

## Lösung 1

### Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie werden von Ihrer Berufsbildnerin gebeten, den neuen Lernenden des 1. Lehrjahrs ins Thema "Kundengespräch vorbereiten und führen" theoretisch einzuführen. Da Sie diese Leistungsziele bereits mit Erfolg bearbeitet haben, können Sie auf verschiedene Unterlagen und Erfahrungen zurückgreifen.

**Aufgaben:**

- a) Sie finden in Ihren Lernunterlagen einen Vorgehensplan zum Thema Kundengespräch. Leider haben Sie seiner Zeit die Teilschritte auf verschiedene Karteikarten notiert und diese nicht nummeriert. Bringen Sie die nachstehenden Teilschritte in die korrekte chronologische (zeitlich richtige) Reihenfolge, indem sie die Zahlen 1 bis 8 in die leeren Felder eintragen.

Für die korrekte Reihenfolge aller 8 Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

8	Gespräch nachbereiten
2	Gespräch eröffnen
7	Kunde verabschieden
3	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
5	Definitives Angebot unterbreiten
1	Gespräch vorbereiten
4	Angebote unterbreiten und erklären
6	Kaufvertrag abschliessen

**Korrekturhinweis zu a):**

Alle 8 Teilschritte in der richtigen Reihenfolge = 2 Punkte, pro Fehler ½ Abzug

Punkte

- b) Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie Ihrem Kollegen vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in Ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen können.

Sie erhalten je korrekte Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

- Prospekte
- Preislisten
- Verkaufs- /Zeigemappen
- Präsentation auf Notebook
- Geschäftsbedingungen
- Notizmaterial
- etc.

**Korrekturhinweis zu b):**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

- c) Ihr Kollege möchte von Ihnen wissen, was er bei der Eröffnung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs mit einem neuen Kunden zu beachten hat. Geben Sie Ihrem Kollegen in Stichworten vier nützliche Tipps, auf was er bei der Gesprächseröffnung achten sollte.

Je nützlicher Tipp erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

- Kunde beim Namen nennen
- Kunde freundlich begrüßen
- Blickkontakt herstellen
- Sich selbst vorstellen
- Pünktlich erscheinen
- Aufhänger für das Gespräch finden
- Persönliche Interessen des Kunden ansprechen
- Etc.

**Korrekturhinweis zu c):**

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 2

### Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

**5 Punkte**

#### Ausgangslage:

Ihr Arbeitskollege hat Ihnen soeben telefoniert und mitgeteilt, dass er wegen eines Todesfalles in der Familie heute und morgen nicht ins Geschäft komme. Er hat Sie gebeten, am Nachmittag den angemeldeten Kunden zu empfangen. Er wisse selber auch nicht mehr, als dass sich dieser erstmals für Ihre Produkte / Ihre Dienstleistungen interessiere.

#### Aufgaben:

- a) Erklären Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele geben). Total 1 Punkt.

Mit offenen Fragen lasse ich den Kunden sprechen und erfahre mehr als nur mit Antworten auf geschlossene Fragen.

Der Kunde kann sich mit seinen Bedürfnissen und Anliegen besser einbringen und fühlt sich nicht bedrängt.

- b) Formulieren Sie nachstehend in ganzen Sätzen vier offene Fragen, welche Sie vom Kunden **zwischen** der Begrüßung und der Verabschiedung beantwortet haben möchten. 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

#### Begrüßung

- Wie sind Sie auf unsere Firma aufmerksam geworden?
- Womit kann ich Ihnen dienen?
- Wofür braucht er/sie es?
- Welche Preisvorstellungen haben Sie?
- Welche Vorstellungen haben Sie bezüglich Lieferung?

#### Verabschiedung

- c) Nennen Sie zwei zusätzliche Informationen über diesen Neukunden, die für Sie bzw. Ihren Kollegen ebenfalls wichtig sind.  
Je sinnvolle Information erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Angaben über den Kunden wie bspw.

- Name, Vorname, Kontaktadresse, E-Mail
- Angaben über Sortiment des Kunden
- Angaben über weitere geplante Schritte
- Usw.

**Korrekturhinweise:**

- a) Verlangt werden ganze Sätze in Frageform.
- b) Andere sinnvolle Fragestellungen sind ebenfalls möglich.
- c) Andere sinnvolle Informationen sind ebenfalls gültig.

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 3

### Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

#### Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen

**5 Punkte**

#### Ausgangslage:

Jede/r Kunde/in hat unterschiedliche Bedürfnisse resp. Kaufmotive. Wichtig für eine/n Kaufmann/-frau ist es, diese zu ergründen, um dementsprechend die richtige Dienstleistung oder das richtige Produkt zu verkaufen.

#### Stellen Sie sich folgende Situation in einem Bücherladen vor:

##### Kunde:

Grüezi! Ich suche ein Geschenk für meine Mutter. Ich bin eben immer noch Student, Sie verstehen. Ja, und als Chemie-Student interessiere ich mich nicht sehr für Kultur. Haben Sie etwas über Frankreich? Wissen Sie, meine Eltern haben dort ihre nächsten Ferien geplant und wollen von Paris aus mit dem Auto Ausflüge in der Region machen. Man isst ja vorzüglich in Frankreich, meine Eltern kommen diesbezüglich bestimmt auf ihre Rechnung. Aber trotzdem, es ist verrückt - als Rentner sind sie sich eigentlich nicht mehr so gewohnt, sich im Strassenschilder-Dschungel zurecht zu finden und dann noch auf Französisch! Am besten wäre, wenn alles mit Bildern erklärt wäre!

#### Aufgaben:

- a) Kaufmotiv:  
Lesen Sie die Ausführungen des Kunden. Der Kunde möchte ein Geschenk für seine Mutter kaufen. Welches Kaufmotiv hat er? (1 Punkt)  
Freude bereiten; Liebe; Gewohnheit
- b) Welche Hinweise aus den Ausführungen des Kunden helfen Ihnen, das richtige Produkt für den Kunden zu ergründen? Nennen Sie 4 Hinweise (linke Spalte) und erklären Sie, warum diese wichtig sind (rechte Spalte).  
Je Hinweis und je Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Hinweise (4 x ½ Punkt)	Begründung / Erklärung (4 x ½ Punkt)
Mutter = Rentnerin	Buch mit viel Bildern, wenig Text Ev. grosse Schrift
Französische Kultur in und um Paris	Handlicher Reiseführer mit Schwerpunkt Kultur, z.B. mit wichtigsten Sehenswürdigkeiten um Paris (Schloss Versailles, etc.)
Ausflüge mit Auto	Buch sollte Strassenkarte enthalten Ev. mit erklärten, kurzen Routenvorschlägen
Kunde = Student	Buch darf nicht zu teuer sein
Gut essen	Restaurant-Tipps

Erreichte  
Punktezahl

#### Korrekturhinweis:

- b) Die Begründungen müssen zu den Hinweisen passen.

## Lösung 4

### Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

**3 Punkte****Ausgangslage:**

Die Verbesserung der Arbeitsprozesse innerhalb der Unternehmen muss eine permanente Aufgabe sein. Jeder Mitarbeitende muss die Prozesse und die Ziele seines Unternehmens verstehen. Um die Qualität einer Verbesserung beurteilen zu können, muss ein messbares Ziel festgelegt und ein passendes Kontrollmittel bestimmt werden.

**Aufgabe:**

In der untenstehenden Tabelle finden Sie zwei Ziele eines Unternehmens. Geben Sie für jedes dieser Ziele einen möglichen Vorschlag zur Umsetzung an sowie je ein Kontrollmittel, um die Zielerreichung zu überprüfen. Pro Vorschlag erhalten Sie je 1 Punkt, pro Kontrollmittel je ½ Punkt, total 3 Punkte.

Ziele	Vorschlag zur Umsetzung Je 1 Punkt	Kontrollmittel Je ½ Punkt
100% der Mitarbeitenden sind über den in zwei Monaten stattfindenden Wechsel der Öffnungszeiten unseres Personalrestaurants orientiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mitteilung (per Email)</li> <li>– Beilage zur Lohnabrechnung</li> <li>– Anschlag am schwarzen Brett</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lesebestätigung einverlangen</li> <li>– Umfrage bei den Benützern</li> </ul>
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bestellungen zentralisieren</li> <li>– Verantwortlichen mit Budgetvorgabe bestimmen</li> <li>– Anzahl Lieferanten reduzieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Budgetkontrolle</li> </ul>

**Korrekturhinweis:**

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

## Lösung 5

### Leistungsziel Nr. 2.1.3.2: Termine planen

**7 Punkte****Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen in ihrem Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

**Aufgaben:**

- a) Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Arten von unterschiedlichen Terminplanern auf. Nennen Sie dazu je einen Vor- und einen Nachteil des entsprechenden Planungsinstrumentes. **Ein Vor- respektive Nachteil darf nur 1x genannt werden.**

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- und Nachteil erhalten Sie je 2 Punkte, total 6 Punkte.

Terminplanungs-instrument	Vorteil und Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einfach nachzuführen</li> <li>- Leicht mitzunehmen</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich</li> <li>- Nur ein bis zwei Jahre verfügbar</li> </ul>
Elektronische Agenda im Taschenformat	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handlich, Zusatzfunktionen</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je nach Ausführung teuer in der Anschaffung</li> <li>- Verschiedene elektronische Geräte im gleichen Betrieb</li> <li>- Gefahr: Datenabgleich mit dem PC zu vergessen</li> <li>- Risiko Datenverlust bei Batterieausfall</li> </ul>
PC am Arbeitsplatz	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schneller Zugriff am Arbeitsplatz</li> <li>- Andere Personen haben Eintragsmöglichkeiten</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugang zum PC muss gewährleistet sein.</li> <li>- PC nicht immer verfügbar bei Terminabmachungen</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

- Der Kandidat erhält 2 Punkte pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch je ein sinnvoller Vor- und Nachteil aufgeführt sind.
- Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat nur einen Punkt.
- Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

Erreichte  
Punktzahl

- b) Sie haben von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag erhalten, mit acht betriebsinternen Personen, die an unterschiedlichen Standorten arbeiten, einen gemeinsamen Termin zu planen. Geben Sie zwei Vorgehensweisen an, wie Sie mit möglichst wenig Aufwand und in kurzer Zeit einen gemeinsamen Termin finden können (2 x ½ Punkt, total 1 Punkt).
- Besprechungsanfrage via Outlook
  - Terminusumfrage via Email
  - Telefonische Anfrage

Punkte

Erreichte  
Punktzahl



Punkte

## Lösung 6

### Leistungsziel Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 6 Punkte

#### Ausgangslage:

Familie Ipsale führt mit ihrem Campingplatz in Tenero kein isoliertes unternehmerisches Dasein. Vielmehr sind sie mit ihrer Unternehmung Bestandteil einer anspruchsvollen Umwelt, die von wechselseitigen Beziehungen verschiedener Anspruchsgruppen geprägt ist.

#### Aufgaben:

Nachstehend finden Sie Aussagen zu Erwartungen einzelner Anspruchsgruppen an Herrn Ipsale, resp. Erwartungen von Herrn Ipsale an einzelne Anspruchsgruppen. Beschreiben Sie solche wechselseitigen Beziehungen jeweils in ganzen Sätzen, indem Sie aus Sicht der anderen Anspruchsgruppe eine konkrete Erwartung formulieren. Für jede richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

- a) Herr Ipsale möchte von seinen Lieferanten pünktlich und mit qualitativ einwandfreien Lebensmitteln beliefert werden.

Welche Erwartung haben die Lieferanten an Herrn Ipsale?

Diese verfolgen das Ziel, mit Herrn Ipsale eine langjährige Geschäftsbeziehung aufbauen zu können / erwarten eine pünktliche Bezahlung ihrer Rechnungen.

- b) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.

Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?

Herr Ipsale erhofft sich Gäste mit korrektem, rücksichtsvollem und sauberem Verhalten, welche die Qualität des Angebotes würdigen und auch in Zukunft wieder einen Aufenthalt vornehmen werden.

- c) Herr Ipsale legt grossen Wert auf freundliche und engagierte Mitarbeitende, die auch bereit sind, flexibel auf die Bedürfnisse der Unternehmung zu reagieren.

Welche Erwartungen haben die Mitarbeitenden gegenüber ihrem Arbeitgeber?

Die Mitarbeiter erwarten zeitgerechte Anstellungsbedingungen / ein angenehmes Betriebsklima.

#### Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Lösung 7

### Leistungsziel Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen

**8 Punkte**

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten in einem Hotel, welches sich auf das Seminargeschäft spezialisiert hat. Durch die Zunahme dieser Geschäftstätigkeit entspricht der alte Fotokopierer nicht mehr den Anforderungen. Die Anforderungskriterien an den neuen Fotokopierer lauten:

- Kompaktgerät
- 12-15 Kopien pro Minute
- Toner- oder Modultechnik
- Vergrößerung und Verkleinerung möglich
- automatischer Originaleinzug (ADF) und Sorter eingebaut oder als Option lieferbar
- Preis maximal Fr. 6'000.--
- Lieferung auf Beginn Saison in 14 Tagen

#### Folgende Angebote von drei angefragten möglichen Lieferanten sind eingegangen:

<p><b>Lieferant A</b></p> <p>Erprobte Technologie, 12 Kopien pro Minute            Modul für 3000 Kopien zu Fr. 180.-, Papier von 80 – 120 gr., Formate von A6 – B4            Vergrößerung mit 2 Stufen, Verkleinerung mit 3 Stufen            Preis Fr. 3'000.- zuzüglich MWSt. 7.6%            Optionen: Automatischer Einzug Fr. 1'200.-, Sorter für 10 Dokumente Fr. 1'200.-            Sofort lieferbar</p>	
<p><b>Lieferant B</b></p> <p>Der schnelle "Kleine" mit der grossen Leistung, 15 Kopien pro Minute            Einfaches Nachfüllen des Toners            Vergrößerung und Verkleinerung je 3 Stufen oder Zoom            Automatischer Einzug und Sorter für 10 Dokumente            2 Magazine, inklusive Ständer, Papier von 70 – 120 gr, über Einzelblatteinzug bis 180 gr.            Preis Fr. 5'600.- inklusive MWSt            Servicevertrag Toner/Service Fr. -.03 je Kopie            Lieferung 14 Tage</p>	
<p><b>Lieferant C</b></p> <p>Kompaktkopierer neuester Technologie, 18 Kopien je Minute            Vergrößerung und Verkleinerung mit Zoom, Papier 70 – 120 gr.            Mehrere Farben möglich (mittels Wechsel des Moduls), Folien und Papiere aller Art möglich            Optionen: automatischer Einzug und Sorter (ab Herbst 2006)            Hitpreis Fr. 5'000.- inklusive MWSt 7.6%, Farbmodule zu Fr. 240.- je Farbe            Ökopreis für recyclingfähige Bauteile. Spezialtisch mit Schubladen für zusätzliche Magazine und            Unterlagen wird für Fr. 720.- separat geliefert.            Sofort lieferbar</p>	

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Aufgaben:**

Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus:

- a) Bestimmen Sie in der ersten Spalte anhand der Anforderungskriterien und der Offerten 8 weitere Vergleichskriterien. Tragen Sie anschliessend die Vergleichswerte bzw. den Erfüllungsgrad der Kriterien für die drei verschiedenen Lieferanten ein. Je vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie  $\frac{3}{4}$  Punkt, total 6 Punkte.

Vergleichskriterien	Lieferant A	Lieferant B	Lieferant C
- Kompaktgerät	Ja	Ja	Ja
- Kopienzahl	12	15	18
- Technik	Modul	Toner	Modul
- Vergrösserung	2 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Verkleinerung	3 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Autom. Einzug	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Sorter 10 Stat	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Lieferung	ab Lager	14 Tage	Gerät ab Lager
- Offertpreis	Fr. 3'000.- + MWSt	Fr. 5'650.- inkl. MWSt	Fr. 5000.- inkl. MWSt Tisch + 720.-
- Zusätzliche Angaben	brutto inkl. Opt. Fr. 5'400.- + MWSt	Kopienpreis 3 Rp. für Toner/Service	Farbmodule separat erhältlich zu Fr. 240.- Stück

- b) Welchen Lieferanten wählen Sie aufgrund Ihrer Analyse? (1 Punkt)

Lieferant B

- c) Begründen Sie Ihren Entscheid mit 2 Argumenten, formuliert mit jeweils ganzen Sätzen (1 Punkt).

Lieferant B hat das Gerät mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis.  
Alle betrieblichen Vorgaben sind bei diesem Modell erfüllt.  
Technisch ist das Gerät auf dem höchsten Niveau.

**Korrekturhinweise:**

Gerät Lieferant C wäre ohne Tisch günstiger. Es müsste allerdings eine andere Untergestellvariante organisiert werden. Einzug/Sorter sind jedoch im Preis nicht offeriert und zurzeit noch nicht lieferbar.

Gerät von Lieferant A ist preislich am höchsten und leistet technisch am wenigsten.

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 8

### Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Standortbedürfnisse verschiedener Gruppen 4 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 vier Anspruchsgruppen und deren Auswahlkriterien für eine Wohngemeinde.

Für jede sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (max. 4 Punkte).

Es sind keine Wiederholungen erlaubt.

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

Punkte

## Lösung 9

### Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Staatsform der Schweiz

4 Punkte

#### Ausgangslage:

Die schweizerische Staatsform unterscheidet sich in einigen Merkmalen gegenüber den Staatsformen anderer Länder. Sie treffen einen Freund aus Frankreich und diskutieren mit ihm über die verschiedenen Staatsformen der beiden Länder.

#### Aufgaben:

1. Erklären Sie mit eigenen Worten die schweizerische Staatsform. Für eine korrekte und vollständige Erklärung, abgefasst in ganzen Sätzen, erhalten Sie 2 Punkte.

Wenn in der Schweiz vom "Staat" die Rede ist, kann es sich dabei sowohl um einen Kanton als auch um den Bund handeln. Die Kantone als Gliedstaaten des schweizerischen Bundesstaates besitzen alle Wesensmerkmale eines Staates: Gebiet, Volk und Hoheit (gewisse Unabhängigkeit gegen aussen). Ein Staat ist also eine Gemeinschaft von Menschen, die sich in einem umgrenzten Territorium eine feste Organisation gegeben hat und gegen aussen unabhängig ist.

Ein Rechtsstaat fordert, dass der Staat in seiner ganzen Tätigkeit ans Recht gebunden ist. Der Bürger soll vor einer ungebundenen und damit unberechenbaren und unkontrollierbaren Staatsmacht geschützt werden. Zum Rechtsstaat gehören Gewaltenteilung, Gesetzmässigkeit, Verwaltungs- und Verfassungsgerichtsbarkeit, Rechtsgleichheit und Freiheitsrechte.

#### Korrekturhinweis:

Gewaltenteilung, Gesetzmässigkeit, usw. müssen nicht zwingend aufgezählt werden. Bewertet wird hier vor allem die Erklärung der Staatsform.

Erreichte  
Punktezahl

2. Vergleichen Sie die beiden politischen Systeme miteinander, indem Sie die einzelnen Merkmale einander gegenüber stellen. Wir erwarten 2 Merkmale je Staatsform. Für jedes korrekte Merkmal und die korrekte Gegenüberstellung erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).

**Merkmale schweizerische Staatsform**

- 1) Föderalismus
- 2) Bundesstaat
- 3) Kollegialprinzip
- 4) Direkte Demokratie
- 5) Wahl- und Abstimmungsrecht
- 6) Initiativ- und Referendumsrecht

**Merkmale französische Staatsform**

- 1) Zentralismus
- 2) Einheits- oder Zentralstaat
- 3) Staatsoberhaupt
- 4) Indirekte Demokratie
- 5) Nur Wahlrecht
- 6) Wahlrecht

**Korrekturhinweis:**

Die Reihenfolge der Merkmale spielt keine Rolle. Bei mehreren Nennungen werden nur die ersten 2 Merkmale bewertet.

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Lösung 10

### Leistungsziel Nr. 1.7.2.3: Aufgabenverteilung auf

**Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene****4 Punkte****Ausgangslage:**

In der Schweiz werden die öffentlichen Aufgaben oder Kompetenzen, die in der Bundesverfassung oder den Kantonsverfassungen festgeschrieben sind, zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden aufgeteilt. Bestimmte Aufgaben fallen allein in die Zuständigkeit des Bundes, andere in die der Kantone oder Gemeinden. Es gibt aber auch zwischen den drei Ebenen aufgeteilte Aufgaben, was für Laien nicht immer offensichtlich ist.

**Aufgaben:**

1. Nennen Sie stichwortartig je zwei Aufgaben, die in die Zuständigkeitsbereiche des Bundes, der Kantone und der Gemeinden fallen.  
Für jede korrekte Aufgabe erhalten Sie ½ Punkt (max. 3 Punkte).

**Bund:**

Aussenpolitik, Sicherheitspolitik, Eisenbahnen, Zölle, Geld- und Währungspolitik

**Kanton:**

Umweltschutz, Zivil- und Strafrecht, Berufsbildung, Asylwesen, Polizei, Grundschule, Kultur, Kirchenwesen, Spitäler

**Gemeinde:**

Einwohnerkontrolle, Volksschule, Vormundschaft, Wasser-, Gas- und Stromversorgung, Sportanlagen, Markt, Kehricht, Hundewesen, Feuerwehr, Bau von Gemeindestrassen

2. Erklären Sie in wenigen Sätzen, warum die Aufgaben auf Bund, Kanton und Gemeinden aufgeteilt werden. Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Delegation der Aufgaben so weit wie möglich nach unten, sofern sinnvoll. So nahe beim Volk wie möglich (Föderalismus / Subsidiarität). Z.B. Bevölkerungsschutz durch Bund, damit einheitlich und schlagkräftig; über alle Kantone geregelt; Münzhoheit, damit einheitliche Währung.

Erreichte  
Punktezahl

## Lösung 11

### Leistungsziel Nr. 1.7.2.5: Sinn und Zweck der Gewaltentrennung

5 Punkte

#### Ausgangslage:

In einem modernen demokratischen Rechtsstaat wie der Schweizerischen Eidgenossenschaft wird die Staatsgewalt nicht gesamthaft wahrgenommen, sondern aufgeteilt. Für die Rechtsetzung (Legislative), die Regierung (Exekutive) und die Rechtsprechung (Judikative) werden je eigene Behörden eingesetzt.

#### Aufgaben:

1. Erklären Sie einem Laien mit eigenen Worten, weshalb die Gewaltentrennung ein äusserst wichtiges und tragendes Organisationsprinzip in unserem Land darstellt. Für eine vollständige und richtige Erklärung mit wenigen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte.

Die Gewaltentrennung bezweckt, dass einerseits Machtballung und Amtsmissbrauch vermieden werden und dass andererseits die Rechte und Freiheiten der Bürger/innen besser geschützt werden, indem sich die Behörden gegenseitig kontrollieren.

#### Korrekturhinweis:

Verhinderung "Machtballung" und "Amtsmissbrauch" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt

"Schutz der Rechte und Freiheiten der Bürger/innen" durch "gegenseitige Kontrolle der Behörden" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt

Wenn klar erkennbar ist, dass Sinn und Zweck dieses Grundsatzes verstanden worden sind.

2. Welche Behörde ist in Ihrem Kanton zuständig für die:

Legislative: \_\_\_\_\_

Exekutive: \_\_\_\_\_

Judikative: \_\_\_\_\_

Für jede korrekte Nennung erhalten Sie 1 Punkt (max. 3 Punkte).

#### Korrekturhinweis:

Regionale Lösungen beachten!

Erreichte  
Punktezahl



Punkte

## Lösung 12

### Leistungsziel Nr. 1.7.2.11: Soziale Sicherheit

4 Punkte

#### Ausgangslage:

Sozialversicherungen funktionieren nach dem Solidaritätsprinzip: Die Versicherungsnehmer finanzieren die Leistungen durch ihre Beiträge, welche unter den einzelnen Begünstigten aufgeteilt werden. Sie haben sicher schon gehört, dass die Altersrenten in Zukunft nicht gesichert sind.

#### Aufgaben:

1. Nennen Sie einen Aspekt und begründen Sie in ganzen Sätzen, warum die Altersrenten nicht gesichert sind. Wir erwarten eine plausible Begründung. Für eine korrekte Begründung erhalten Sie 1 Punkt.
  - Das sinkende Verhältnis von Erwerbstätigen zu Rentnerinnen/Rentner seit der Einführung der AHV soll angehoben werden. Das wachsende Ungleichgewicht zwischen der schrumpfenden jüngeren und stetig wachsenden älteren Bevölkerungszahl in der Schweiz soll eingedämmt werden.
  - Das sinkende Wirtschaftswachstum, die Arbeitslosigkeit und die Abnahme der Bevölkerung (Geburtenrückgang, Rückkehr von ausländischen Erwerbstätigen in die Heimat infolge Abbau von Arbeitsplätzen) haben zu Mindereinnahmen der ersten Säule geführt.
  - Die Bevölkerung in der Schweiz wird immer älter und bezieht dementsprechend länger Renten.

2. Entwickeln Sie eine neue Idee, wie die Altersrenten in Zukunft gesichert werden könnten. Formulieren Sie in ganzen Sätzen. Für eine nachvollziehbare Idee erhalten Sie 1 Punkt.

Eine nachvollziehbare Idee ergibt 1 Punkt.

3. Nennen Sie zu Ihrer Idee einen Vor- und einen Nachteil. Sie erhalten je Vor- und Nachteil 1 Punkt (max. 2 Punkte).

Muss mit 2. korrespondieren.

Erreichte  
Punktezahl

## Lösung 13

### Leistungsziel Nr. 1.7.3.6: Beschwerdeverfahren

**3 Punkte****Ausgangslage:**

Das Kant. Steueramt schickt dem Kunden Hans Müller die definitive Steuerveranlagung zu. Der Kunde Hans Müller stellt fest, dass seine Weiterbildungskosten trotz Einreichen der Belege bei den Abzügen nicht berücksichtigt wurden. Auf telefonische Rückfrage beim Steueramt erhält er die Auskunft, dass die Nichtberücksichtigung des Abzuges gemäss Praxis erfolgte. Herr Müller erkundigt sich bei Ihnen, was er gegen diesen Entscheid unternehmen könnte.

**Aufgabe:**

Erklären Sie Herrn Hans Müller aufgrund der beiliegenden Unterlagen, wie er vorgehen muss. Beschreiben Sie in **ganzen Sätzen**, wie Sie Herrn Müller antworten. Für die **vollständige Antwort** erhalten Sie 3 Punkte.

Siehe Rechtsmittelbelehrung im Beispiel.

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Stamm-Nr.  
ZPV-Nr.Steuerjahr 2004  
Veranlagungsverfügung  
Kantons- und Gemeindesteuern

**Kantons- und Gemeindesteuern  
Veranlagungsverfügung**

Datum der Verfügung: 11.08.2005  
Rechtsmittelfrist bis: 10.09.2005**Einkommenssteuer**

Steuerbares Einkommen (Fr.)	Satzbestimmendes Einkommen (Fr.)	Tarif	Steuerpflicht von bis	Steuersatz (%)	Einfache Einkommenssteuer (Fr.)
36,100	36,100	1	01.01.2004 31.12.2004	3.886981	1,403.20

**Steuerberechnung**

Steuerempfänger	Steueranlage	Steuerbetrag (Fr.)
Kanton	3.06	4,293.80
Gemeinde Safnern	1.5	2,104.80
Gemeinde Safnern Feuerwehrdienstersatzabgabe		171.75
Ref. Kirchgemeinde	0.161	225.90
<b>Total Steuern und Abgaben</b>		<b>6,796.25</b>

**Rechtsmittel**

Gegen diese Veranlagungsverfügung kann innert 30 Tagen seit der Eröffnung bei der Steuerverwaltung des Kantons Bern (Kreisverwaltung gemäss Absender) schriftlich Einsprache erhoben werden. Eine Veranlagung nach pflichtgemäßem Ermessen kann nur wegen offensichtlicher Unrichtigkeit angefochten werden. Die Einsprache ist zu begründen und allfällige Beweismittel sind zu nennen.

Hinweis: Die Feuerwehrdienstersatzabgabe (WEABG) wird von der Gemeinde veranlagt. Gegen die WEABG kann innert 30 Tagen seit Eröffnung beim Regierungsstatthalter schriftlich und begründet Beschwerde erhoben werden.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Stamm-Nr.  
ZPV-Nr.Steuerjahr 2004  
Schlussabrechnung  
Kantons- und Gemeindesteuern

<b>Kantons- und Gemeindesteuern Schlussabrechnung Steuerjahr 2004</b>
---

**Unser Guthaben**

Total Steuern und Abgaben	6,796.25
Verzugszins	80.30
<b>Unser Guthaben</b>	<b>6,876.55</b>

**Ihr Guthaben**

21.06.2004 Ihre Zahlung	1,300.00
15.11.2004 Ihre Zahlung	2,000.00
10.06.2005 Ihre Zahlung	2,000.00
<b>Ihr Guthaben</b> (Zahlungen berücksichtigt bis: 08.07.2005)	<b>5,300.00</b>

<b>Saldo zu unseren Gunsten</b>	<b>1,576.55</b>
---------------------------------	-----------------

Fällig am:	11.08.2005
Zahlbar bis:	10.09.2005

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass auf in Rechnung gestellten, noch nicht bezahlten Steuerbeträgen 30 Tage nach deren Fälligkeit der gesetzliche Verzugszins von 3.25 % belastet wird. Zuviel in Rechnung gestellte und bezahlte Beträge werden bei der Schlussabrechnung mit Vergütungszins von 3.25 % zurückerstattet oder verrechnet.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Stamm-Nr.  
ZPV-Nr.



Steuerjahr 2004  
Veranlagungsverfügung  
Schlussabrechnung  
Direkte Bundessteuer

**Direkte Bundessteuer  
Veranlagungsverfügung**

Datum der Verfügung: 11.08.2005  
Rechtsmittelfrist bis: 10.09.2005

Steuerbares Einkommen (Fr.)	Satzbestimmendes Einkommen (Fr.)	Tarif	Steuerpflicht von bis	Steuersatz (%)	Steuerbetrag (Fr.)
40,700	40,700	2	01.01.2004 31.12.2004	0.388206	158.00

**Rechtsmittel**

Gegen diese Veranlagungsverfügung kann innert 30 Tagen seit der Eröffnung bei der Steuerverwaltung des Kantons Bern (Kreisverwaltung gemäss Absender) schriftlich Einsprache erhoben werden. Eine Veranlagung nach pflichtgemäßem Ermessen kann nur wegen offensichtlicher Unrichtigkeit angefochten werden. Die Einsprache ist zu begründen und allfällige Beweismittel sind zu nennen.

**Direkte Bundessteuer  
Schlussabrechnung Steuerjahr 2004**

**Unser Guthaben**

Direkte Bundessteuer	158.00
<b>Unser Guthaben</b>	<b>158.00</b>

<b>Saldo zu unseren Gunsten</b>	<b>158.00</b>
---------------------------------	---------------

Fällig am: 11.08.2005  
Zahlbar bis: 10.09.2005  
Zahlungen berücksichtigt bis: 08.07.2005

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass nach Ablauf der Zahlungsfrist auf dem in Rechnung gestellten Betrag der gesetzliche Verzugszins belastet wird, sofern die Rechnung nicht fristgerecht bezahlt wird. Zuviel in Rechnung gestellte und bezahlte Beträge werden nach der Schlussabrechnung mit dem gesetzlichen Vergütungszins zurückerstattet oder mit allenfalls geschuldeten Beträgen verrechnet.

Erreichte  
Punktzahl

Kantons- und Gemeindesteuern: Details zur Veranlagungsverfügung 2004  
ZPV-Nr.: Seite 1

1. Angaben zu den persönlichen Verhältnissen am 31.12.2004

Zivilstand: Konfession:

2. Steuerbares Einkommen Kanton und Gemeinde

Ziffer	Einkünfte	Ihre Angaben (Fr.)	Anderungen/ Ergänzungen (Fr.)	Begründungen (*=Automatische Berechnung aufgrund Ihrer Angaben)	Steuerbar (Fr.)	Zum Satz von (Fr.)
2.21 2.24	Frau: Haupterwerb Frau: erhaltene Alimente	4'446 46'800			4'446 46'800	4'446 46'800
	Total Einkünfte	51'246			51'246	51'246
	Aufwendungen und allgemeine Abzüge					
4.2	Total Vers.prämien und Zinsen Sparkap.	5'784	2'538	* Abzug gemäss Wegleitung	3'446	3'446
6.5	Frau: Total übrige Berufskosten	0	1'900-	* Pauschalabzug übrige Berufskosten 1900.00 Fr.	1'900	1'900
	Total Aufwendungen und allgem. Abzüge	5'784			5'346	5'346
	Reineinkommen	45'462			45'900	45'900
	Persönliche Abzüge / Sozialabzüge					
2.1	Allgemeiner Abzug Kinderabzug	4'900 4'400			4'900 4'400	4'900 4'400
5.3	Vergabungen	490			490	490
	Total persönliche Abzüge / Sozialabzüge	9'790			9'790	9'790
	Steuerbares Einkommen	35'672			36'110	36'110
	Besteuerung zum ord. Einkommensteuertarif	35'672			36'110	36'110

3. Steuerbares Vermögen Kanton und Gemeinde

Ziffer	Vermögen	Ihre Angaben (Fr.)	Anderungen/ Ergänzungen (Fr.)	Begründungen (*=Automatische Berechnung aufgrund Ihrer Angaben)	Steuerbar (Fr.)	Zum Satz von (Fr.)

Erreichte Punktezahl

Punkte

Kantons- und Gemeindesteuern: Details zur Veranlagungsverfügung 2004

Seite 2

Ziffer	Vermögen	Ihre Angaben (Fr.)	Änderungen/ Ergänzungen (Fr.)	Begründungen (*Automatische Berechnung aufgrund Ihrer Angaben)	Steuerbar (Fr.)	Zum Satz von (Fr.)
	Total Vermögen	0			0	0
	Abzüge					
	Sozialabzüge					
2.1	Kinderabzug	17'000			17'000	17'000
	Total Abzüge	17'000			17'000	17'000
	Steuerbares Vermögen	17'000-			17'000-	17'000-

Punkte

Erreichte  
Punktzahl



Direkte Bundessteuer: Details zur Veranlagungsverfügung 2004

Seite 1

ZPV-Nr.:

1. Angaben zu den persönlichen Verhältnissen am 31.12.2004

Zivilstand: Konfession:

2. Steuerbares Einkommen Bundessteuer

Ziffer	Einkünfte	Ihre Angaben (Fr.)	Änderungen/ Ergänzungen (Fr.)	Begründungen (*=Automatische Berechnung aufgrund Ihrer Angaben)	Steuerbar (Fr.)	Zum Satz von (Fr.)
2.21 2.24	Frau: Haupterwerb Frau: erhaltene Alimente	4'446 46'800			4'446 46'800	4'446 46'800
	Total Einkünfte	51'246			51'246	51'246
	Aufwendungen und allgemeine Abzüge					
4.2	Total Vers.premien und Zinsen Sparkap.	5'784	3'288	* Abzug gemäss Wegleitung	2'496	2'496
6.5	Frau: Total übrige Berufskosten	0	1'900-	* Pauschalabzug übrige Berufskosten 1'900.00 Fr.	1'900	1'900
	Total Aufwendungen und allgem. Abzüge	5'784			4'396	4'396
	Reineinkommen	45'462			46'850	46'850
	Persönliche Abzüge / Sozialabzüge					
2.1	Kinderabzug	5'600			5'600	5'600
5.3	Vergabungen	490			490	490
	Total Sozialabzüge	6'090			6'090	6'090
	Steuerbares Einkommen	39'372			40'760	40'760
	Besteuerung zum ord. Einkommensteuertarif	39'372			40'760	40'760

Punkte

Erreichte  
Punktezahl



Punkte

## Lösung 14

### Leistungsziel Nr. 1.7.4.5: Genehmigung der Jahresrechnung

4 Punkte

#### Ausgangslage:

Heute führen alle Gemeinden und Kantone die Finanzbuchhaltung nach dem neuen Rechnungsmodell (HRM). Sie kennen das Rechnungsabschlussverfahren ihrer Verwaltung und deren Termine.

#### Aufgaben:

1. Nennen Sie die Termine für den Rechnungsabschluss und die Rechnungsabnahme Ihrer Verwaltung. Pro richtigem Termin erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).
  - a) Rechnungsabschluss: 31. Dezember
  - b) Rechnungsabnahme:  
Ende des ersten Quartals (je nach Gemeinden); Kanton bis spätestens Mitte Jahr
  
2. Zählen Sie die vier wichtigsten Schritte von der Rechnungslegung bis zur Rechnungsabnahme auf.  
Pro richtigem Stichwort erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).
  - 1) Rechnungslegung
  - 2) Analyse und Prüfung durch die Finanzkontrolle, Rechnungsprüfungskommission (und/oder eine andere externe Revisionsstelle)**
  - 3) Erörterung und Erstellung des Berichts durch die Finanzkontrolle (Kommission)
  - 4) Einberufung der gesetzgebenden Behörden (Legislative)**
  - 5) Genehmigung durch die zuständige Behörde (Grosser Rat, Kantonsrat, usw.)**
  - 6) Rechnungsannahme/-ablehnung durch Abstimmung bis spätestens Mitte Jahr**

#### Korrekturhinweis:

Bei mehreren Nennungen gelten die ersten vier.

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

## Lösung 15

### Leistungsziel Nr. 1.7.5.1: Amtsgeheimnis und Datenschutz

3 Punkte

#### Ausgangslage:

Ein Versandhaus kontaktiert ihre Verwaltung und verlangt die Privatadressen ihrer Mitarbeitenden, damit Gratismuster zugeschickt werden können. Die Direktion ihrer Verwaltung gibt die Adressen nicht heraus.

#### Aufgaben:

1. Begründen Sie in ganzen Sätzen, weshalb die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden nicht herausgibt.  
Für eine korrekte und vollständige Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

Amtsgeheimnis und Datenschutz müssen erklärt werden.  
Je korrektem Begriff 1 Punkt (max. 2 Punkte).

2. Nennen Sie ein Beispiel, unter welchen Umständen die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden herausgeben darf. Für ein korrektes Beispiel erhalten Sie 1 Punkt.
  - Strafrechtliche Sanktionen oder Verfahren
  - Persönliche Einwilligung der Mitarbeitenden

1 Punkt pro richtigem Beispiel.

Erreichte  
Punktezahl

**Lösung 16****Leistungsziel Nr. 2.4.3.1 a): Ordnungskriterien einer Ablage****4 Punkte****Ausgangslage:**

Datensammlungen dienen dazu, Daten verfügbar zu machen und möglichst rasch und einfach zu nutzen. In jedem Betrieb gibt es Datensammlungen.

Die Personalverantwortlichen ihrer Verwaltung sammeln und pflegen die wichtigsten Daten aller Mitarbeitenden. Die Daten werden für verschiedene Nutzungszwecke aufbereitet und verwendet.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle sinngemäss. Vervollständigen Sie jede Zeile der Tabelle mit den fehlenden Begriffen. Markieren Sie die korrekte Sortierart mit einem Kreuz. Falls mehrere Sortiermöglichkeiten für die Datenfelder bestehen, ergänzen Sie nur die wichtigste.

Für jedes korrekt ausgefüllte Feld der Tabelle erhalten Sie ½ Punkt (max. 4 Punkte).

	Nutzungszweck	Datenfeld sortieren nach	Sortierart			
			Alphabetisch	Chronologisch	Numerisch	Alphanumerisch
<b>Beispiel</b>	<b>Einladungsliste Abteilungsfeier</b>	Abteilungszugehörigkeit (z.B. Zentrale Dienste, Einkauf, Verkauf, Produktion 1, Produktion 2)				<b>X</b>
1	Internes Telefonbuch	<b>Name</b>	<b>X</b>			
2	Gratulationsliste für Dienstjubiläen	<b>Eintrittsdatum</b>		<b>X</b>		
3	– <b>Gratulationsliste für Geburtstage</b> oder – <b>Altersstruktur der Belegschaft</b> oder – <b>Daten bevorstehender Pensionierungen</b>	Geburtsdatum		<b>X</b>		
4	<b>Liste Frauen/Männer-Anteil</b>	Geschlecht				<b>X</b>

Erreichte  
Punktzahl**Korrekturhinweis:**

Im Feld "Datenfeld sortieren" darf nur eine Antwort stehen (die wichtigste).

## Lösung 17

Punkte

### Leistungsziel Nr. 2.4.3.1 b): Ordnungskriterien einer Ablage

4 Punkte

#### Ausgangslage:

Die Personalverantwortlichen Ihrer Verwaltung holen verschiedene Daten der Mitarbeitenden ein. Die Mitarbeitenden konnten ihre Daten dabei selbst in ein Formular eintragen. Die ausgefüllten Formulare liegen zur Bearbeitung bereit. Sie erhalten nun den Auftrag, die Daten in einer Excel-Datei zu erfassen. Vorgängig überprüfen Sie die Angaben der Mitarbeitenden und stellen fest, dass nicht alle Daten 1:1 in die Excel-Tabelle übernommen werden können. Teilweise müssen Sie nochmals nachfragen, teilweise können Sie die Daten selbstständig richtig stellen.

#### Aufgaben:

1. Bezeichnen Sie in nachfolgender Tabelle vier Zeilen mit einem Kreuz, welche Sie nicht 1:1 in die Excel-Tabelle übernehmen können. Das Kreuz ist in die Spalte "1." zu setzen. Für jedes korrekt gesetzte Kreuz in dieser Spalte erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).
2. Begründen Sie Ihre Auswahl, indem Sie ein Kreuz in der Spalte "2. Begründung" setzen. Für jedes korrekt gesetzte Kreuz (mehrere pro Zeile möglich) erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).

#### Korrekturhinweise:

Falls mehr als 4 Zeilen markiert wurden, gelten nur die ersten 4 markierten Zeilen.

Bei Nr. 6 genügt ein Kreuz bei "Information unvollständig" oder "Falsches Format der Angaben".

Für die Erlangung eines Punktes muss die richtige Zeile und die korrekte Begründung markiert sein. Es werden keine ½ Punkt vergeben.

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

						1.	2. Begründung		
Mitarbeitende Abteilung: Produktion 1							Information unvollständig	Falsches Format der Angaben	Falsche Zuordnung zu Datenfeldern
Nr.	Name	Vorname	Geburtsdatum	Interne Telefonnummer	Bemerkungen				
1	Brunner	Therese	16.2.1970	119					
2	Müller	Heinz	7.12.1965	134					
3	Salvatore	Luigi	24.12.1981	160					
4	Felix	Herbert	3.4.1972	160					
5	Müller	H.	30.1.1951	123		X	X		
6	Schuler	Maya	35-jährig	177		X	X		
7	Bernet	Franz	15.8.1981	160					
8	Zacharias	Anna	2.7.1974	044 316 01 60		X	X		
9	Bühler	Markus	1.8.1979	145					
10	Pfiffner	Walter		121	Geb. 9.9.1960	X			X

Erreichte Punktezahl

Punkte

## Lösung 18

### Leistungsziel Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen

**4 Punkte**

#### Ausgangslage:

Eine Praktikantin arbeitet bei Ihnen in der Verwaltung und hat sich einige Fachausdrücke notiert, auf welche sie im Verlaufe ihres Praktikums gestossen ist.

#### Aufgabe:

Erklären Sie ihr mit eigenen Worten die folgenden Fachausdrücke. Für jede **korrekte und vollständige Erklärung** der Begriffe erhalten Sie 1 Punkt (max. 4 Punkte).

1. Rechtsmittel:  
Die Möglichkeit eines Bürgers, sich gegen einen hoheitlichen Entscheid zu wehren.
2. Petitionsrecht:  
Eine Bittschrift durch einen Bürger (auch nicht Stimmberechtigter) an eine Behörde.
3. Budget:  
Jahresplanung der laufenden Rechnung.
4. Föderalismus:  
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.

#### Korrekturhinweis:

Es müssen die Begriffe erklärt und keine Beispiele abgeben werden.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Lösung 19

### Leistungsziel Nr. 3.1.1.3: Image des Lehrbetriebes kennen

5 Punkte

#### Ausgangslage:

Das Image, das ein Betrieb oder eine Organisation ausstrahlt, ist von grosser Bedeutung. Die Mitarbeitenden beeinflussen durch ihr Verhalten und ihre Leistung das Image Ihrer Verwaltung.

#### Aufgaben:

1. Während Ihrer Lehrzeit konnten Sie verschiedene Erfahrungen sammeln und wissen, wie das Image beeinflusst werden kann. Zählen Sie sechs Beispiele auf, welche eine positive Wahrnehmung Ihrer Verwaltung in der Öffentlichkeit fördern. Für jedes korrekte Beispiel in Stichworten erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt (max. 3 Punkte)
  - Freundliche Empfangsräumlichkeiten
  - Freundliches Personal
  - Korrekte Kleidung und korrektes Auftreten
  - Fachlich korrekte Auftragserledigung
  - Speditive Auftragserledigung
  - Betriebskultur
  - Ansprechendes Logo
  - Kundenfreundliche Schalteröffnungszeiten

#### Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

2. Nennen Sie zwei Möglichkeiten, wie das Image Ihrer Verwaltung noch verbessert werden könnte. Pro Möglichkeit, formuliert in ganzen Sätzen, erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).

#### Korrekturhinweis:

Zwei plausible Möglichkeiten

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 20

### Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kalkulationssätze anwenden

6 Punkte

#### Ausgangslage:

Die technischen Betriebe der Gemeinde X kennen drei Dienste: Die Strom-, die Gas- und die Wasserversorgung. Die Gemeinde ist für die Aufrechterhaltung der Versorgung verantwortlich. Ganz wichtig ist dabei die Preisgestaltung für Wasser, Gas (Kubikmeterpreis) und Strom (Kilowatt). Die Gemeinde rechnet mit einem Ertragsüberschuss von 25%, damit noch entsprechend Abschreibungen und Rückstellungen vorgenommen werden können. Der Aufwand der technischen Betriebe für das Jahr 2005 beläuft sich auf Fr. 360'000. Davon gehen Fr. 150'000 zu Lasten der Wasserversorgung, weil Reparaturen in einem Wasserreservoir angefallen sind. Die Gasversorgung belastet die Gesamtkosten mit 25%, der Rest fällt auf die Stromversorgung.

#### Aufgaben:

- Die Gemeinde X führt eine einfache Kalkulationstabelle, in der sie die Verhältnisse der Aufwendungen der drei Dienste als Basis für die Preisfindung führt. Ergänzen Sie die folgende Tabelle.  
Für jedes richtige Feld erhalten Sie 1 Punkt (max. 4 Punkte).

	Wasser	Gas	Strom	Total
Aufwand in Fr.	150'000	90'000	120'000	360'000
In %	41 $\frac{2}{3}$	25	33 $\frac{1}{3}$	100

- Wie gross muss der Ertrag pro Dienst sein, wenn das Ziel von 25 % Ertragsüberschuss erreicht werden soll?  
Sie erhalten  $\frac{1}{2}$  Punkt für jedes richtige Resultat (max. 2 Punkte).

Wasser: 187'500.--	Gas: 112'500.--	Strom: 150'000.--	Total: 450'000.--
--------------------	-----------------	-------------------	-------------------

(Fr. 360'000 x 1.25)



Punkte

## Lösung 21

### Leistungsziel Nr. 4.3.1.2: Interne Schriftstücke verfassen

6 Punkte

#### Ausgangslage:

Die Verwaltungskommission des Jugendzentrums Alpha hat sich heute zur Sitzung gemäss beiliegender Einladung mit Traktandenliste getroffen.

#### Aufgabe:

Verfassen Sie (Protokollführung) aufgrund der Sitzungseinladung und dem Manuskript der Präsidentin, welches während der Sitzung mit Notizen ergänzt wurde, ein Beschlussprotokoll zu den Traktanden 1 bis 3. Beachten Sie dabei die Angaben im Protokollkopf.

Für einen vollständigen Protokollkopf und korrekte Protokollierung der Traktanden erhalten Sie 6 Punkte.

#### Korrekturhinweise:

Der Protokollkopf muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Titel, Bezeichnung des Gremiums
- Ort und Datum
- Vorsitzende
- Protokollführung
- Anwesende
- Abwesende

Pro Angabe werden  $\frac{1}{2}$  Punkt vergeben (max. 3 Punkte).

Für die vollständige und korrekte Protokollierung der Traktanden werden 3 Punkte vergeben. Beachten Sie bitte, dass es sich um ein **Beschlussprotokoll** handelt (nur Beschlüsse protokollieren).

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Jugendzentrum Alpha  
Verwaltungskommission  
Rathausgasse 15  
9999 Prüflingen

- Carla Blaser, Präsidentin ✓
- Marianne Schweizer ✓
- Benno Fässler ✓
- Claudia Brecht entschuldigt
- Philippe Grassi ✓
- Stefan Marti, Treffleiter ohne Stimmrecht

### Einladung zur 5. Sitzung

am Dienstag, 1. Juni 2006, 8.00 Uhr, im Jugendzentrum, Hauptraum

### Traktanden

1. Begrüssung / Traktandenliste i.O., keine Änderungen
2. Protokoll der 4. Sitzung vom 22. März 2006 genehmigt
3. Anschaffung neuer Tischfussballkasten
4. ....
5. ....
- .. .....

Schluss: 9.45 Uhr

Freundliche Grüsse

**Jugendzentrum Alpha**  
Verwaltungskommission

Carla Blaser, Präsidentin

Erreichte  
Punktezah

Punkte

**Traktandum 3: Anschaffung neuer Tischfussballkasten**

- Wird von Besuchern rege benützt
- Spielgerät defekt: Viele "Fussballer" abgebrochen
- Verschiedene Modelle zur Auswahl
  - günstigstes Modell, für Privatgebrauch Fr. 690.--
  - mittleres Modell, Hobby Fr. 1'050.--
  - teures Modell, sehr stabil, wetterfest Fr. 1'290.--
- Finanzierung:
  - Einnahmen aus Benützungsgebühren, Bestand Fr. 450.--
  - Sponsorenbeitrag Getränke Müller Fr. 250.--
  - Rest muss über Betriebskasse oder andere Einnahmen finanziert werden

**Diskussion**

Grassi

→ Schon wieder kaputt, letzte Neuanschaffung erst vor 2 Jahren!

→ sollen arbeiten für Restfinanzierung, z.B. Autowaschtag, tragen dann besser Sorge

Marti

→ Kaputt, weil so oft damit gespielt wird - grosses Bedürfnis

→ Betriebskasse: Einnahmen über dem Budget, Mitfinanzierung verantwortbar

→ Reinerlös vom Pizza-Stand am Frühjahrsfest Fr. 520.-- zu Gunsten Betriebskasse, dank grossem Einsatz der Jugendlichen

**Beschluss**

→ Einstimmig für teuerstes Modell

→ Restfinanzierung aus Betriebskasse (3:1)

Erreichte  
Punktzahl