

Punkte

Frage 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.

	Gespräch nachbereiten
	Gespräch eröffnen
	Kunde verabschieden
	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
	Definitives Angebot unterbreiten
	Gespräch vorbereiten
	Angebote unterbreiten und erklären
	Kaufvertrag abschliessen

Erreichte
Punktzahl

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.

- 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.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- 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

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

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.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- 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)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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.		
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.		

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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
	Vorteil	
	Nachteil	
	Vorteil	
	Nachteil	
	Vorteil	
	Nachteil	

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).

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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?

- b) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.
Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?

Erreichte
Punktezahl

- 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?

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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>Lieferant A</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>Lieferant 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>Lieferant C</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>	<p>Erreichte Punktezahl</p>

Punkte

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

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

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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)

Erreichte
Punktzahl

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**Merkmale französische Staatsform**

1) _____

1) _____

2) _____

2) _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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 $\frac{1}{2}$ Punkt (max. 3 Punkte).

Bund:

1) _____

2) _____

Kanton:

1) _____

2) _____

Gemeinde:

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Legislative: _____

Exekutive: _____

Judikative: _____

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

Erreichte
Punktzahl

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

Idee:

Vorteil: _____

Nachteil: _____

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
Total Steuern und Abgaben		6,796.25

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

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

Unser Guthaben

Total Steuern und Abgaben	6,796.25
Verzugszins	80.30
Unser Guthaben	6,876.55

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
Ihr Guthaben (Zahlungen berücksichtigt bis: 08.07.2005)	5,300.00

Saldo zu unseren Gunsten	1,576.55
---------------------------------	-----------------

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.

Punkte

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
Unser Guthaben	158.00

Saldo zu unseren Gunsten	158.00
---------------------------------	---------------

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

Seite 1

ZPV-Nr.:

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

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

Frage 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: _____

b) Rechnungsabnahme: _____

Erreichte
Punktzahl

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) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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.

2. Nennen Sie ein Beispiel, unter welchen Umständen die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden herausgeben darf. Für ein korrektes Beispiel erhalten Sie 1 Punkt.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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 Sortierungsweise 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	Sortierungsweise			
			Alphabetisch	Chronologisch	Numerisch	Alphanumerisch
Beispiel	Einladungsliste Abteilungsfeier	Abteilungszugehörigkeit (z.B. Zentrale Dienste, Einkauf, Verkauf, Produktion 1, Produktion 2)				X
1	Internes Telefonbuch					
2	Gratulationsliste für Dienstjubiläen					
3		Geburtsdatum				
4		Geschlecht				

Erreichte
Punktezahl

Frage 17

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).

						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					
6	Schuler	Maya	35-jährig	177					
7	Bernet	Franz	15.8.1981	160					
8	Zacharias	Anna	2.7.1974	044 316 01 60					
9	Bühler	Markus	1.8.1979	145					
10	Pfiffner	Walter		121	Geb. 9.9.1960				

Erreichte Punktzahl

Punkte

Frage 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

2. Petitionsrecht

Erreichte
Punktzahl

3. Budget

4. Föderalismus

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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).

1. Möglichkeit

2. Möglichkeit

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 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			360'000
In %		25%		100%

- Wie gross muss der Ertrag pro Dienst sein, wenn das Ziel von 25 % Ertragsüberschuss erreicht werden soll?
Sie erhalten ½ Punkt für jedes richtige Resultat (max. 2 Punkte).

Wasser:	Gas:	Strom:	Total:
---------	------	--------	--------

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 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.

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. Autowashtag, tragen dann besser Sorge

Marti

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

→ Betriebskasse: Einnahmen über dem Budget, Mitfinanzierung verantwortbar

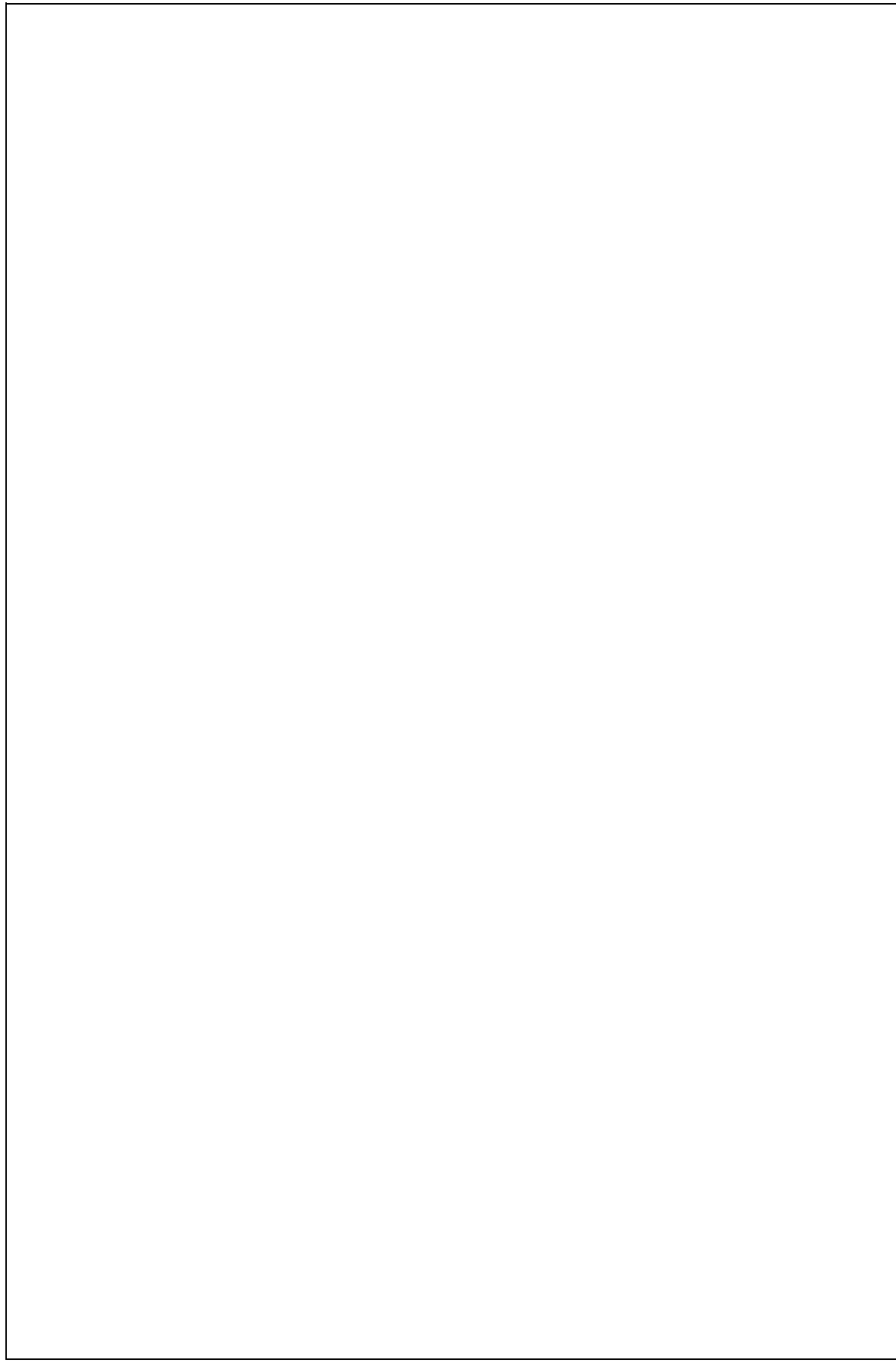
→ Reinerlös vom Pizza-Stand am Frühjahrsfest Fr. 520.-- zu Gunsten Betriebskasse, dank grossem Einsatz der Jugendlichen

Beschluss

→ Einstimmig für teuerstes Modell

→ Restfinanzierung aus Betriebskasse (3:1)

Erreichte
Punktzahl

	Punkte
	
	Erreichte Punktzahl