3



TA 3.3: Aufbereiten von Informationen und Inhalten

Ausgangslage

Die Geschäftsleitung des Sportzentrums strebt an, neue Kundengruppen anzusprechen und sich deutlicher von der Konkurrenz zu differenzieren. Infolgedessen hat Ihre Vorgesetzte Ihnen den Auftrag erteilt, eine gründliche Recherche zur Konkurrenzsituation des Sportzentrums durchzuführen.

Aufgabe	Zeit
1. Einlesen / vorbereiten	1,5 Min
2. Erläutern Sie Schritt für Schritt wie Sie bei dieser Recherche vorgehen. Begründen Sie Ihr Handeln.	5 Min

Beurteilung

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird ein sinnvolles Vorgehen nachvollziehbar geschildert?	3
Wird das Handeln nachvollziehbar begründet?	3