

Aufgabe 1: Lösung

Leistungsziel Nr.: 1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten
1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

6 Punkte**Ausgangslage:**

Sie arbeiten für die Gemeinde Musterhausen. Herr Truttman, Einwohner der Nachbargemeinde, hat einen Termin bei Ihnen vereinbart. Er möchte sich von Ihnen über die Gemeinde Musterhausen informieren lassen. Am Telefon hat er Ihnen kurz angedeutet, dass er mit der Wohnsituation in seiner jetzigen Gemeinde nicht zufrieden sei. Er plant einen Umzug in eine der nahe gelegenen Nachbargemeinden. Sie bereiten das Gespräch mit Herrn Truttman vor. Sie erarbeiten sich das Vorgehen.

2

Aufgaben:

a) Ordnen Sie die Teilschritte, indem Sie die Nummern (1 – 8) in das Feld setzen.

Für den korrekten Ablauf der Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

4	Kunden beraten
6	Möglichkeiten aufzeigen
2	Gespräch eröffnen
1	Gespräch vorbereiten
3	Kundenwunsch erfassen, evtl. rückfragen
8	Gespräch nachbereiten
5	Unterlagen zur Verfügung stellen / Anschauungsmaterial
7	Kunden verabschieden

T 2Erreichte
Punktzahl

- b) Zählen Sie vier nützliche Beratungshilfen für das Gespräch (Anschauungsmaterial) auf, die in der Gemeinde Musterhausen zum Einsatz kommen könnten.
Sie erhalten je korrekte Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

4x $\frac{1}{2}$

1) <i>Portrait der Gemeinde</i>	4) <i>Gemeinde Publikationsorgane</i>
2) <i>Zahlen & Fakten der Gemeinde</i>	5) <i>Ortsplan</i>
3) <i>Geschichte der Gemeinde</i>	6) <i>Zufahrtsplan</i>

- c) Sie überlegen sich, wie Sie auf freundliche Art und Weise den Grund für den Wechsel in eine andere Wohngemeinde erfahren könnten.
Sie erhalten 1 Punkt für die richtige Frageart und 1 Punkt für eine korrekte Formulierung der Frage, total 2 Punkte.

2 x 1

Stellen Sie dazu eine offene oder eine geschlossene Frage?

Eine offene Frage

Wie könnte eine entsprechende Frage lauten?

z.B. Weshalb möchten Sie die Wohngemeinde wechseln?

Korrekturhinweise:

- a) Pro richtige Nennung $\frac{1}{4}$ Punkt, wenn Reihenfolge logisch erscheint.
Punkte 4 – 6 können auch in unterschiedlicher Reihenfolge eingesetzt werden.
- b) Andere sinnvolle Lösungen möglich.
- c) Andere Formulierung möglich.

T 4

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 2: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 1.1.2.1 Argumente und Vorschläge bringen 4 Punkte**Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der Steuerverwaltung und sind für den Versand der Steuererklärungen zuständig. Die Einwohner der Gemeinde Musterhausen müssen die ausgefüllte Steuererklärung bis Ende Mai 2008 eingereicht haben.

Aufgaben:

- a) Was geschieht mit einem Bürger, der seiner Pflicht, dem Einreichen der Steuererklärung, trotz letzter Mahnung nicht nachkommt? Begründen Sie Ihre Antwort aufgrund der gesetzlichen Grundlagen, gemäss Beilage.

Für eine vollständige Begründung erhalten Sie 1 Punkt.

1

Art. 174: Der Bürger erhält eine Busse bis zu Fr. 1'000.00 bzw. Fr. 10'000.00 bei Rückfall

- b) Herr Müller meldet sich bei Ihnen am Schalter. Er ist sehr wütend. Im Jahr 2007 hat er drei Raten einbezahlt. Die erste Rate per 31.5.2007, die zweite Rate per 31.8.2007 und die dritte Rate per 20.11.2007. Die Frist für die dritte Rate wäre aber der 31.10.2007 gewesen. Per 30.11.2007 verschickte die Steuerverwaltung eine weitere Abrechnung. Welche Abrechnung hat Herr Müller erhalten?

Für die korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

Verzugszinsrechnung

- c) Argumentieren Sie in **ganzen Sätzen**, wie es zur oben erwähnten Rechnung für Herr Müller kam.

Für eine sinnvolle und richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

2

Für nicht fristgerechte Zahlungen muss der Zahlungspflichtige einen Verzugszins bezahlen. Der Verzugszins beginnt mit dem ersten Tag nach der gesetzten Frist
Hinweis auf Art. 164 Verzugszinsen

Korrekturhinweis:

- b) Zinsrechnung alleine genannt, reicht nicht. Es wird Verzugszins verlangt.

T 4Erreichte
Punktezahl

Art. 164 **Verzugszins**

- 1 Der Zahlungspflichtige muss für die Beträge, die er nicht fristgemäss entrichtet, einen Verzugszins bezahlen, der vom Eidgenössischen Finanzdepartement festgesetzt wird.
- 2 Hat der Zahlungspflichtige bei Eintritt der Fälligkeit aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, noch keine Steuerrechnung erhalten, so beginnt die Zinspflicht 30 Tage nach deren Zustellung.

Art. 174 **Verfahrenspflicht**

- 1 Wer einer Pflicht, die ihm nach den Vorschriften dieses Gesetzes oder nach einer aufgrund dieses Gesetzes getroffenen Anordnung obliegt, trotz Mahnung vorsätzlich oder fahrlässig nicht nachkommt, insbesondere:
 - a. die Steuererklärung oder die dazu verlangten Beilagen nicht einreicht,
 - b. eine Bescheinigungs-, Auskunfts- oder Meldepflicht nicht erfüllt,
 - c. Pflichten verletzt, die ihm als Erben oder Dritten im Inventarverfahren obliegen,wird mit Busse bestraft.
- 2 Die Busse beträgt bis zu 1000 Franken, in schweren Fällen oder bei Rückfall bis zu 10 000 Franken.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 3: Lösung

Leistungsziel Nr.: 1.1.2.3 Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen 8 Punkte

Ausgangslage:

Während Ihrer Ausbildung in der Öffentlichen Verwaltung hatten Sie mit ganz verschiedenen Personen beruflichen Kontakt. Diese Personen oder Personengruppen hatten unterschiedliche Ansprüche an Sie als Lernende/r der entsprechenden Amtsstelle.

Aufgaben:

a) Nennen Sie 4 Anspruchsgruppen.

Pro sinnvolle Anspruchsgruppe erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1. Berufsbildner
2. Mitarbeitende
3. andere Lernende
4. Kunden (Jugendliche, Vereinsmitglieder, Neuzuzüger, Steuerzahler od. ähnliche)
Etc. andere möglich

4 x 1

b) Charakterisieren Sie eine dieser Anspruchsgruppen anhand von 2 selbst gewählten und der 2 vorgegebenen Kriterien.

Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt; total 2 Punkte.
Pro sinnvolle Charakterisierung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.
Für die vollständige Aufgabe erhalten Sie total 4 Punkte.

2 x 1
4 x ½

Anspruchs- gruppe:	Kriterium 1:	Kriterium 2:	Kriterium 3 :	Kriterium 4:
	Alter	Geschlecht	Funktion	Anspruch an meine Person
Berufsbildner	35	m	Amtschef	Gute Noten
Mitarbeitende Frau Müller	50	w	Sekretärin	Hilfsbereit, engagiert
Kunden	jung - alt	m/w	div.	Freundlich, kompetent
Andere Lernende	16 - 20	m/w	In Ausbildung	teamfähig

T 8

Korrekturhinweis:

Pro Kriterium 1 Punkt, pro Bezug zu Anspruchsgruppe je ½ Punkt.
Weitere sinnvolle Kriterien sowie Charakterisierungen möglich.
Kriterium und Anspruchsgruppe müssen übereinstimmen.

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 4: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden**4 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei der Kantonalen Verwaltung im Informationsdienst. Im Moment betreuen Sie den Schalter und Telefondienst. Schalter und Telefondienst sind die sogenannte Visitenkarte einer Verwaltung. Der gute Umgang mit Kundinnen und Kunden ist Ihr tägliches Brot.

Aufgaben:

- a) Worauf achten Sie speziell beim Umgang mit Kunden am Schalter?
Nennen Sie 4 Stichworte.

4 x 1/2

Pro sinnvolle Nennung erhalten Sie 1/2 Punkt, total 2 Punkte.

1	<i>Kunden beim Namen nennen</i>
2	<i>Kunden freundlich begrüßen</i>
3	<i>Blickkontakt herstellen</i>
4	<i>Sich selbst vorstellen</i>

- b) Worauf achten Sie speziell beim Umgang mit Kunden am Telefon?
Nennen Sie 4 Stichworte.

4 x 1/2

Pro sinnvolle Nennung erhalten Sie 1/2 Punkt, total 2 Punkte.

1	<i>Klare und deutliche Meldung: Amt und Name</i>
2	<i>Nicht zu schnell sprechen</i>
3	<i>Kunden beim Namen nennen</i>
4	<i>Kunden freundlich begrüßen</i>
5	<i>Das Telefon zügig abnehmen (nicht zu lange klingeln lassen)</i>

Korrekturhinweis:

Gleiche Nennungen bei a) und b) möglich.
Weitere Antworten möglich.

T 4Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 5: Lösung**Leistungsziel Nr.: 1.6.1.4 Betriebliche Vorschläge einbringen****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Büromaterial- und Drucksachenzentrale Ihrer Verwaltung. Sie kaufen Büromaterial ein und verkaufen dieses zum Einstandspreis an die verschiedenen Ämter weiter.

Sie sind am Empfang tätig und haben u.a. die Aufgabe, die eingehenden Telefonate entgegenzunehmen und weiterzuleiten.

Oft nehmen Sie Telefonate von Mitarbeitern entgegen, welche Sie nicht weiter verbinden können, da der interne Ansprechpartner „Bereich Drucksachen“ nicht erreichbar ist.

Leider wissen Sie häufig auch nicht, wo sich die Person aufhält. Die Anrufer wirken dadurch genervt und reklamieren bei Ihnen. Für Sie ist die Situation unbefriedigend und Sie möchten etwas daran ändern.

Aufgaben:

a) Nennen Sie vier mögliche Gründe/Ursachen für die geschilderte Problematik. Pro möglichen Grund in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

- häufige Abwesenheiten
- zahlreiche Sitzungen
- viele Aussendienstmitarbeitende – selten am Arbeitsplatz
- Disziplinlosigkeit
- Vergessen Abwesenheiten zu melden
- Nicht erreichbar – keine Natel
- Arbeitsplatz örtlich von der Telefonzentrale getrennt
- Kommunikationsproblem in der Telefonzentrale
- Keine Abwesenheits- bzw. Präsenzinformationen

4 x 1

b) An welche Spielregeln müssen sich die Mitarbeitenden bei der Umsetzung Ihres Lösungsansatzes in Zukunft halten? Formulieren Sie **in ganzen Sätzen** zwei Spielregeln, die zu einer nachhaltigen Verbesserung der Situation führen.

Pro sinnvolle Spielregel erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

- Alle Mitarbeitenden führen ihre An- und Abwesenheiten im Outlook-Kalender.
- Die Daten im Outlook / Notes sind immer auf dem aktuellen Stand.
- Das Outlook / Notes ist so eingerichtet, dass die An- und Abwesenheiten durch die Zentrale eingesehen werden können.
- Die persönlichen Anrufbeantworter sind aktiviert.
- Bei Abwesenheit jeweils vorab mitteilen, wie lange abwesend.
- Stellvertretung bekannt geben.
- Internes Telefon auf die Zentrale umleiten, damit es nicht ins Leere läutet.
- Mitteilung hinterlegen, was bei Notfällen zu tun ist – wo zu erreichen.

2 x 1

T 6Erreichte
Punktezahl

c) Ihr erstes Anliegen ist, dass Ihnen jederzeit bekannt ist, wo sich die internen Ansprechpersonen befinden und ab wann sie wieder erreichbar sind. Zeigen Sie zwei geeignete Massnahmen auf, wie Sie die Problematik in den Griff bekommen wollen.

Pro geeignete Massnahme erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

- 1) Kalender führen
- 2) Eine Telefonregelung in Abwesenheit wird vereinbart und bei Abwesenheit aktiviert.

Korrekturhinweis:

Aufgabe c) ist von der Aufgabe b) abhängig.

Bei der Aufgabe b) sind die Spielregeln aufzuführen, bei der Aufgabe c) die Massnahmen.

Andere sinnvolle Lösungen möglich; jedoch aufeinander abgestimmt.

Punkte

2 x 1

T 2

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 6: Lösung**Leistungsziel Nr.: 1.7.1.1 Standortgegebenheiten****7 Punkte****Ausgangslage:**

Familie Muster sucht einen geeigneten Wohnort. Nach einem längeren Auswahlverfahren kommt Ihre ländliche Gemeinde A, liegend im Kanton Y und die Hauptstadt B des Kantons X in Frage.

Damit sich Familie Muster ein besseres Bild Ihrer Gemeinde A, für die Sie arbeiten, machen kann, erscheint die Familie Muster am Schalter um sich zu informieren.

Aufgaben:

- a) Sie versuchen der Familie Muster alle Vorzüge aufzuzeigen, die Ihre Gemeinde A für die Familie aus gesellschaftlicher, wirtschaftlicher und geografischer Sicht bietet.
Nennen Sie pro Gesichtspunkt zwei Vorteile, die die Familie Muster dazu bewegen soll, ihren Wohnsitz in Ihre Gemeinde zu verlegen.

Sie erhalten pro sinnvollen Vorteil 1 Punkt, total 6 Punkte.

6 x 1

Gesichtspunkte	Je zwei Vorteile für Familie Muster
Gesellschaftlich	- <i>Hohe Lebensqualität, da auf dem Lande</i> - <i>Vielfältiges Kulturangebot</i> - <i>Grosses Vereinsangebot</i>
Wirtschaftlich	- <i>Arbeitsplätze</i> - <i>Tiefe Steuern</i> - <i>Günstige Wohnungen</i>
Geografisch	- <i>Zentral gelegen</i> - <i>Grenznahe</i> - <i>Gute Verkehrserschliessung</i>

- b) Was geben Sie Familie Muster mit, um sich vertiefter über die Gemeinde zu informieren?
Für eine sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

Prospekte über die Gemeinde, Publikationsorgan der Gemeinde, Internetadresse

Korrekturhinweis:

- a) Weitere sinnvolle Lösungen möglich.

T 7Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 7: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 1.7.1.2 **Standortbedürfnisse verschiedener Gruppen** **6 Punkte**

Ausgangslage:

Die Bürgerinnen und Bürger achten je länger je mehr auf die Rahmenbedingungen und Infrastruktur ihrer Wohngemeinde. Verschiedene Kriterien sind für die Wahl ihrer Wohngemeinde (Standort) ausschlaggebend. So ist z.B. für eine junge Familie ausschlaggebend, ob Kindergarten oder Schulen vorhanden sind.

Aufgabe:

Nennen Sie in nachstehender Tabelle sechs Anspruchsgruppen und je ein Auswahlkriterium für eine Wohngemeinde.

Für jede sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Es sind keine Wiederholungen erlaubt.

6 x 1

Anspruchsgruppen	Auswahlkriterien (Interessen)
<i>Eltern von Schüler</i>	<i>Schulen in Wohnnähe Schulwegsicherheit Qualität der Lehrkräfte Breites Freizeit- und Sportangebot</i>
<i>Ältere Bürger</i>	<i>Geschäfte im Zentrum Alterswohnheim nicht zu abgelegen, sondern eher im Zentrum Kursangebot und Aktivitäten</i>
<i>Jugendliche</i>	<i>Breites Unterhaltungsangebot: Disco, Kino, usw. Räumlichkeiten für Musik, Treffs Sportmöglichkeiten</i>
<i>Händler</i>	<i>Parkplätze Zentrale Lage Zahlungskräftige Kunden</i>
<i>Anwohner einer verkehrsreichen Strasse</i>	<i>Baulicher Schallschutz Eine Umfahrungsstrasse oder besser noch der Bau eines Tunnels Steuernachlässe als Entschädigung</i>
<i>Hundebesitzer</i>	<i>Wald in der Nähe Schnell im Freien</i>
<i>Spitzensportler</i>	<i>Trainingsmöglichkeiten Sportplatz Fitness-Center</i>

T 6**Korrekturhinweis:**

Unvollständige Zeilen, 0 Punkte.

Erreichte
Punktezahl

- b) Teilen Sie folgende Aufgaben der zuständigen Ebene zu (Bund, Kanton, Gemeinde).
Pro Feld erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

4 x 1

Aufgabe	zuständige Ebene
Kehrichtentsorgung	<i>Gemeinde</i>
öffentlicher Verkehr	<i>Bund, Kanton, Gemeinden</i>
Mehrwertsteuer	<i>Bund</i>
Schulwesen	<i>Kanton</i>

Korrekturhinweis:

- a) Die Synonyme (gesetzgebende, ausführende und richterliche Gewalt) gelten nicht als Hauptaufgabe.
Es gelten „Vereinigte Bundesversammlung“ sowie nur „Bundesversammlung“.
- b) Kantonale Unterschiede beachten
- a) + b) Stichworte und Sätze gültig, wichtig ist der Inhalt.

T 4Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 9: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 1.7.2.7 Politisches Umfeld**11 Punkte****Ausgangslage:**

Als in der öffentlichen Verwaltung tätige(r) Kauffrau / Kaufmann sehen Sie sich mit Gesetzesänderungen und mit neuen Gesetzen konfrontiert, die eine Änderung Ihres Arbeitsalltags oder bestimmter Arbeitsabläufe nach sich ziehen. Sie erleben also ganz konkret, wie sich die Entscheidungen, die in der Legislative gefällt werden, auf Ihre Arbeit auswirken. In der Legislative finden wir Vertreterinnen und Vertreter verschiedener politischer Herkunft.

Aufgaben:

a) Nennen Sie die grösste Partei in Ihrem Kantonsparlament.

Sie erhalten für die korrekte Nennung 1 Punkt.

1

b) Beschreiben Sie nun kurz, wofür die folgenden Parteien eintreten. Achten Sie darauf jeweils die Ausrichtung der Partei, eine Erklärung zur Interessenvertretung und die Forderungen der Partei in Ihrer Antwort zu erwähnen.

Pro richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte, total 10 Punkte.

Partei 1: SVP

Die SVP ist eine rechtsbürgerliche Partei. Sie vertritt die Interessen des Gewerbes, des Bauern- und des Mittelstandes. Sie setzt sich einerseits für eine freie Marktwirtschaft ein, fordert aber andererseits weitgehende Massnahmen zum Schutze der Landwirtschaft.

2

Partei 2: SP

Die SP ist eine linke Partei. Sie vertritt die Anliegen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und steht dem Schweizerischen Gewerkschaftsbund (SGB) nahe. Sie tritt ein für den Schutz der sozial Schwächeren und der Umwelt. Sie fordert eine soziale Marktwirtschaft, in welcher der Staat regulierend in die Wirtschaft eingreift, ein soziales Netz für alle und mehr Steuergerechtigkeit.

2

T 5Erreichte
Punktezahl

Partei 3: FDP

Die Freisinnig-demokratische Partei ist eine bürgerliche Partei und steht dem Handels- und Industrieverein „economiesuisse“ nahe. Ihr gehören viele Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, Kaderleute sowie Gewerbetreibende an. Freiheit, Verantwortung, Leistung, Sicherheit und Offenheit gehören zu ihren Grundwerten. Die FDP setzt sich für eine liberale und international konkurrenzfähige Wirtschaftsordnung ein und fordert deshalb günstige Rahmenbedingungen mit möglichst wenig staatlichen Eingriffen in den Markt sowie niedrige Steuern.

Partei 4: CVP

Die Christlich-demokratische Volkspartei ist eine bürgerliche Partei. Sie vertritt eine breite Wählerschicht in vor allem katholischen Kreisen, versteht sich aber als überkonfessionelle Partei auf der ethischen Basis der christlichen Soziallehre. Die CVP vertritt konservative Werte auf den Grundpfeilern Freiheit, Solidarität und Subsidiarität. Die CVP fordert eine familienfreundliche Politik.

Partei 5: Grüne Partei

Die Grüne Partei setzt sich für eine ökologische und soziale Politik ein. Sie fordert deshalb einen besseren Schutz der Umwelt und eine umweltgerechte Verkehrspolitik sowie einen gut ausgebauten Sozialstaat unter Einbezug zusätzlicher sozialer Risiken. Die Grüne Partei bekennt sich zu einer sozialen Marktwirtschaft und möchte diese mit Steuerungsmassnahmen (wie Lenkungsabgaben) umweltverträglicher und gerechter ausgestalten. Sie fordert den Ausstieg aus der Atomenergie und eine Umlagerung zu erneuerbaren Energien. Die Grüne Partei setzt sich für eine ärztlich kontrollierte Drogenabgabe ein und fordert die Hanflegalisierung. Sie ist für Reduzierung der Militärausgaben und befürwortet den Beitritt zur EU.

Korrekturhinweis:

a) Lokale / regionale Situation beachten.

Punkte

2

2

2

T 6Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 10: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 1.7.2.9 **Parlamentarische Instrumente****4 Punkte****Ausgangslage:**

Parlamentarier versuchen, die Interessen ihrer Wählerschaft in die vereinigte Bundesversammlung einzubringen. Dafür stehen ihnen verschiedene parlamentarische Instrumente zur Verfügung.

Aufgabe:

Nennen Sie zwei parlamentarische Instrumente und deren Zweck in der nachfolgenden Tabelle.

Pro Instrument mit dem richtigen Zweck erhalten Sie je 2 Punkte, total 4 Punkte.

2 x 2

Parlamentarisches Instrument	Zweck
<i>Parlamentarische Initiative</i>	<i>Erlaubt den Räten, eigenständig ein neues Gesetz oder einen neuen Verfassungsartikel auszuarbeiten</i>
<i>Motion</i>	<i>Verlangt vom Bundesrat zwingend, einen Gesetzesentwurf auszuarbeiten oder eine Massnahme zu ergreifen.</i>
<i>Postulat</i>	<i>Beauftragt den Bundesrat zu prüfen, ob es in einem bestimmten Fall ein Gesetz, einen Beschluss oder eine Massnahme braucht.</i>
<i>Interpellation</i>	<i>Verpflichtet den Bundesrat, über wichtige Vorkommnisse in der Politik oder der Verwaltung schriftlich Auskunft zu geben.</i>
<i>Einfache Anfrage</i>	<i>Fordert vom Bundesrat eine schriftliche Auskunft über eine Angelegenheit des Bundes.</i>
<i>Fragestunde</i>	<i>Bundesrat gibt einer Nationalrätin / einem Nationalrat mündlich Auskunft vor dem Ratsplenum.</i>

Korrekturhinweis:

Wenn der Zweck nicht dem Instrument entspricht, 0 Punkte.

T 4Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 11: Lösung

Leistungsziel Nr.: 1.7.3.2 Öffentliches Recht und Privatrecht 4 Punkte

Ausgangslage:

Zwischen dem öffentlichen Recht und dem Privatrecht bestehen grundlegende Unterschiede. Sie regeln unterschiedliche Rechtsverhältnisse.

Aufgaben:

- a) Erläutern Sie in Stichworten den Unterschied zwischen öffentlichem Recht und Privatrecht. Pro sinnvolle Erläuterung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2 x 1

Öffentliches Recht:	<i>Regelt das Rechtsverhältnis zwischen Staat und Bürger sowie zwischen staatlichen Behörden. Mindestens eine staatliche Behörde taucht immer in diesem Rechtsverhältnis auf. In einem Rechtsverhältnis steht die Behörde hierarchisch über der Privatperson.</i>
Privatrecht:	<i>Regelt das Rechtsverhältnis zwischen Privatpersonen. Alle Betroffenen sind Privatpersonen und stehen auf derselben hierarchischen Stufe.</i>

- b) Nennen Sie je zwei Bereiche, die dem öffentlichen Recht und dem Privatrecht zugewiesen werden können. Tragen Sie diese in die Tabelle ein.

4 x 1/2

Pro richtigen Bereich erhalten Sie 1/2 Punkt, total 2 Punkte.

Öffentliches Recht	Privatrecht
<i>Raumplanung / Baubewilligung</i>	<i>Scheidung / Erbschaft / Nachbarschaftskonflikt</i>
<i>Entzug der Bewilligung / Geldbusse</i>	<i>Zivilrechtliche Haftung / Beschädigung von Eigentum</i>

Korrekturhinweis:

- a) Sinngemässer Lösungsvorschlag.
b) Weitere sinnvolle Lösungen möglich. Es sind jedoch Bereiche und nicht Gesetze verlangt.

T 4

Erreichte Punktzahl

Aufgabe 12: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 2.1.4.2 **Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****4 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der Gemeinde Musterhausen. Ein Bürger kontaktiert Sie per Telefon. Er wünscht diverse Informationen und bittet Sie, ihm die entsprechenden Informationen zu senden.

Aufgabe:

Entscheiden Sie bei jeder der geforderten Informationen, ob Sie diese versenden dürfen. Beantworten Sie Ihren Entscheid mit Ja oder Nein, indem Sie das passende Kreuz setzen.

Pro richtiges Kreuz erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4 x 1

Information	JA	NEIN
Beitrags- und Gebührenordnung	X	
Personalliste mit persönlichen Daten		X
Abfallreglement	X	
Von der Gemeindeversammlung verabschiedetes Budget	X	

T 4Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 13: Lösung

Punkte

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

Sie arbeiten im Lohnbüro einer grossen Verwaltung und können über die Personalinformationen verfügen. Ein Ihnen nicht bekannter Mitarbeiter, Herr Muster, ruft an und möchte wissen, wie hoch sein 13. Monatslohn sein wird. Er möchte nämlich die Ferien planen und benötigt diese Information dringend.

Aufgaben:

- a) Welche Antwort geben Sie Herrn Muster unter Berücksichtigung der Vorschriften des Datenschutzes? Begründen Sie Ihre Antwort.

2

Für eine korrekte Antwort mit Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

Ich darf Herr Muster über die Lohndaten telefonisch keine Auskunft erteilen. Die Lohndaten fallen unter den Datenschutz. Ich schlage Herr Muster vor, dass er die Anfrage schriftlich stellt oder persönlich am Schalter erscheint und sich ausweist.

- b) Erklären Sie den Datenschutz.

2

Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

*Der **Datenschutz** soll die Persönlichkeit und die Gegenstand von Datenverarbeitung gewordenen Grundrechte der Personen schützen. (1 Punkt) Mit dem Gesetz wird auch die Verarbeitung von Personendaten geregelt. (1 Punkt)*

Korrekturhinweis:

- a) Keine telefonische Auskunft, da Lohndaten im Datenschutz geregelt (1 Punkt)

Möglichkeit / Vorschlag (1 Punkt)

T 4Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 14: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 2.5.1.1 Fachausdrücke kennen**4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Lernende im ersten Lehrjahr arbeitet auf Ihrer Abteilung und hat sich einige Fachausdrücke notiert, auf welche sie im Verlaufe der Ausbildung gestossen ist.

Aufgabe:

Erklären Sie ihr mit eigenen Worten die folgenden Fachausdrücke.

Für jede korrekte und vollständige Erklärung des Begriffes erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4 x 1

Begriff	Erklärung
Ergonomie	<i>Die Ergonomie beschäftigt sich mit der Gestaltung von Arbeit und Produkten. Aspekte der Ergonomie: Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Bildschirmarbeit, Sitzen, Beleuchtung</i>
Budget	<i>Stellt die voraussichtlichen Einnahmen und Ausgaben einander gegenüber. Jahresplanung der Laufenden Rechnung und der Investitionsrechnung</i>
Rechtsmittel	<i>Die Möglichkeit eines Bürgers, sich gegen einen hoheitlichen Entscheid zu wehren.</i>
Föderalismus	<i>Ein föderativer Staat ist ein politisches Gebilde, in unserem Fall ein Bundesstaat, welcher seinen Gliedstaaten die grösstmögliche Selbstständigkeit belässt, also nur zentral regelt, was im Interesse des Ganzen nicht regional verschieden gestaltet werden kann.</i>

T 4Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 15: Lösung

Leistungsziel Nr.: 3.4.1.1 **Kontenplan des Lehrbetriebes erklären** **8 Punkte**

Ausgangslage:

Auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene wurde das Harmonisierte Rechnungsmodell (HRM) eingeführt. Damit wurden die Ausgaben- und Investitionsbegriffe sowie der Kontenrahmen vereinheitlicht. Daraus berechnete Finanzkennzahlen liefern wichtige Entscheidungsgrundlagen für die Führungsebene.

Aufgaben:

a) Setzen Sie die folgenden Begriffe des Kontenplans nach HRM in die Tabelle ein.

Pro korrekt eingeordnetes Feld erhalten Sie 1/2 Punkt, total 6 Punkte.

Laufende Rechnung, Ausgaben, Aktiven, Investitionsrechnung, Ertrag, Passivierungen, Kurzfristige Schulden, Aufwand, Guthaben, Aktivierungen, Passiven, Abschreibungen

Bestandesrechnung		Laufende Rechnung		Investitionsrechnung	
Aktiven	Passiven	Aufwand	Ertrag	Ausgaben	Einnahmen
Guthaben	Kurzfristige Schulden	Abschreibungen	Steuern	Passivierungen	Aktivierungen

b) Erklären Sie, was im Konto Abschreibungen verbucht wird.

Für eine richtige Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

Mit den Abschreibungen werden die Wertvermindierungen von Aktiven erfasst.

Ursachen für Abschreibungen: Abnutzung, Technischer Fortschritt,

Nachfrageänderung, etc.

Punkte

12 x 1/2

2

T 8

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 16: Lösung

Punkte

Leistungsziel Nr.: 4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen**8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der Finanzverwaltung. Ihr Chef, Thomas Müller, wird auf Ende August 2008 pensioniert. Zum Abschied organisiert die Finanzverwaltung einen Apéro.

Aufgabe:

Sie sind beauftragt einen Entwurf der Einladung zu verfassen. Diese soll folgende Punkte enthalten:

- Zeit: 17.00 Uhr
- Grund des Anlasses
- Ort: Grosses Sitzungszimmer
- Datum: 16. August 2008
- Geht an alle Mitarbeiter aller Abteilungen
- Dauer bis 19.00 Uhr
- An- resp. Abmeldung bis 6. August 2008

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite, auf der Basis der Informationen in dieser Notiz, für Ihren Vorgesetzten eine Einladung **in vollständigen Sätzen**. Die Einladung, die alle verlangten Informationen und die Elemente eines Briefes umfasst und gut dargestellt ist, wird mit **8 Punkten** bewertet.

8

T 8**Erreichte
Punktzahl**

Lösung:

*Finanzverwaltung
9000 Musterhausen*

An alle Mitarbeitenden

Musterhausen, 4. Juni 2008

Einladung zum Abschluss-Apéro von Thomas Müller

Sehr geehrte Damen und Herren

Wie Sie dem Personalbulletin entnehmen konnten, wird Herr Thomas Müller von der Finanzverwaltung auf Ende August 2008 pensioniert.

Wir freuen uns, Sie zum Abschluss-Apéro einzuladen:

Datum: 16. August 2008

Zeit: 17.00 Uhr bis ca. 19.00 Uhr

Ort: Grosses Sitzungszimmer Finanzverwaltung

Dürfen wir Sie bitten, sich bis 6. August 2008 an- resp. abzumelden.

Thomas Müller freut sich, mit Ihnen auf seinen Abschluss anzustossen.

Freundliche Grüsse

Finanzverwaltung

i.V. (Name)

Hinweise für die Beurteilung:

- ½ Punkt für Absender
- ½ Punkt für Empfänger
- ½ Punkt für Datum
- ½ Punkt für Titel
- ½ Punkt für Einberufungs- oder Einladungssatz
- ½ Punkt für Datum und Zeitpunkt
- 1 Punkt für Ort
- 1 Punkt für den Begriff «Abschluss-Apéro»
- 1 Punkt für die Teilnahmebestätigung mit Datum
- 1 Punkt für Grussformel
- 1 Punkt für klare und gut gegliederte Präsentation

Erreichte
Punktzahl