

Punkte

## Aufgabe 1

### Leistungsziel Nr. 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

7 Punkte

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten auf der Gemeinde Musterhausen. Unter anderem sind Sie für die Reservation der Sitzungsräume zuständig. Lesen Sie das nachfolgende Telefongespräch.

Sie: Gemeindeverwaltung Musterhausen, guten Tag.

Frau Müller: Guten Tag, hier ist Frau Müller.

Sie: **1) Guten Tag Frau Müller, was kann ich für Sie tun?**

Frau Müller: Ich würde gerne den Gemeindesaal reservieren.

Sie: **2) Wann möchten Sie den Gemeindesaal reservieren?**

Frau Müller: Am Donnerstag, den 4. Juni 2009 von 13.30 Uhr bis ca. 17.00 Uhr.

Sie: **3) Sind Sie Einwohnerin der Gemeinde Musterhausen?**

Frau Müller: Ja, ich wohne in Musterhausen. Ich bin Präsidentin des Landfrauenvereins.

Sie: Einen kleinen Moment Frau Müller, ich schaue in unserem Reservationssystem nach, ob der Saal zur Verfügung steht.

Sie: **4) Frau Müller, sind Sie noch da? Der Gemeindesaal steht am Donnerstagnachmittag zur Verfügung. 5) Wollen Sie die Reservation vornehmen?**

Frau Müller: Ja, gerne. **6) Wie viel kostet die Miete des Gemeindesaales?**

Sie: Wir verrechnen für Nicht-Einwohner eine Halbtagespauschale von CHF 250.00 inkl. Infrastruktur. Für Vereine des Dorfes steht der Saal kostenlos zur Verfügung.

**7) Welche spezielle Raumeinrichtung brauchen Sie?**

Frau Müller: Wir möchten gerne das Office des Saales nutzen. Zusätzlich brauchen wir ein CD-Gerät und einen Beamer.

Sie: Gut, die Reservation lautet auf Ihren Namen, Frau Müller. Bitte melden Sie sich am Donnerstag ab 13.15 Uhr bei der Gemeindekanzlei. Wir geben Ihnen dann den Schlüssel.

Frau Müller: **8) Benötigen Sie weitere Angaben von mir?**

Sie: Nein, vielen Dank für die Reservation. Auf Wiederhören Frau Müller.

Frau Müller: Auf Wiederhören.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgaben:**

- a) Kreuzen Sie in der untenstehenden Tabelle an, bei welcher Frage es sich um eine geschlossene oder offene Frage handelt.  
Pro richtiges Kreuz erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

8x½

Frageart:	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)
Geschlossene Frage								
Offene Frage								

- b) Fassen Sie die Bedürfnisse von Frau Müller in Stichworten zusammen.  
Pro richtiges Bedürfnis erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

T 7

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 2

**Leistungsziel Nr. 1.6.1.2 Arbeitsabläufe beschreiben****6 Punkte****Ausgangslage:**

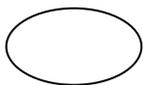
Sie beschäftigen sich zurzeit mit dem Lösen Ihrer Lehrabschlussprüfung. Um die Prüfung vollständig zu lösen, gehen Sie nach Ihrem ganz persönlichen Schema vor.

**Aufgabe:**

Erklären Sie aufgrund eines Flussdiagramms, wie Sie beim Lösen der Lehrabschlussprüfung 2009 vorgehen. Das Flussdiagramm enthält 6 Teilschritte. Für die Umschreibung Ihres Prozesses verwenden Sie die branchenüblichen Symbole.

Pro korrekten Teilschritt erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1



Start/Ende



Tätigkeit



Entscheidung (Ja – Nein)



Verbindung (z. B. bei Übertrag auf eine neue Seite, zählt nicht als Teilschritt)

Der Prozess beginnt mit dem Ausfüllen des Deckblattes und endet mit der Abgabe an die Aufsichtsperson.

**T 6**Erreichte  
Punktzahl

Ihre Lösung:

Punkte

Erreichte  
Punktezahl



Punkte

**Aufgabe 4****Leistungsziel Nr. 2.3.1.1 Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen** **4 Punkte****Ausgangslage:**

Gerade heute ist es ausserordentlich wichtig, sparsam und überlegt mit den natürlichen Ressourcen umzugehen und die Umwelt wo immer möglich zu schützen. Im Bewusstsein, dass Umweltschutz Menschenschutz bedeutet, leisten Sie Ihren Beitrag auch im Büro. Dies unter anderem im Umgang mit Drucker und Fotokopierer.

**Aufgaben:**

a) Wann ist ein Ausdruck sinnvoll? Nennen Sie zwei Kriterien. Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

Kriterium 1: \_\_\_\_\_

Kriterium 2: \_\_\_\_\_

b) Nennen Sie zwei Kriterien, wann ein Ausdruck nicht sinnvoll ist. Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

Kriterium 1: \_\_\_\_\_

Kriterium 2: \_\_\_\_\_

**T 4**Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Aufgabe 5

Leistungsziel Nr. 1.1.3.3 Beschwerden formulieren

8 Punkte

### Ausgangslage:

Als Mitarbeiter/in der Finanzverwaltung bilden Sie sich weiter. Im Einverständnis mit Ihrem Vorgesetzten haben Sie Ihr Pensum reduziert. Sie sind neu zu 80% angestellt. Am Mittwochnachmittag besuchen Sie den Lehrgang und am Freitagnachmittag widmen Sie sich den Aufgaben und lernen. Ihr Vorgesetzter hat Ihnen zugesichert, die anfallenden Arbeiten so aufzuteilen, dass Ihre drei Arbeitskolleginnen einen Teil Ihrer Arbeiten übernehmen, damit Sie an den zwei vereinbarten Nachmittagen frei machen können. Doch leider ist Ihr Arbeitsvolumen kaum gesunken und Sie arbeiten öfters am Freitagnachmittag, obwohl Sie den halben Tag dringend zum Lernen benötigen. Sie sind mit der Situation unzufrieden und suchen das Gespräch mit Ihrem Vorgesetzten.

### Aufgaben:

- a) Nennen Sie aufgrund der Ausgangslage vier Argumente, warum Sie eine sofortige Änderung der Arbeitssituation erwarten. Pro sinnvolles Argument erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

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

- b) Formulieren Sie Ihr Anliegen aufgrund der genannten Argumente in 4 – 8 **ganzen Sätzen**. Für eine konstruktive, sachliche Formulierung erhalten Sie 4 Punkte.

4

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

T 8

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 6

**Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen**

**5 Punkte**

### Ausgangslage:

Damit die öffentliche Verwaltung in der Gesellschaft auf Akzeptanz stösst, ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich im Umgang mit Kunden und anderen Anspruchsgruppen geschickt verhalten. Kenntnisse der Erwartungen gegenüber der Verwaltung befähigen die Angestellten, zum guten Image und zur allgemeinen Akzeptanz beizutragen.

### Aufgaben:

- a) Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Kundentypen und formulieren Sie stichwortartig deren Erwartungen. Pro Kundentyp mit sinnvoller Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

Kundentyp	Erwartung

- b) Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle zwei Lieferantentypen und formulieren Sie stichwortartig deren Erwartungen. Pro Lieferantentyp mit sinnvoller Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

Lieferantentyp	Erwartung

T 5

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 7

### Leistungsziel Nr. 2.1.3.2 Termine planen

**6 Punkte**

#### Ausgangslage:

In der heutigen Arbeitswelt werden immer mehr elektronische Mittel zur Arbeitsplanung eingesetzt.

#### Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei elektronische Lösungen zur vernetzten Arbeits- und Terminplanung. Sie erhalten je Nennung 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

Elektronische Lösungen:

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

- b) Nennen Sie zu den beiden genannten elektronischen Lösungen je zwei Vorteile gegenüber einer klassischen Papieragenda. Sie erhalten je Nennung 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

Vorteile elektronische Lösung 1:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Vorteile elektronische Lösung 2:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**T 6**Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Aufgabe 8

**Leistungsziel Nr. 3.4.1.1 Kontenplan des Lehrbetriebes erklären 4 Punkte**

### Ausgangslage:

Seit der Einführung des harmonisierten Rechnungsmodells (HRM) verfügen die öffentlichen Verwaltungen der Schweiz über einen einheitlichen Kontenrahmen.

### Aufgabe:

Nennen Sie zu jedem der aufgeführten Konten der Laufenden Rechnung einen konkreten Geschäftsfall, der auf das entsprechende Konto gebucht werden könnte. Sie erhalten 1 Punkt pro richtige Antwort, total 4 Punkte.

4x1

Konto	Geschäftsfall
310 Büro- und Schulmaterialien, Drucksachen	
303 Sozialversicherungsbeiträge	
431 Gebühren	
422 Anlagen des Finanzvermögens	

T 4

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 9

**Leistungsziel Nr. 1.7.2.10 Rechte und Pflichten des Bürgers**

**6 Punkte**

### Ausgangslage:

In der Schweiz ist das Volk das oberste Organ des Staates. In dieser Funktion hat das Volk Rechte und Pflichten. Als künftige/r Verwaltungsangestellte/r sind Sie mit den Rechten und Pflichten der Schweizer Bürgerinnen und Bürger bestens vertraut.

### Aufgabe:

Beschreiben Sie in der nachfolgenden Tabelle in Stichworten die politischen Rechte. Pro richtigen Kurzbeschreibung (Stichworte) erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Recht	Kurzbeschreibung
Aktives Wahlrecht	
Passives Wahlrecht	
Stimmrecht	
Initiativrecht	
Referendumsrecht	
Petitionsrecht	

**T 6**

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 10

**Leistungsziel Nr. 1.7.3.1 Stufenaufbau des Rechts****6 Punkte****Ausgangslage:**

In wenigen Tagen werden Sie Ihre Lehrzeit abgeschlossen haben. Sie ordnen verschiedene Unterlagen, die Sie während der Lehrzeit erhalten haben. Unter anderem hat Ihr Lehrbetrieb Sie mit verschiedenen Rechtsgrundlagen bedient. Sie sehen unten aufgeführt Ausschnitte aus diesen Dokumenten.

---

### **Kauffrau/Kaufmann**

*Basisbildung**Erweiterte Grundbildung*

A

### **Reglement<sup>1</sup> über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung**

vom 24. Januar 2003

---

*Das Eidgenössische Volkswirtschaftsdepartement,*

gestützt auf die Artikel 12 Absätze 1 und 3, 39 Absatz 1, 42 Absätze 2 und 3 sowie 43 Absatz 1 des Bundesgesetzes vom 19. April 1978 über die Berufsbildung<sup>2</sup> (BBG), auf die Artikel 1 Absatz 1, 9 Absätze 3–6, 13 und 32 der Verordnung über die Berufsbildung vom 7. November 1979<sup>3</sup> (BBV), auf die Verordnung über die Berufsmaturität

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

---

**Bundesgesetz  
über die Berufsbildung  
(Berufsbildungsgesetz, BBG)****412.10**

vom 13. Dezember 2002 (Stand am 1. Januar 2008)

---

*Die Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft,  
gestützt auf Artikel 63 der Bundesverfassung<sup>1</sup>,  
nach Einsicht in die Botschaft des Bundesrates vom 6. September 2000<sup>2</sup>,  
beschliesst:*

---

---

**Verordnung  
über die Berufsbildung  
(Berufsbildungsverordnung, BBV)****412.101**

vom 19. November 2003 (Stand am 1. Januar 2008)

---

*Der Schweizerische Bundesrat,  
gestützt auf Artikel 65 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes  
vom 13. Dezember 2002<sup>1</sup> (BBG),  
verordnet:*

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Aufgabe:**

Ordnen Sie die verschiedenen rechtlichen Grundlagen hierarchisch richtig ein und weisen Sie die Verwaltungsebene (Bund, Kanton, Gemeinde) zu. 1 höchste Hierarchiestufe, 3 tiefste Hierarchiestufe. Pro richtiges Feld erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Hierarchie	Titel	Verwaltungsebene
1		
2		
3		

T 6

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Aufgabe 11

**Leistungsziel Nr. 1.7.3.5 Verfügung**

**9 Punkte**

### Ausgangslage:

Sie arbeiten im Hochbauamt der Kantonalen Verwaltung. Sämtliche Verwaltungsstellen sind in verschiedenen Räumlichkeiten der Stadt Musterhausen eingemietet. Um Kosten zu sparen, möchte man ein zentrales Verwaltungsgebäude bauen. Dadurch können nicht nur enorme Mietkosten eingespart, sondern auch die internen Abläufe besser koordiniert werden. An der Abstimmung vom 5. Mai 2009 haben die Stimmbürger/innen den Kredit für ein neues Verwaltungsgebäude gutgeheissen. Für den Bau hat das Hochbauamt der Kantonalen Verwaltung ein Submissionsverfahren eingeleitet. Mehrere Anbieter haben aufgrund dieser Ausschreibung offeriert. Es wurde entschieden, den Auftrag an die Baumeister AG zu vergeben.

### Aufgabe:

Damit eine Verfügung gültig ist, müssen bestimmte Punkte in der Verfügung enthalten sein. Nennen Sie die noch fehlenden Punkte. Pro richtige Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 9 Punkte.

9x1

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Evtl. Stempel
- Versanddatum

**T 9**

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Aufgabe 12****Leistungsziel Nr. 2.4.2.2 Datenschutz erklären****4 Punkte****Ausgangslage:**

Als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter einer öffentlichen Verwaltung haben Sie zu vielen Daten und Informationen Zugang, die nicht für die Allgemeinheit bestimmt sind. Da Sie viele Auskünfte erteilen müssen, ist es wichtig, dass Sie wissen, welche Informationen an Dritte weitergegeben werden dürfen und welche nicht.

**Aufgaben:**

- a) Erklären Sie das Ziel des Datenschutzes mit eigenen Worten. Für die korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

2

---

---

---

---

---

- b) Nennen Sie zwei Situationen, in denen das Gesetz der Verwaltung erlaubt, Personendaten einzuholen und zu nutzen. Für eine sinnvolle Situation erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1. 

---

2. 

---

**T 4**Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Aufgabe 13

**Leistungsziel Nr. 2.1.2.2 Dokumente überprüfen****10 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten beim Personalamt der Kantonalen Verwaltung. Die Jahresarbeitszeit ist bei der Kantonalen Verwaltung so eingeteilt, dass die Büros jeweils über Weihnachten / Neujahr geschlossen werden können. Dieses Jahr bleiben die Büros vom 24. Dezember 2009 bis 3. Januar 2010 geschlossen, dies wurde definitiv entschieden und die Mitarbeitenden können nun darüber informiert werden. Sie haben Ihre Lernende beauftragt, das Informationsschreiben an die Mitarbeitenden zu erstellen.

**Aufgabe:**

Die Information der Lernenden auf der nächsten Seite ist noch nicht ganz fehlerfrei. Überprüfen Sie das Dokument auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreibung und Grammatik, unterstreichen Sie die Fehler im Dokument und nennen Sie in der Tabelle die nötigen Korrekturen. Pro richtigen Korrekturvorschlag erhalten Sie 1 Punkt, total 10 Punkte.

10x1

**T 10**Erreichte  
Punktezahl



Punkte

## Aufgabe 14

**Leistungsziel Nr. 1.7.4.2 Instrumente des Finanzhaushalts**

**6 Punkte**

### Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Finanzverwaltung. In einer Woche werden Sie die Abteilung wechseln. Zu Ihren Aufgaben gehört es auch, Ihre Kollegin, die im zweiten Lehrjahr ist, einzuführen. Der Finanzverwalter hat Sie beauftragt, in Stichworten den Zweck der wichtigsten Instrumente des Finanzhaushaltes festzuhalten.

### Aufgabe:

Nennen Sie die drei wichtigsten Instrumente des Finanzhaushaltes und erklären Sie stichwortartig deren Zweck. Pro richtiges Instrument erhalten Sie 1 Punkt und je 1 Punkt für eine sinnvolle Zweckerklärung, total 6 Punkte.

6x1

Instrument des Finanzhaushaltes	Zweckbeschreibung

**T 6**

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Aufgabe 15

**Leistungsziel Nr. 4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Sie stehen nun am Ende Ihrer Lehre, die Sie bei der Kantonalen Verwaltung zusammen mit 7 anderen Lernenden absolviert haben. Um den Lehrabschluss in Ihrem Lehrbetrieb mit den Berufsbildnern und den anderen Lernenden zu feiern, möchten Sie ein Fest anstelle des traditionellen Lehrabschlussapéros organisieren. Ihr Berufsbildner ist damit einverstanden. Der Lehrbetrieb wird die Kosten übernehmen, verzichtet aber dafür auf den traditionellen Lehrabschlussapéro.

Sie haben sich mit den anderen Lernenden zusammengesetzt und die Organisation des Festes besprochen und die Arbeiten aufgeteilt. Sie haben sich entschieden, das Fest in der Waldhütte durchzuführen, wo sie die Möglichkeit haben etwas zu grillieren, und diese auch bereits reserviert. Ihr Part ist es nun, die Einladung zu verfassen.

**Aufgabe:**

Sie verfassen heute die Einladung für das Lehrabschlussfest. Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Einladung ansprechend gestalten und dass sie folgende Punkte beinhaltet:

- Anlass
- Hinweis, dass das Fest den Lehrabschluss-Apéro ersetzt
- Datum und Zeit des Festes
- Ort des Festes
- Grillmöglichkeit
- Anmeldung erforderlich

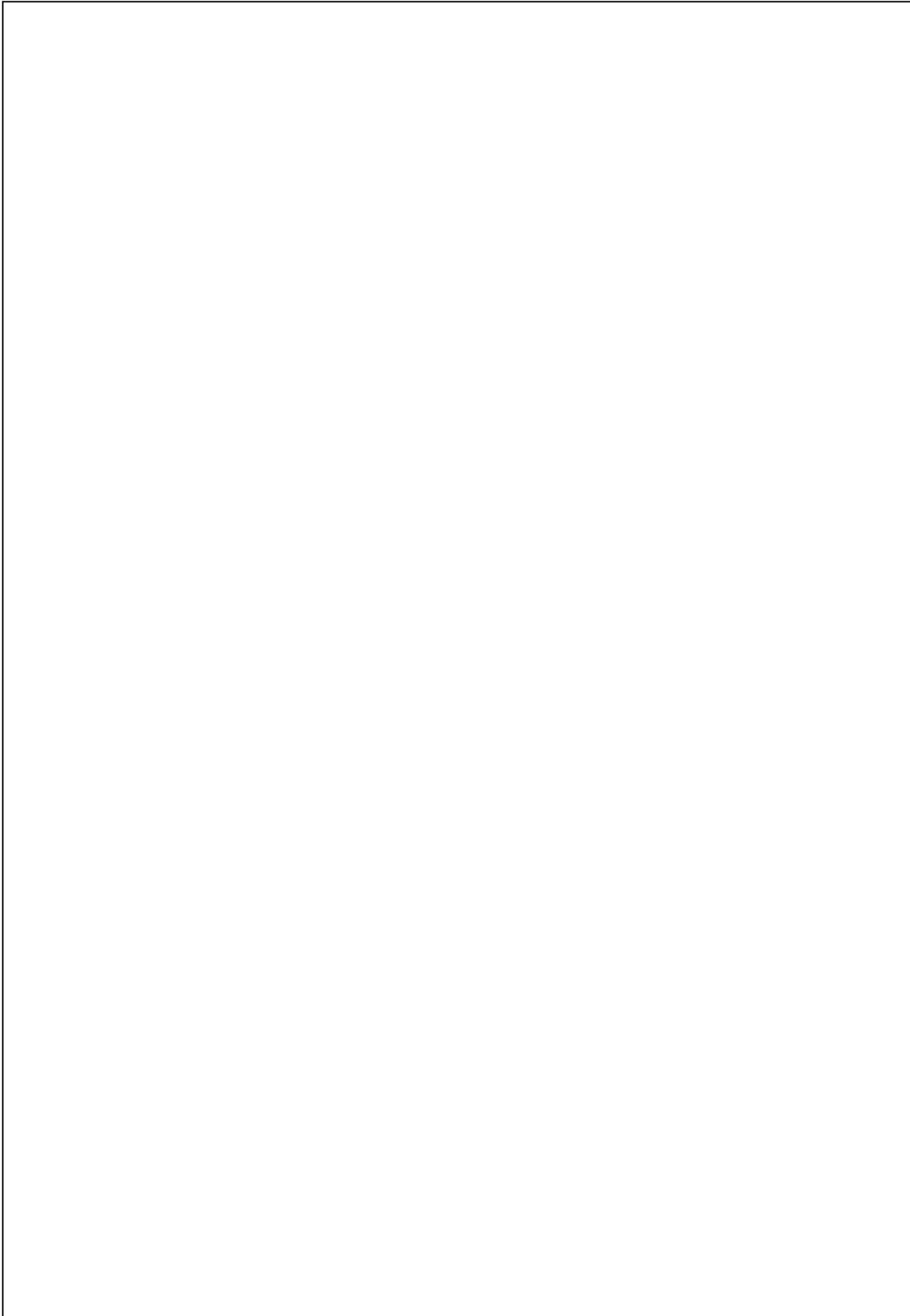
Verfassen Sie Ihre Einladung auf der nächsten Seite. Für eine Einladung, die alle nötigen Punkte beinhaltet und ansprechend gestaltet ist, erhalten Sie 7 Punkte.

7

**T 7**Erreichte  
Punktzahl

**Punkte**

Ihre Einladung:



**Erreichte  
Punktezahl**

Punkte

## Aufgabe 16

### Leistungsziel Nr. 1.7.2.11 Soziale Sicherheit

6 Punkte

#### Ausgangslage:

Frau Meyer wurde von einem schweren Schicksalsschlag getroffen. Ihr Ehemann ist unerwartet verstorben. Nun muss sie sich mit den drei kleinen Kindern alleine durchschlagen. Sie hat keine Arbeitsstelle, da sie voll und ganz für ihre Kinder da sein wollte. Frau Meyer braucht Hilfe, finanzielle wie auch persönliche Unterstützung und Begleitung. Um Personen in schwierigen Situationen auffangen zu können, verfügt die Schweiz über ein komplexes System der sozialen Sicherheit. Im Vordergrund stehen dabei die Hilfe zur Selbsthilfe und die Wiedereingliederung der betroffenen Personen ins gesellschaftliche Leben.

#### Aufgaben:

- a) Frau Meyer ist in verschiedenen Bereichen auf Unterstützung angewiesen. Drei Bereiche, in denen Frau Meyer Unterstützung benötigt, sind unten aufgeführt. Geben Sie zu den drei Bereichen an, ob sie Unterstützung von öffentlicher und/oder privater Hand erhält. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

Bereich	Öffentlich	Privat
Finanzielle Unterstützung		
Stellensuche		
Kinderbetreuung		

- b) Frau Meyer hat keinen Überblick über die verschiedenen Sozialversicherungsleistungen und die öffentlichen Unterstützungsmassnahmen. Nennen Sie zu jedem der genannten Bereiche eine Möglichkeit, wie in diesem Bereich Unterstützung geleistet wird oder werden könnte. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

Finanzielle Unterstützung: \_\_\_\_\_

Stellensuche: \_\_\_\_\_

Kinderbetreuung: \_\_\_\_\_

T 6

Erreichte  
Punktezahl