

Punkte

Aufgabe 1

**Leistungsziel Nr. 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen
und weiterleiten**

4 Punkte

Ausgangslage:

Sie erhalten, als Mitarbeiter/in des Lohnbüros der Kantonalen Verwaltung, einen Anruf von Frau Anja Fehr. Frau Fehr ist ebenfalls Mitarbeiterin der Kantonalen Verwaltung und arbeitet beim Raumplanungsamt. Ihr Arbeitspensum wurde letzten Monat von 80% auf 100% erhöht. Nun hat Frau Fehr festgestellt, dass ihr der Lohn nicht richtig ausbezahlt wurde, nämlich zu 80% anstatt zu 100%. Frau Fehr bittet Sie, ihr den Restbetrag so bald wie möglich zu überweisen. Wegen eines Systemupdates kann die Lohnsoftware heute nicht verwendet werden. Deshalb können Sie weder nachschauen, ob die Anstellungsveränderung im System erfasst wurde, noch können Sie die Zahlung des Restbetrages veranlassen. Sie sind alleine im Büro. Ihr Mitarbeiter kommt erst morgen wieder ins Büro, dann allerdings sind Sie abwesend.

Aufgabe:

Sie verfassen die Notiz mit der Beanstandung von Frau Fehr so, dass Ihr Mitarbeiter am nächsten Tag weiss, was zu tun ist.

Für eine nachvollziehbare und vollständige Notiz erhalten Sie 4 Punkte.

4

Notiz:**T 4**Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 2

Leistungsziel Nr. 1.2.1.2 Kundendatei erklären**6 Punkte****Ausgangslage:**

Als Mitarbeiter/in der Berufs- und Studienberatung des Kantons sind Sie unter anderem zuständig für das Führen der Kundendatei. Sie erfassen jeweils die Stammdaten (Name, Vorname, Geburtsdatum, Adresse, ...) der neuen Beratungskunden und übergeben das Datenblatt der zuständigen Berufsberaterin.

Aufgaben:

- a) Weshalb ist das Führen einer Kundendatei sinnvoll? Nennen Sie 3 Argumente. Sie erhalten 1 Punkt pro sinnvolles Argument, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

- b) Welche Anforderungen an eine Kundendatei müssen erfüllt werden, damit die Kundendatei sinnvoll und effektiv eingesetzt werden kann? Nennen Sie 3 Kriterien. Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) _____

2) _____

3) _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 3

Leistungsziel Nr. 2.1.4.2 Umgang mit Daten des Lehrbetriebes

8 Punkte

Ausgangslage:

Als Mitarbeiter/in der Gemeindeverwaltung Musterhausen haben Sie Zugriff auf diverse Informationen, die nicht an Dritte weitergegeben werden dürfen. Es ist deshalb wichtig, dass Sie Bescheid wissen, welche Informationen öffentlich sind und welche nicht.

Aufgaben:

- a) Kreuzen Sie bei folgenden Dokumenten/Informationen an, ob diese öffentlich oder vertraulich zu behandeln sind. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Information	Öffentlich	Vertraulich
Von der Gemeindeversammlung genehmigtes Budget		
Besoldungsreglement		
Lohnabrechnungen der Mitarbeitenden		
Steuerveranlagung eines Einwohners		
Veranstaltungskalender		
Fürsorgeentscheid		

- b) Nennen Sie zwei mögliche negative Folgen, die die Weitergabe von vertraulichen Informationen für die Gemeinde haben könnte. Pro sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

- 1) _____
- 2) _____

T 8

Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 4

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen

9 Punkte

Ausgangslage:

Als Mitarbeiter/in der Gemeindeverwaltung Musterhausen haben Sie direkten Einfluss auf das Image der Verwaltung bei der Bevölkerung. Kunden und andere Anspruchsgruppen haben Erwartungen an Sie. Je besser Sie die Erwartungen der Anspruchsgruppen gegenüber Ihrer Verwaltung kennen, umso besser können Sie zu einem guten Einvernehmen mit den Anspruchsgruppen beitragen.

Aufgabe:

Nennen Sie jeweils 3 Erwartungen von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden an die Gemeindeverwaltung Musterhausen. Pro sinnvolle Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 9 Punkte.

9x1

Kunden:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Lieferanten:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Mitarbeitende:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

T 9

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 5

Leistungsziel Nr. 1.4.1.1 Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit

6 Punkte

Ausgangslage:

Lesen Sie das Leitbild der Gemeindeverwaltung Steinmaur:

Gemeindeverwaltung



- Wir ...**
- stehen im Dienste der Einwohnerinnen und Einwohnern.
 - sind Ansprechpartner für Bedürfnisse, Anliegen und Sorgen – wir haben ein offenes Ohr.
 - sind ein motiviertes, aufgestelltes und innovatives Team – Sie sind jederzeit herzlich willkommen.
 - verhalten uns unkompliziert, hilfsbereit, freundlich und arbeiten wirtschaftlich effizient und umweltbewusst.
 - fördern unsere Führungs-, Sozial- und Fachkompetenz; deshalb ist regelmässige Schulung und Weiterbildung für jeden von uns selbstverständlich.
 - legen Wert darauf, dass sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei uns wohl fühlen und identifizieren uns mit der Arbeit und unserem Arbeitgeber.
 - respektieren einander und lassen andere Meinungen zu.
 - helfen und unterstützen uns gegenseitig.
 - geben unser Wissen weiter und motivieren uns gegenseitig durch Anerkennung und konstruktive Kritik.

Erreichte
Punktzahl

Aufgaben:

a) Nennen Sie drei Gründe, warum ein Leitbild sinnvoll ist. Pro sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1. _____

2. _____

3. _____

b) Wählen Sie drei Gesichtspunkte dieses Leitbildes und machen Sie dazu je einen konkreten Vorschlag, wie dieser in der Praxis umzusetzen wäre. Pro sinnvollen, realistischen Vorschlag erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Ausgewählter Gesichtspunkt	Praxisumsetzung

Punkte

3x1

3x1

T 6

Erreichte Punktezahl

Punkte

Aufgabe 6

Leistungsziel Nr. 1.4.2.2 Ziele für das Teamverhalten nennen**6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei der Gemeindeverwaltung Musterhausen. Die Gemeindeverwaltung informiert die Einwohnerinnen und Einwohner regelmässig mittels einer Informationsbroschüre, die an alle Haushaltungen gesendet wird, über die Geschehnisse und die kommenden Projekte und Veranstaltungen in der Gemeinde. Die Broschüre wird jeweils von einem kleinen Team zusammengestellt. Auch Sie arbeiten in diesem Team mit. Leider läuft diese Arbeit nicht immer reibungslos ab, was auch schon mal dazu geführt hat, dass die Broschüre nicht rechtzeitig fertig war und es Streitigkeiten im Team gab. Sie möchten gerne dazu beitragen, die Zusammenarbeit im Team zu verbessern.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie 3 Aspekte, die einer guten Zusammenarbeit der verschiedenen Teammitglieder förderlich sind. Pro sinnvollen Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

- 1) _____
2) _____
3) _____

- b) Nennen Sie 3 Aspekte, die eine gute Zusammenarbeit behindern (nicht Gegenteile von a)). Pro sinnvollen Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

- 1) _____
2) _____
3) _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 7

Leistungsziel Nr. 1.4.2.1 Ziele erreichen**6 Punkte****Ausgangslage:**

Während Ihrer Lehrzeit haben Sie 3 Prozesseinheiten bearbeitet. Die Prozesseinheiten erstreckten sich über einen längeren Zeitraum und hatten ein klares Ziel: Eine möglichst gute Note zu erreichen, die ja auch in Ihre Lehrabschlussnote einfließen wird. Wenn man ein so grosses, wichtiges Projekt erarbeiten muss, ist es sinnvoll, die Arbeit vorher gut zu planen. Je besser die Arbeit vorbereitet wird, umso leichter fällt die Umsetzung. Zur Umsetzung eines solchen Projekts sind Arbeitsmethoden wie die „Sechs Stufen-Methode“ (IPERKA) hilfreich.

Aufgabe:

Wie lässt sich die Erarbeitung der Prozesseinheit am besten umsetzen? Beschreiben Sie konkret, anhand der Sechs Stufen-Methode (IPERKA), wie Sie bei der Erarbeitung der Prozesseinheit vorgegangen sind oder hätten vorgehen können. Pro Schritt wird eine konkrete Tätigkeit (Stichworte) erwartet. Pro sinnvollen Schritt erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

1) Information:

2) Planung:

3) Entscheidung:

4) Realisation:

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

5) Kontrolle:

6) Auswertung:

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 8

Leistungsziel Nr. 1.1.3.3 Beschwerden formulieren**10 Punkte****Ausgangslage:**

Sie sind Mitarbeiter/in der Kantonalen Verwaltung Muster und arbeiten in der Drucksachenzentrale. Kürzlich haben Sie die monatliche Mitarbeiterzeitung drucken lassen. Leider wurde der Auftrag nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausgeführt. Von den 4'000 bestellten Exemplaren wurden 3'500 wie gewünscht auf hellgelbes Papier gedruckt, die übrigen 500 Exemplare wurden auf grünes Papier gedruckt, was sich negativ auf die Leserlichkeit auswirkt. Sie senden die 500 grünen Exemplare zurück an die Druckerei und erwarten, dass die Druckerei Ihnen die restlichen 500 Exemplare ebenfalls auf gelbem Papier zustellt, so wie Ihnen dies auch mit dem Druckauftrag bestätigt wurde. Bevor Sie die Mängelrüge verfassen, rufen Sie aber in der Druckerei an, um das Problem direkt zu besprechen, denn Sie wissen, dass man zuerst reden sollte, bevor man schreibt.

Aufgaben:

- a) Worauf achten Sie beim Gespräch mit der Druckerei? Nennen Sie 4 Punkte, die zu beachten sind, damit das Gespräch erfolgreich verläuft. Pro sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

- b) Verfassen Sie auf der nächsten Seite den Brief an die Druckerei (Adresse: Druckerei Schlatter, Mühlestrasse 20, 9999 Musterhausen). Sie erwarten die Nachlieferung bis zum 18. Juni 2010. Achten Sie darauf, dass Ihr Brief den allgemeinen Anforderungen der Korrespondenz entspricht. Für einen korrekten Brief erhalten Sie 6 Punkte.

6

T 10Erreichte
Punktezahl

--

Punkte

**Erreichte
Punktezahl**

Aufgabe 9

Leistungsziel Nr. 3.3.8.1 Offerten beurteilen

7 Punkte

Ausgangslage:

Die Gemeinderatskanzlei benötigt einen neuen Drucker / Kopierer. In der Gemeinderatskanzlei wird viel ausgedruckt und kopiert. In der Regel wird schwarz-weiß gedruckt. Trotzdem gibt es auch hin und wieder Ausdrücke, die farbig sein sollten. Es gibt einen kleinen Farbdrucker in der Abteilung, welcher aber sehr langsam ist. Die Faxfunktion wird kaum mehr gebraucht, jedoch wird die Scanfunktion hin und wieder genutzt. Die Gemeinderatskanzlei könnte aber auch den Scanner im Kopierraum der Gesamtverwaltung nutzen, sodass diese Funktion nicht unbedingt benötigt wird. Ihr Vorgesetzter hat Ihnen den Auftrag gegeben, verschiedene Angebote zu prüfen und ihm einen Vorschlag zu unterbreiten. Sie machen sich auf die Suche nach einem passenden Gerät. Dabei sind Sie auf folgende Angebote gestossen:

Gerät 1:**Funktionen:** Drucken (sw/farbig), Kopieren (sw/farbig), Scannen, Faxen**Kopier-/Druckgeschwindigkeit:** 20 Seiten / Minute**Auflösung:** 600dpi**Zoom:** 25-400% (in 1%-Schritten)**Papierformat:** A6-A3**Stromverbrauch:** Betrieb max. 1.5kW, Energiesparmodus weniger als 99W, Automatischer Ausschaltmodus 8W**Preis:** CHF 2'500.00**Gerät 2:****Funktionen:** Drucken (sw/farbig), Kopieren (sw/farbig)**Kopier-/Druckgeschwindigkeit:** 35 Seiten / Minute**Auflösung:** 600dpi**Zoom:** 25-350% (in 5%-Schritten)**Papierformat:** A6-A3**Stromverbrauch:** Betrieb max. 1.4kW, Energiesparmodus weniger als 150W, Automatischer Ausschaltmodus 20W**Preis:** CHF 2'000.00

Punkte

Gerät 3:

Funktionen: Drucken (sw/farbig), Kopieren (sw/farbig), Scannen

Kopier-/Druckgeschwindigkeit: 30 Seiten / Minute

Auflösung: 600dpi

Zoom: 50-150% (in 1%-Schritten)

Papierformat: A5-A3

Stromverbrauch: Betrieb max. 1.7kW, Energiesparmodus weniger als 150W

Preis: CHF 1'300.00

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zu jedem Gerät je einen Vor- und Nachteil. Pro sinnvolle Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

6x½

Vorteil Gerät 1: _____

Nachteil Gerät 1: _____

Vorteil Gerät 2: _____

Nachteil Gerät 2: _____

Vorteil Gerät 3: _____

Nachteil Gerät 3: _____

- b) Welches Gerät werden Sie Ihrem Vorgesetzten zur Anschaffung empfehlen? Begründen Sie Ihre Wahl. Für Ihre Wahl mit einer stichhaltigen Begründung anhand von vier verschiedenen Kriterien erhalten Sie 4 Punkte.

4

Gewähltes Gerät: _____

Begründung:

Kriterium	Begründung

T 7

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 10

Leistungsziel Nr. 1.7.2.2 Föderalismus

4 Punkte

Ausgangslage:

In der Schweiz gehören Föderalismus und Subsidiarität zu den Grundprinzipien des Staates.

Aufgaben:

- a) Was ist das Prinzip des Föderalismus? Für die richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

- b) Was ist das Subsidiaritätsprinzip? Für die richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

- c) Nennen Sie zwei Bereiche des öffentlichen Lebens und erklären Sie anhand von je einem Beispiel, wie sich der Föderalismus konkret auswirkt. Pro Bereich mit sinnvoller Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Bereich 1: _____

Erklärung / Beispiel zu Bereich 1:

Bereich 2: _____

Erklärung / Beispiel zu Bereich 2:

Punkte

1

1

2x1

T 4

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 11

Leistungsziel Nr. 1.7.2.8 Funktion der politischen Parteien

6 Punkte

Ausgangslage:

Am 8. Februar 2009 stimmten die Schweizer Bürgerinnen und Bürger über die Weiterführung der Personenfreizügigkeit mit der EU und die Ausweitung auf Bulgarien und Rumänien ab. Im Vorfeld dieser Abstimmung wurden hitzige Debatten geführt, die Emotionen gingen hoch, die Stimmung war angespannt. Der Abstimmungskampf wurde besonders von Wirtschaftsverbänden und politischen Parteien angeheizt. Die Verbände und Parteien sind die zwei wichtigsten Träger politischer Interessen in der Schweiz.

Aufgaben:

a) Beschreiben Sie die Begriffe „Partei“ und „Verband“ in Stichworten. Pro richtige Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

- Partei:

- Verband (Verein):

b) Neben dem direkten Abstimmungskampf versuchen die politischen Parteien auch auf andere Art und Weise, die Schweiz gemäss ihren Ansichten zu gestalten. Nennen Sie 4 Funktionen, die die politischen Parteien wahrnehmen. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4x1

-

-

-

-

T 6

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 12

Leistungsziel Nr. 1.7.3.3 Entstehung eines Gesetzes

6 Punkte

Ausgangslage:

Von der Initiative bis zur Veröffentlichung durchläuft ein neues Bundesgesetz oder die Änderung eines bisherigen Gesetzes 5 Phasen.

Aufgabe:

- a) Beschreiben Sie in Stichworten, was in der jeweiligen Phase vorgeht. Pro richtige Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

5x1

Phase der Entstehung	Beschreibung
1. Phase: Initiative zur Gesetzgebung	
2. Phase: Vorverfahren	
3. Phase: Hauptverfahren	
4. Phase: Hemmungsmöglichkeit anderer Staatsorgane	
5. Phase: Veröffentlichung	

T 5

Erreichte
Punktzahl

b) Worin besteht der Unterschied zwischen dem fakultativen und dem obligatorischen Referendum? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Punkte

1

T 1**Erreichte
Punktzahl**

Aufgabe 13

Leistungsziel Nr. 1.7.4.2 Instrumente des Finanzhaushalts

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Finanzverwaltung. Sie bereiten sich auf die Einführung des neuen Lernenden in der Finanzverwaltung vor. Für die Einführung des neuen Lernenden, der ins zweite Lehrjahr kommt, machen Sie sich einige Notizen, was Sie ihm alles über die Instrumente des Finanzhaushalts erklären wollen.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie den **Zweck des Finanzplanes**. Für eine korrekte, verständliche Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

2

- b) Erklären Sie den **Zweck des Voranschlages**. Für eine korrekte, verständliche Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

2

- c) Erklären Sie den **Zweck der Jahresrechnung**. Für eine korrekte, verständliche Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

2

T 6

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 14

Leistungsziel Nr. 1.7.4.6 Direkte und indirekte Steuern

8 Punkte

Ausgangslage:

Der Staat deckt seinen finanziellen Bedarf unter anderem auch aus Steuergeldern. Es wird zwischen direkten und indirekten Steuern unterschieden. Als Mitarbeiter/in und Steuerzahler/in sind Sie in der Lage, direkte und indirekte Steuern zu unterscheiden.

Aufgabe:

Geben Sie in der nachfolgenden Tabelle an, ob es sich um direkte oder indirekte Steuern handelt, in dem Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 8 Punkte.

8x1

Steuerart	Direkte Steuer	Indirekte Steuer
Körperschaftsteuer für juristische Personen		
Mineralölsteuer		
Hundesteuer		
Quellensteuer		
Mehrwertsteuer		
Immobiliensteuer		
Kurtaxe in Hotels		
Tabaksteuer		

T 8

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 15

Leistungsziel Nr. 2.1.2.2 Dokumente überprüfen**8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der Personalabteilung der Stadtverwaltung Musterhausen. Die Stelle einer Sekretärin der Stadtkanzlei soll ausgeschrieben werden. Ihre Arbeitskollegin hat zu diesem Zweck ein Stelleninserat verfasst. Ihre Kollegin gibt Ihnen das Stelleninserat und bittet Sie, das Inserat durchzulesen und eventuelle Fehler anzustreichen.

Aufgabe:

Auf der nächsten Seite finden Sie das Stelleninserat, das Ihre Kollegin verfasst hat. Lesen Sie es durch und prüfen Sie es auf Rechtschreibung und Ausdrucksweise. Korrigieren Sie die Fehler und geben Sie Ihre Änderungsvorschläge direkt im Stelleninserat an. Pro richtigen Korrekturvorschlag erhalten Sie 1 Punkt, total 8 Punkte.

8x1

T 8Erreichte
Punktzahl

Punkte

Die Stadtverwaltung Musterhausen beschäftigt rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie ist für die Verwaltung unserer schönen Stadt zuständig, eine verantwortungsvolle, interessante Aufgabe.

Per 1. September 2010 oder nach Vereinbarung suchen wir eine/n

Sekretär/in (100%) in der Stadtkanzlei

Zu Ihren Aufgaben gehören:

- Selbstständige Erledigung der anfallenden Sekretariatsarbeiten
- Auskünfte erteilen
- Terminplanung der Amtsleitung
- Korrespondenz
- Sitzungsorganisation
- Ausbildung, von Lernenden in Sekretariatsbereich

Sie bringen Folgendes mit:

- Kaufmännische Grundbildung, mit Vorteil bei einer Stadtverwaltung
- Sehr gute Deutschkenntnisse
- Gute Informatikanwenderkenntnisse
- Verantwortungsbewusstsein
- Zuverlässigkeit
- Gute Umgangsformen und ein sicheres Auftreten
- Freude an der Ausbildung von Stiften

Wir bieten:

- Zeitgemässe Anstellungsbedingungen
- Interessante und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Aufgeschlossene, motiviertes Team

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Foto an: Stadtkanzlei Musterhausen

Für weitere Auskünfte steht Ihnen der Sekretariatsleiter, Herr Peter Moser, Tel. 056 211 02 03, gerne zur Verfügung.

Erreichte
Punktzahl