

Punkte

Aufgabe 1

Leistungsziel Nr.: **1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten** **6 Punkte**
 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

- a) Ordnen Sie die Teilschritte, indem Sie die Nummern (1 – 8) in das Feld setzen.
Für den korrekten Ablauf der Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

2

	Kunden beraten
	Möglichkeiten aufzeigen
	Gespräch eröffnen
	Gespräch vorbereiten
	Kundenwunsch erfassen, evtl. rückfragen
	Gespräch nachbereiten
	Unterlagen zur Verfügung stellen / Anschauungsmaterial
	Kunden verabschieden

T 2

Erreichte
Punktezahl

- b) Zählen Sie vier nützliche Beratungshilfen für das Gespräch (Anschauungsmaterial) auf, die in der Gemeinde Musterhausen zum Einsatz kommen könnten.

Sie erhalten je korrekte Nennung 1/2 Punkt, total 2 Punkte.

1)	3)
2)	4)

- c) Sie überlegen sich, wie Sie auf freundliche Art und Weise den Grund für den Wechsel in eine andere Wohngemeinde erfahren könnten.

Sie erhalten 1 Punkt für die richtige Frageart und 1 Punkt für eine korrekte Formulierung der Frage, total 2 Punkte.

Stellen Sie dazu eine offene oder eine geschlossene Frage?

Wie könnte eine entsprechende Frage lauten?

Punkte

4x 1/2

2 x 1

T 4

Erreichte
Punktezah

Aufgabe 2

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

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

Für eine vollständige Begründung erhalten Sie 1 Punkt.

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

Für die korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

- c) Argumentieren Sie in **ganzen Sätzen**, wie es zur oben erwähnten Rechnung für Herr Müller kam. Für eine sinnvolle und richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

Punkte

1

1

2

T 4

Erreichte
Punktezahl

		Punkte
Art. 164	Verzugszins	
1	Der Zahlungspflichtige muss für die Beträge, die er nicht fristgemäss entrichtet, einen Verzugszins bezahlen, der vom Eidgenössischen Finanzdepartement festgesetzt wird.	
2	Hat der Zahlungspflichtige bei Eintritt der Fälligkeit aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, noch keine Steuerrechnung erhalten, so beginnt die Zinspflicht 30 Tage nach deren Zustellung.	
Art. 174	Verfahrenspflicht	
1	Wer einer Pflicht, die ihm nach den Vorschriften dieses Gesetzes oder nach einer aufgrund dieses Gesetzes getroffenen Anordnung obliegt, trotz Mahnung vorsätzlich oder fahrlässig nicht nachkommt, insbesondere: a. die Steuererklärung oder die dazu verlangten Beilagen nicht einreicht, b. eine Bescheinigungs-, Auskunfts- oder Meldepflicht nicht erfüllt, c. Pflichten verletzt, die ihm als Erben oder Dritten im Inventarverfahren obliegen, wird mit Busse bestraft.	
2	Die Busse beträgt bis zu 1000 Franken, in schweren Fällen oder bei Rückfall bis zu 10 000 Franken.	
		Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 3

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

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

a) Nennen Sie 4 Anspruchsgruppen.

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

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

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

Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt; total 2 Punkte.

Pro sinnvolle Charakterisierung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Für die vollständige Aufgabe erhalten Sie total 4 Punkte.

4 x 1

2 x 1

4 x ½

Anspruchs- gruppe:	Kriterium 1:	Kriterium 2:	Kriterium 3 :	Kriterium 4:
	Alter	Geschlecht		

T 8

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 4

Leistungsziel Nr.: 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden

4 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

Pro sinnvolle Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

4 x ½

1	
2	
3	
4	

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

Pro sinnvolle Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

4 x ½

1	
2	
3	
4	

T 4

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 5

Leistungsziel Nr.: 1.6.1.4 Betriebliche Vorschläge einbringen

8 Punkte

Ausgangslage:

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

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

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

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

Aufgaben:

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

4 x 1

1	
2	
3	
4	

T 4

Erreichte
Punktzahl

- b) An welche Spielregeln müssen sich die Mitarbeitenden bei der Umsetzung Ihres Lösungsansatzes in Zukunft halten?
Formulieren Sie **in ganzen Sätzen** zwei Spielregeln, die Sie den Mitarbeitern abgeben können, die zu einer nachhaltigen Verbesserung der Situation führen.
Pro sinnvolle Spielregel erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1	
2	

- c) Ihr erstes Anliegen ist, dass Ihnen jederzeit bekannt ist, wo sich die internen Ansprechpersonen befinden und ab wann sie wieder erreichbar sind.
Zeigen Sie zwei geeignete Massnahmen auf, wie Sie die Problematik in den Griff bekommen wollen.
Pro geeignete Massnahme erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

1	
2	

Punkte

2 x 1

2 x 1

T 4

Erreichte
Punktezah

Punkte

Aufgabe 6

Leistungsziel Nr.: 1.7.1.1 Standortgegebenheiten

7 Punkte

Ausgangslage:

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

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

Aufgaben:

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

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

6 x 1

Gesichtspunkte	Je zwei Vorteile für Familie Muster
Gesellschaftlich	- -
Wirtschaftlich	- -
Geografisch	- -

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

1
T 7

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 7

Leistungsziel Nr.: 1.7.1.2 Standortbedürfnisse verschiedener Gruppen 6 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

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

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

Es sind keine Wiederholungen erlaubt.

6 x 1

Anspruchsgruppen	Auswahlkriterien (Interessen)
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	-

T 6

Erreichte
Punktezah

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

Aufgabe	zuständige Ebene
Kehrichtentsorgung	
öffentlicher Verkehr	
Mehrwertsteuer	
Schulwesen	

Punkte

4 x 1

T 4

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 9

Leistungsziel Nr.: 1.7.2.7 Politisches Umfeld

11 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

a) Nennen Sie die grösste Partei in Ihrem Kantonsparlament.

Sie erhalten für die korrekte Nennung 1 Punkt.

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

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

Partei 1: SVP

Partei 2: SP

Punkte

1

2

2

T 5

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Partei 3: FDP

Partei 4: CVP

Partei 5: Grüne Partei

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 10

Leistungsziel Nr.: 1.7.2.9 Parlamentarische Instrumente 4 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

Nennen Sie zwei parlamentarische Instrumente und deren Zweck in der nachfolgenden Tabelle.
Pro Instrument mit dem richtigen Zweck erhalten Sie je 2 Punkte, total 4 Punkte.

Parlamentarisches Instrument	Zweck

Punkte

2 x 2

T 4

Erreichte
Punktezah

Punkte

Aufgabe 11

Leistungsziel Nr.: 1.7.3.2 Öffentliches Recht und Privatrecht 4 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

2 x 1

Öffentliches Recht:	
Privatrecht:	

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

Pro richtigen Bereich erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

4 x ½

Öffentliches Recht	Privatrecht

T 4

Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 12

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

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

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

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

4 x 1

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

T 4

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 13

Leistungsziel Nr.: 2.4.2.2 Datenschutz erklären

4 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

2

Für eine korrekte Antwort mit Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

b) Erklären Sie den Datenschutz.

2

Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

T 4

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 14

Leistungsziel Nr.: 2.5.1.1 Fachausdrücke kennen

4 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgabe:

Erklären Sie ihr mit eigenen Worten die folgenden Fachausdrücke.

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

Punkte

4 x 1

Begriff	Erklärung
Ergonomie	
Budget	
Rechtsmittel	
Föderalismus	

T 4

Erreichte
Punktezah

Aufgabe 15

Leistungsziel Nr.: 3.4.1.1 Kontenplan des Lehrbetriebes erklären 8 Punkte

Ausgangslage:

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

Aufgaben:

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

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

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

12 x 1/2

Bestandesrechnung					
					Einnahmen
			Steuern		

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

Für eine richtige Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

2

T 8

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 16**Leistungsziel Nr.: 4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen 8 Punkte****Ausgangslage:**

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

Aufgabe:

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

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

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

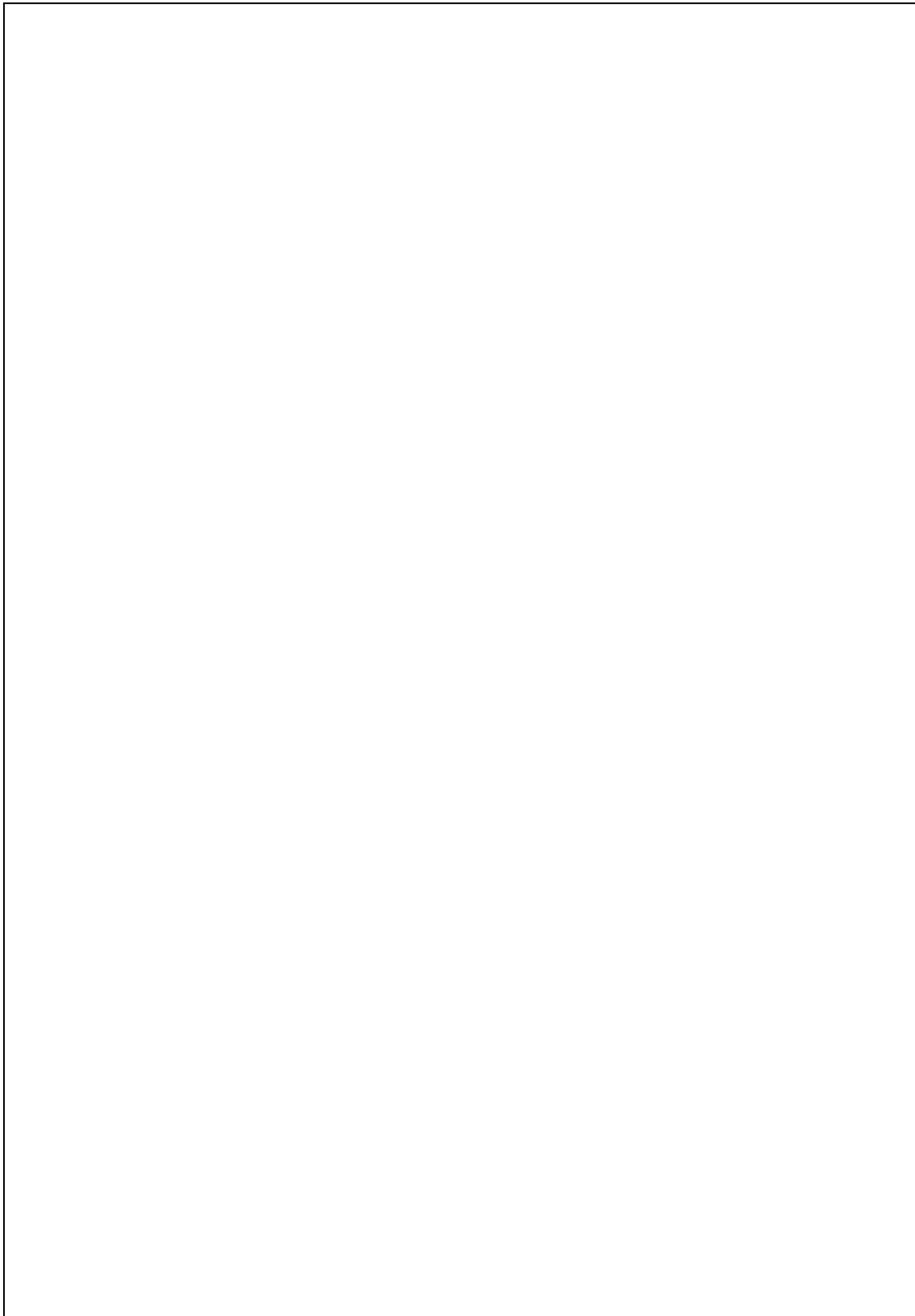
Punkte

8

T 8

Erreichte
Punktezahl

Lösung:



Punkte

Erreichte
Punktzahl