

Prüfungsteilnehmer/in:

Name, Vorname

Berufsschule Staatliches BSZ Ansbach – Außenstelle Triesdorf
--

Auszubildende/r (Bitte ankreuzen!)

- Ja
 Nein

Berufsabschlussprüfung 2019 im Ausbildungsberuf Fachkraft Agrarservice

Prüfungsfach:

Dienstleistung und Kommunikation

Prüfungstag:

07.06.2019

Prüfungszeit:

8.00-10.00 Uhr (120 Minuten)

Hilfsmittel:

Taschenrechner

Notenschlüssel	
Punkte	Note
120 - 110	1
109 - 97	2
96 - 80	3
79 - 60	4
59 - 36	5
35 - 0	6

Bewertung	Erstkorrektur		Zweitkorrektur		Festgesetzte Note
Mögliche Punkte	Punkte	Note	Punkte	Note	
120					

Erstkorrektor (Datum, Unterschrift)

Zweitkorrektor (Datum, Unterschrift)

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
2.3	<p>Wie gehen Sie mit einem Provokateur bzw. Besserwisser am Telefon um? (fünf Beispiele)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	5		
3.	<p>Auch im Büro fallen viele Aufgaben an, bei denen zum Teil die Kommunikation eine wichtige Rolle spielt.</p>	<u>36</u>		
3.1	<p>Sie müssen im Unternehmen den Kundenkontakt pflegen. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten. Benennen Sie je zwei Vor- und Nachteile der Kommunikationsmittel „Persönliches Gespräch“ und „Brief“.</p> <p>Persönliches Gespräch Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Persönliches Gespräch Nachteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/>	8		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
	<p>Brief Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Brief Nachteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/>			
3.2	<p>Eine korrekte Ablage der Briefe ist im Büro sehr wichtig, deswegen sind die Ordner nach verschiedenen Themengebieten sortiert. Benennen Sie sechs mögliche Gebiete.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	3		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
3.3	<p>Außerdem müssen Sie Angebote für die Kunden erstellen. Dabei halten Sie sich an die Formalien eines Geschäftsbriefes. Beschriften Sie den Aufbau eines Geschäftsbriefes anhand folgender Abbildung.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 20px; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin-bottom: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 50px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> <div style="border: 1px solid black; width: 480px; height: 25px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div> <div style="border: 1px solid black; width: 480px; height: 25px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">4</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 25px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">5</div> <div style="border: 1px solid black; width: 400px; height: 100px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <div style="border: 1px solid black; width: 120px; height: 25px; margin-bottom: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div> <div style="border: 1px solid black; width: 130px; height: 35px; margin-bottom: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">8</div> <div style="border: 1px solid black; width: 120px; height: 25px; margin-bottom: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">9</div> <div style="border: 1px solid black; width: 350px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">10</div> </div>	10		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
4.2	<p>Er möchte im Bereich „Kommunale Arbeiten“ Fuß fassen. Geben Sie fünf mögliche Arbeiten in diesem Tätigkeitsfeld an.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	5		
4.3	<p>Beraten Sie anhand eines konkreten Beispiels Ihren Chef bezüglich der Vor- und Nachteile dieses außerlandwirtschaftlichen Tätigkeitsfeldes. (je zwei Nennungen)</p> <p>Beispiel: _____</p> <p>Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Nachteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
5.	<p>Sie sollen eine Situationsanalyse eines neuen Tätigkeitsfeldes im Lohnunternehmen durchführen. Beschreiben Sie vier Aspekte bei der betrieblichen Kapazität „Mitarbeiter“.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		
6.	<p>Ihr Ausbilder möchte nach eingehender Prüfung ein außerlandwirtschaftliches Tätigkeitsfeld ins Unternehmen eingliedern. Es stellt sich nun folgende Frage: „Zu welchen Bedingungen soll die Dienstleistung angeboten werden?“</p>	<u>7</u>		
6.1	<p>Erklären Sie in diesem Zusammenhang die kostenorientierte Preispolitik.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	2		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
6.2	<p>Beschreiben Sie fünf Punkte, die Sie bei der Preisfindung für die neue Dienstleistung berücksichtigen müssen.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	5		
7.	<p>Um Aufträge zu erhalten, nimmt Ihr Lohnunternehmen an Ausschreibungen teil.</p>	16		
7.1	<p>Welche drei Vor- und Nachteile ergeben sich für das Lohnunternehmen bei der Teilnahme an Ausschreibungen?</p> <p>Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Nachteile:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	6		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
7.2	<p>Nennen Sie sieben Voraussetzungen für die Teilnahme an Ausschreibungen.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	7		
7.3	<p>Geben Sie an, wie man an öffentliche Ausschreibungen kommt.</p> <p>Ausschreibungen des Bundes (ein Beispiel):</p> <hr/> <hr/> <p>einzelne Bundesländer (zwei Beispiele):</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	3		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
8.	Ihr Lohnunternehmen möchte für das neue außerlandwirtschaftliche Tätigkeitsfeld Werbung machen.	<u>23</u>		
8.1	Bei der Gestaltung der Werbung beachten Sie die Verkaufsstrategie AIDA. Benennen Sie die Abkürzungen und beschreiben Sie diese genauer. A = _____ _____ _____ I = _____ _____ _____ D= _____ _____ _____ A= _____ _____ _____	8		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
8.4	Um Ihre Kunden zu erreichen, müssen Sie regelmäßig mit den großen Maschinen durch eine Ortschaft fahren. Benennen Sie vier Verhaltensregeln. _____ _____ _____ _____ _____	4		
Dienstleistung und Kommunikation		120		