
Kaufmännische Grundbildung

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2014
Berufspraktische Situationen und Fälle

Serie 2014/01 - E-Profil

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

**Name/Vorname
des Kandidaten /
der Kandidatin**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus:

Aufgaben	Zeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
16 Aufgaben auf insgesamt 20 Seiten	120 Min.	100		

Bitte überprüfen Sie auf Vollständigkeit.

2. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
3. Lesen Sie die Fragen ganz genau durch, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
4. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
5. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
- Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**
-

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

1	2	3	4	5	6	7	8
/6	/4	/8	/5	/5	/6	/6	/6
9	10	11	12	13	14	15	16
/6	/6	/6	/8	/6	/8	/8	/6

Unterschriften Experten:

Punkte

Aufgabe 1

Leistungsziel Nr. 1.1.3.3 Beschwerden formulieren

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten bei der Gemeindeverwaltung Musterhausen. Die Gemeindeverwaltung hat vor wenigen Wochen einen neuen Drucker gekauft. Seit der Drucker installiert wurde, gibt es keinen Tag, an dem er einwandfrei funktioniert. Jeden Tag taucht von neuem etwas auf, das nicht klappt. Der Service des Verkäufers lässt sehr zu wünschen übrig. Die Personen, mit denen Sie telefonieren und die Probleme melden möchten, scheinen sich kaum dafür zu interessieren. Auf dem Gerät hat es eine Garantie von 6 Monaten. Nun entscheiden Sie, sich schriftlich beim Verkäufer (Herr Meier) über das Gerät und den schlechten Service zu beschweren.

Aufgabe:

- a) Bevor Sie die Beschwerde verfassen, überlegen Sie sich, über was Sie sich eigentlich beschweren wollen (Beschwerdegrund) und was Sie mit der Beschwerde erreichen wollen (Ziel der Beschwerde). Sie erhalten dafür je $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

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

Beschwerdegrund: _____

Ziel der Beschwerde: _____

- b) Überlegen Sie sich, worauf Sie bei der Beschwerde an den Verkäufer, Herr Meier, achten müssen. Nennen Sie 2 Kriterien. Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

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

1) _____

2) _____

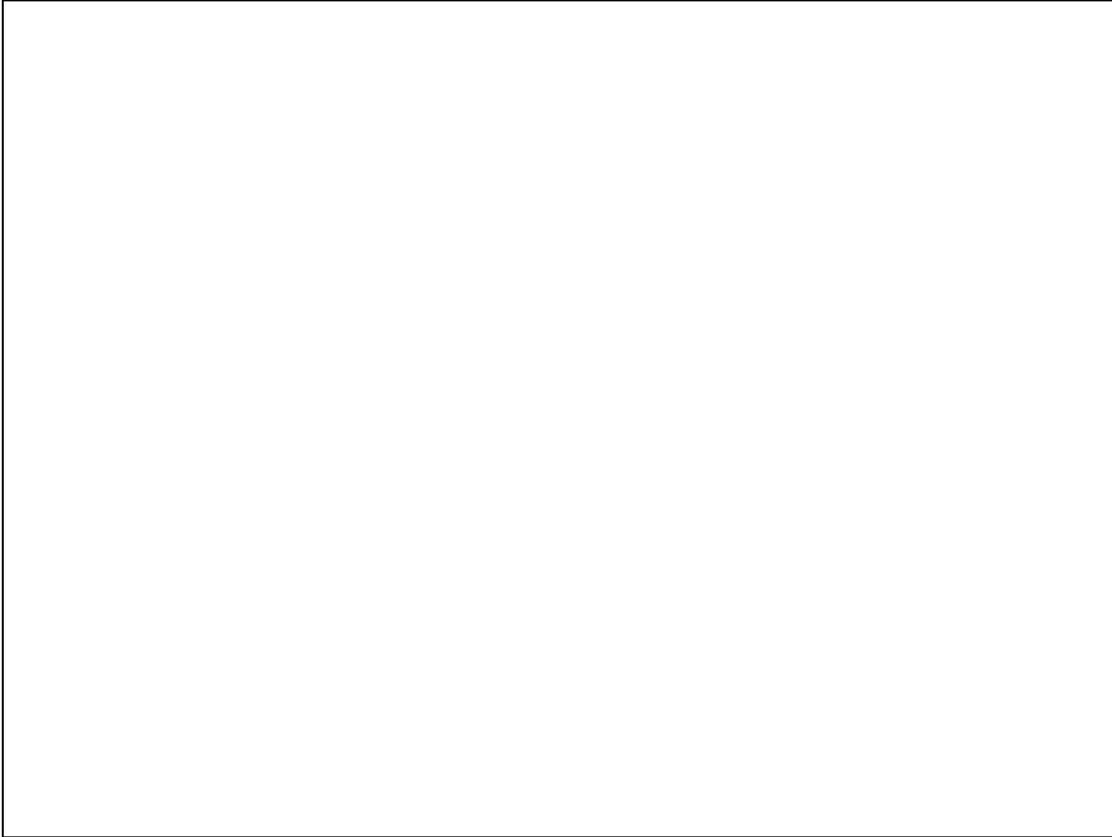
- c) Verfassen Sie eine E-Mail mit Ihrer Beschwerde auf der nächsten Seite. Für eine angemessene E-Mail erhalten Sie 4 Punkte.

4

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Ihre E-Mail:



**Erreichte
Punktzahl**

Punkte

Aufgabe 2**Leistungsziel Nr. 1.2.2.4 Nutzen der Produkte/
Dienstleistungen aufzeigen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildungszeit haben Sie viele Kunden am Schalter oder am Telefon über den Nutzen bestimmter Dienstleistungen aufgeklärt.

Aufgabe:

Erklären Sie zu folgenden typischen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung je einen Kundennutzen. Pro richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

Dienstleistung	Kundennutzen
Identitätskarte	
Baubewilligung	
Sozialhilfe	
Tageskarte der Gemeinde	

T 4Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 3

Leistungsziel Nr. 2.5.1.2 Protokollführung

8 Punkte

Ausgangslage:

Das Team der Gemeindeverwaltung Musterhausen (Martin Meier, Marina Fischer, Claudia Nistretti (Lernende), Sie selbst) hält bei Bedarf eine Teamsitzung ab. Diese wird von Martin Meier, dem Gemeindegeschreiber, einberufen und von Ihnen protokolliert. Heute findet um 10.30 Uhr bis 11.15 Uhr eine solche Sitzung im Sitzungszimmer im Gemeindehaus statt. Auf der Traktandenliste stehen: 1. verschiedene Anliegen der Mitarbeitenden, 2. Anschlagkasten, 3. Ferienplanung.

Die Diskussion zum Traktandum 2, Anschlagkasten, läuft so ab:

Martin Meier: „Kommen wir nun zum Traktandum 2, dem Anschlagkasten. In letzter Zeit gab es vermehrt Hinweise, die Informationen im Anschlagkasten seien nicht aktuell. Für die Aktualisierung der Informationen ist ja unsere Lernende, Claudia, zuständig. Nun müssen wir aber sicherstellen, dass während Claudias Ferien, den Blockwochen in der Schule, den Abwesenheiten durch den üK und so weiter, die Informationen trotzdem aktualisiert werden. Könntest du, Claudia, bevor du mehrere Tage abwesend bist, jeweils Marina informieren, was während deiner Abwesenheit im Anschlagkasten angepasst werden muss?“

Claudia Nistretti: „Ja, ist gut.“

Martin Meier: „Und du Marina, könntest du die Aktualisierungen dann entsprechend vornehmen?“

Marina Fischer: „Ja, das ist eine gute Lösung.“

Martin Meier: „Vielen Dank. Dann wäre das ja schon geklärt und wir können zum letzten Traktandum übergehen.“

Aufgabe:

Protokollieren Sie die Sitzung auf der nächsten Seite. Gestalten Sie zuerst den Protokollkopf und protokollieren Sie dann das Traktandum 2 (die Diskussion und den Entscheid) in Form eines Kurzprotokolls und schliessen Sie das Protokoll ab. Für ein vollständiges, klar abgefasstes und strukturiertes Protokoll erhalten Sie 8 Punkte.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

8

T 8

**Erreichte
Punktzahl**

Punkte

Aufgabe 4**Leistungsziel Nr. 3.3.5.1 Stellenbeschreibung verfassen****5 Punkte****Ausgangslage:**

Nach Ihrer Ausbildung zur Kauffrau/zum Kaufmann treten Sie eine neue Stelle bei der Gemeindeverwaltung Musterhausen an. Sie werden dort als Mitarbeiter/Mitarbeiterin der Gemeindekanzlei arbeiten. Bei Ihrem Stellenantritt erhalten Sie Ihre Stellenbeschreibung.

Aufgabe:

Unten finden Sie Ihre Stellenbeschreibung. Leider ist sie unvollständig. Zudem enthält sie einige Informationen, die nicht in eine Stellenbeschreibung gehören. Ergänzen Sie die fehlenden Begriffe und streichen Sie gut sichtbar durch, was nicht in die Stellenbeschreibung gehört. Pro richtige Ergänzung/Streichung erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

5x1

Stellenbeschreibung

Stellenbezeichnung:	Mitarbeiter/Mitarbeiterin Gemeindekanzlei
Arbeitszeit:	Mo – Fr, 08.00-12.00 Uhr, 13.30.-17.30 Uhr
_____	Ist dem Gemeindeschreiber unterstellt. Keine unterstellten Personen.
Zweck der Stelle:	Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin Gemeindekanzlei arbeitet eng mit dem Gemeindeschreiber zusammen und unterstützt diesen bei seiner Aufgabenerfüllung.
Aufgaben:	<ul style="list-style-type: none"> - Gesuche an Gemeinderat bei Eingang auf Vollständigkeit prüfen und Erhalt bestätigen - Diverse Verfügungen vorbereiten nach Vorlage - Ein- und ausgehende Post verarbeiten - Diverse Unterlagen für Sitzungen etc. vorbereiten - Unterlagen für Gemeinderat zusammenstellen und den Ratsmitgliedern vorbeibringen
_____	Zeichnet sich für die Ausführung der ihr übertragenen Aufgaben verantwortlich.
Kompetenzen:	Rückweisung nicht vollständiger Gesuche.
Lohn:	Fr. 4'500 jeweils Ende Monat, 13. Monatslohn
Ferien:	5 Wochen bezahlt pro Kalenderjahr

T 5Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 5

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Als Mitarbeiter/in einer Verwaltung sehen Sie sich täglich mit verschiedenen Anspruchsgruppen konfrontiert. Die Erwartungen dieser Anspruchsgruppen zu kennen ermöglicht Ihnen, sicher aufzutreten und die Aufträge souverän zu erledigen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle zwei Anspruchsgruppen und formulieren Sie pro Anspruchsgruppe zwei konkrete Erwartungen, die diese Anspruchsgruppe an Sie resp. an die Verwaltung stellt. Pro sinnvolle Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

Anspruchsgruppe	Erwartung

- b) Stellen Sie eine Erwartung der ersten Anspruchsgruppe einer Erwartung der zweiten Anspruchsgruppe gegenüber. Wie verhalten sich die Erwartungen zueinander (harmonisch, neutral oder konfliktbeladen)? Begründen Sie Ihre Einschätzung kurz. Für eine sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

T 5

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 6

Leistungsziel Nr. 3.4.2.1 Kostenstellen nennen**6 Punkte****Ausgangslage:**

Kostenstellen sind Orte im Betrieb, wo Kosten entstehen. In öffentlichen Verwaltungen entsprechen die Kostenstellen der funktionalen Gliederung des Kontenplanes. Sie sind Mitarbeiterin/Mitarbeiter der Finanzverwaltung Ihres Kantons/Ihrer Gemeinde und erklären dem Lernenden das Leistungsziel «Kostenstellen nennen».

Aufgabe:

Nennen Sie drei Kostenstellen und die dort anfallenden wesentlichen Kosten. Pro richtige Kostenstelle und pro zutreffende wesentliche Kosten erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Kostenstelle	Wesentliche Kosten

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 7

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden**6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten für den Generalsekretär des Bildungsdepartementes. Oft kommen Leute, die sich mit dem Generalsekretär zu Sitzungen treffen. Sie nehmen diese Personen jeweils in Empfang und lassen sie im Sitzungszimmer Platz nehmen. Anschliessend informieren Sie den Generalsekretär, dass die erwarteten Personen eingetroffen sind. Auch sonst haben Sie regen Kundenkontakt, sei dies am Schalter oder am Telefon. Gute Umgangsformen gehören deshalb zu den Voraussetzungen für Ihre Tätigkeit.

Aufgaben:

- a) Worauf achten Sie, wenn Sie die Sitzungsteilnehmer empfangen? Nennen Sie drei wichtige Punkte. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

- b) Worauf achten Sie, wenn Sie Kunden am Schalter oder Telefon bedienen? Nennen Sie drei Punkte (keine Wiederholungen aus Aufgabe a)). Pro sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 8

Leistungsziel Nr. 1.7.1.1 Standortgegebenheiten**6 Punkte****Ausgangslage:**

Die Gemeindeverwaltung Musterhausen, für die Sie arbeiten, erstellt eine Broschüre, die als allgemeine Information für Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger dienen soll. Unter anderem sind in dieser Broschüre die Standortgegebenheiten Ihres Kantons ein Thema.

Aufgabe:

Listen Sie 6 konkrete Standortgegebenheiten Ihres Kantons auf. Pro wichtige Standortgegebenheit erhalten Sie 1 Punkt, maximal 6 Punkte.

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____

6x1

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 9**Leistungsziel Nr. 1.7.2.1 Staatsform der Schweiz****6 Punkte****Ausgangslage:**

Die schweizerische Staatsform unterscheidet sich in mancherlei Hinsicht von den Staatsformen vieler anderer Länder.

Aufgaben:

- a) Ein Staat hat drei Wesensmerkmale, über die er sich identifizieren lässt. Nennen Sie die Wesensmerkmale eines Staates. Pro richtiges Merkmal erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

- b) Die Schweiz ist ein Rechtsstaat. Nennen Sie drei Merkmale eines Rechtsstaates. Pro richtiges Merkmal erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 10

Leistungsziel Nr. 1.7.2.9 Parlamentarische Instrumente

6 Punkte

Ausgangslage:

Jedes Mitglied des Nationalrates und des Ständerates kann während der Session das Wort ergreifen und seine Meinung zu den einzelnen Vorlagen äussern. Um Änderungen in ihrem Sinne resp. ihrer Wählerschaft zu bewirken, können die Parlamentarier Anträge stellen. Dazu stehen ihnen verschiedene parlamentarische Instrumente zur Verfügung.

Aufgabe:

Nennen Sie drei parlamentarische Instrumente und beschreiben Sie deren Zweck. Pro richtiges Instrument und pro zutreffenden Zweck erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Parlamentarisches Instrument	Zweck

T 6

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 11

Leistungsziel Nr. 1.7.2.10 Rechte und Pflichten des Bürgers

6 Punkte

Ausgangslage:

In der Schweiz geniessen die Bürgerinnen und Bürger viele Rechte, müssen aber auch ihren Pflichten nachkommen. Zu den Grundrechten gehören auch die staatspolitischen Rechte, die den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit geben, im Staat mitzureden und mitzuwirken.

Aufgabe:

Erklären Sie die folgenden Grundrechte, politischen Rechte und Pflichten der Schweizerinnen und Schweizer. Pro richtig und vollständig erklärtem Recht/erklärter Pflicht erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Recht/Pflicht	Erklärung
Rechtsgleichheit	
Recht auf Leben	
Stimmrecht	
Wahlrecht	
Schulpflicht	
Steuerpflicht	

T 6

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 12

Leistungsziel Nr. 1.7.3.3. Entstehung eines Gesetzes**8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei der Staatskanzlei, wo Sie für die Ausbildung der Lernenden zuständig sind. Da das Gesetzgebungsverfahren kantonal sehr unterschiedlich ausgestaltet ist, erklären Sie den Lernenden nicht nur das Gesetzgebungsverfahren Ihres Kantons, sondern auch jenes des Bundes.

Aufgaben:

a) Wer regt in der Regel ein neues Gesetz oder die Änderung eines bestehenden Gesetzes beim Bund an? Nennen Sie drei Möglichkeiten. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

b) Das Gesetzgebungsverfahren wird in fünf Phasen unterteilt. Nennen Sie die fünf Phasen der Entstehung eines Gesetzes in der richtigen Reihenfolge. Pro richtige Phase erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

5x1

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

T 8Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 13**Leistungsziel Nr. 1.7.4.4 Voranschlag****6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei der Finanzverwaltung der kantonalen Verwaltung. Zu Ihren Aufgaben gehört auch die Ausbildung der Lernenden, welche je für ein halbes Jahr in Ihrer Abteilung sind. Sie unterstützen Ihre Vorgesetzte bei der Erstellung des Voranschlages. Dabei helfen auch die Lernenden mit. Heute erklären Sie Ihrem Lernenden den Ablauf von der Erstellung bis zur Genehmigung des Voranschlages.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Grundsätze, nach denen der Voranschlag erstellt werden muss. Pro richtigen Grundsatz erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1) _____

2) _____

- b) Beim Voranschlag gilt der Grundsatz der Kreditgebundenheit. Was bedeutet dieser Grundsatz? Für die richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

1

- c) Was ist zu tun, wenn ein Aufwand oder eine Ausgabe nötig wird, für die im Voranschlag kein oder kein ausreichender Kredit vorgesehen ist? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- d) Der Budgetprozess läuft in den Kantonen und in den Gemeinden ähnlich ab. Ergänzen Sie die fehlenden Schritte zur Erstellung des Voranschlags. Pro richtige Ergänzung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1) Erstellen des provisorischen Budgets (Laufende Rechnung und Investitionsrechnung) durch die zuständigen Verantwortlichen (Direktionen/Departemente/Ämter).

2) Konjunkturdaten evaluieren (Teuerung, Wirtschaftsprognosen)

3) Finanzwirtschaftliche Ziele für das nächste Jahr definieren

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

4) _____

5) Budgetbesprechung und Begründung der Abweichung zwischen den Finanzverantwortlichen und den hierarchisch Verantwortlichen.

6) Besprechung und Verabschiedung des Voranschlags durch die Exekutive und provisorische Festlegung des Steuerfusses.

7) _____

8) Einberufung der Legislativbehörde

9) Genehmigung des Budgets und des Steuerfusses durch die zuständige Behörde.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 14

Leistungsziel Nr. 1.7.4.9 Direkte und indirekte Steuern

8 Punkte

Ausgangslage:

In der Schweiz wird eine Vielzahl an verschiedenen Steuern erhoben. Diese lassen sich in direkte und indirekte Steuern unterteilen.

Aufgabe:

Nennen Sie 4 direkte und 4 indirekte Steuern des Bundes und des Kantons. Pro richtige Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 8 Punkte.

	Direkte Steuern	Indirekte Steuern
Bund		
Kanton		

16x½

T 8

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 15**Leistungsziel Nr. 1.7.5.1 Amtsgeheimnis und Datenschutz****8 Punkte****Ausgangslage:**

Amtsgeheimnis und Datenschutz sind in aller Munde.

Aufgaben:

- a) Was ist das Ziel des Datenschutzes? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- b) Was ist das Amtsgeheimnis? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- c) Das Datenschutzgesetz befasst sich mit „besonders schützenswerten Personendaten“. Was sind besonders schützenswerte Personendaten? Nennen Sie deren zwei. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1)

2x1

2)

- d) Wie können Sie bei Ihrer täglichen Arbeit verhindern, dass Informationen an unberechtigte Drittpersonen gelangen? Nennen Sie vier Beispiele. Pro sinnvolles Beispiel erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1)

2)

3)

4)

4x1

T 8Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 16**Leistungsziel Nr. 1.7.6.2 Ziele des New Public Management****6 Punkte****Ausgangslage:**

Bis vor kurzem waren Verwaltungen ausschliesslich bürokratisch organisiert. Das dahinter stehende Bürokratiemodell zeichnet sich aus durch eine hohe Arbeitsteilung und Spezialisierung (Sachbearbeiterprinzip), eine vielfältige hierarchische Gliederung, strenge Disziplin und ein obrigkeitliches Verhalten den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber. Dieses Modell passt nicht mehr so recht zu den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen: Heutige Verwaltungen müssen neue Aufgabenbereiche übernehmen und eine zunehmende Komplexität an Aufgabenstellungen bei knapper werdenden Ressourcen bewältigen sowie gestiegenen Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger entgegenkommen.

Aufgaben:

- a) Was ist das Ziel von New Public Management? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- b) Wie soll das Ziel ganz allgemein erreicht werden (allgemeine Beschreibung, keine Beispiele!)? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- c) Nennen Sie zwei Vor- und zwei Nachteile, die das New Public Management haben könnte. Pro sinnvollen, nachvollziehbaren Vor- resp. Nachteil erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Vorteil 1:

4x1

Vorteil 2:

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Nachteil 1: _____

Nachteil 2: _____

Erreichte
Punktzahl