
Kaufmännische Grundbildung

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2014
Berufspraktische Situationen und Fälle

Serie 2014/01 - B-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
15 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	/6	/6	/8	/6	/8	/6	/6
9	10	11	12	13	14	15	
/6	/6	/6	/8	/6	/8	/8	

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 und Dienstleistungen aufzeigen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Die Dienstleistungen, die die öffentlichen Verwaltungen in der Schweiz erbringen, sind von grosser Vielfalt. Während Ihrer Lehrzeit haben Sie bestimmt viele verschiedene Produkte und Dienstleistungen kennen gelernt.

Aufgabe:

Erklären Sie zu folgenden typischen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung je einen Kundennutzen. Pro sinnvolle Beschreibung des Kundennutzens erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Produkt/Dienstleistung	Kundennutzen
Identitätskarte	
Grundbucheinträge	
Baubewilligung	
Steuern einkassieren	
Abfallbeseitigung	
Sozialhilfe	

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 3

Leistungsziel Nr. 2.3.1.1 Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen **6 Punkte**

Ausgangslage:

Heute werden praktisch alle Daten in einer öffentlichen Verwaltung elektronisch bearbeitet. Nichts desto trotz sind wir vom papierlosen Büro noch weit entfernt. Die gestiegenen Bedürfnisse müssen mit knapper werdenden Ressourcen befriedigt werden, darum ist der ökologische Umgang mit den Ressourcen von grosser Bedeutung.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Beispiele für einen ökologischen Umgang mit Drucker und Kopierer im Büro. Pro sinnvollem Beispiel erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1) _____

2) _____

- b) Nennen Sie zwei Kriterien, die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen. Pro sinnvollem Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1) _____

2) _____

- c) Nennen Sie zwei Kriterien, die gegen einen Ausdruck sprechen. Pro sinnvollem Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkt.

2x1

1) _____

2) _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 4**Leistungsziel Nr. 2.5.1.1 Fachausdrücke kennen****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Gemeinde Musterhausen. Ihr Lernender hat sich einige Fachausdrücke notiert, die er in letzter Zeit aufgeschnappt hat. Heute gehen Sie mit ihm seine Liste durch und erklären, was die einzelnen Fachausdrücke bedeuten.

Aufgabe:

Erklären Sie die Fachausdrücke in der untenstehenden Tabelle. Pro richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 8 Punkte.

8x1

Fachausdruck	Erklärung
Voranschlag	
Exekutive	
Legislative	
Judikative	
Mehrwertsteuer	
AHV	
Protokoll	
Raumplanung	

T 8Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 5

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen

6 Punkte

Ausgangslage:

Bei Ihrer Arbeit in einer öffentlichen Verwaltung haben Sie es mit verschiedensten Anspruchsgruppen zu tun. Je nach Anspruchsgruppe können die Erwartungen, die an die Verwaltung gestellt werden, recht unterschiedlich sein.

Aufgabe:

Formulieren Sie für Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten je zwei Erwartungen, die diese an Ihren Lehrbetrieb stellen. Wiederholungen geben keine Punkte. Pro sinnvolle Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Kunden:

Erwartung 1: _____

Erwartung 2: _____

Mitarbeitende:

Erwartung 1: _____

Erwartung 2: _____

Lieferanten:

Erwartung 1: _____

Erwartung 2: _____

T 6Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 6

Leistungsziel Nr. 3.3.8.1 Offerten beurteilen

8 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten auf einer Gemeindekanzlei. Diese benötigt einen neuen Drucker/Kopierer, da viel ausgedruckt und kopiert wird. In der Regel wird schwarzweiss gedruckt. Trotzdem gibt es auch hin und wieder Ausdrücke, die farbig sein sollten. Die Faxfunktion wird kaum mehr gebraucht, die Scanfunktion hin und wieder genutzt. Die Gemeindekanzlei könnte aber auch den Scanner im Kopierraum der Gesamtverwaltung nutzen, sodass diese Funktion nicht unbedingt benötigt wird. Von Vorteil wäre eine Funktion, die die Dokumente gleich zusammenheftet und locht. 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 stossen Sie auf folgende Angebote:

Gerät 1:

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

Kopier-/Druckgeschwindigkeit: 38 Seiten / Minute

Auflösung: 1200dpi

Zoom: 25-400% (in 1%-Schritten)

Papierformat: A6-A3

Stromverbrauch: Betrieb max. 1.5kW, Energiesparmodus weniger als 99W, Automatischer Ausschaltmodus 8W

Preis: CHF 4'000.00

Gerät 2:

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

Kopier-/Druckgeschwindigkeit: 35 Seiten / Minute

Auflösung: 600dpi

Zoom: 25-350% (in 5%-Schritten)

Papierformat: A6-A3

Punkte

Stromverbrauch: Betrieb max. 1.4kW, Energiesparmodus weniger als 150W,
Automatischer Ausschaltmodus 20W

Preis: CHF 2'300.00

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) Welches der drei Geräte würden Sie ihrem Vorgesetzten zur Anschaffung empfehlen? Begründen Sie Ihre Wahl anhand von 3 selbstgewählten, aussagekräftigen Kriterien. Pro sinnvolles Kriterium und sinnvolle Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

6x1

Ihre Wahl: _____

Kriterium	Begründung

T 6

Erreichte
Punktzahl

- b) Welche zusätzlichen Kriterien könnten ins Gewicht fallen, wenn Sie sich zwischen verschiedenen Lieferanten entscheiden müssten? Nennen Sie zwei Kriterien. Pro sinnvolles Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Punkte

2x1

T 2

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 7

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten 6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten bei der Gemeindeverwaltung Musterhausen. Soeben haben Sie mit Herrn René Oppliger, wohnhaft an der Freiestrasse 2, gesprochen, der am Schalter vorbeikam, um seine Frist für das Einreichen der Steuererklärung bis Ende September (die ordentliche Frist dauert im Kanton Muster bis Ende Juni) zu verlängern. Als Grund gibt er Überstundenarbeit in seinem Betrieb an. Heute ist Ihr letzter Arbeitstag vor den Ferien. Wegen eines Systemupdates können Sie die Fristverlängerung nicht direkt im System erfassen. Sie schreiben deshalb eine Notiz an Ihren Kollegen, der am Montag aus den Ferien zurückkommt. Sie bitten ihn, die Fristverlängerung im System zu erfassen.

Aufgabe:

Schreiben Sie die Notiz an Ihren Kollegen. Für eine vollständige Notiz erhalten Sie 6 Punkte.

6

Notiz:

T 6

Erreichte
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

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 8

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 13

Leistungsziel Nr. 1.7.4.1 Aufbau des Rechnungsmodells

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten bei der kantonalen Finanzverwaltung. Das Rechnungsmodell der öffentlichen Verwaltungen unterscheidet sich in mancherlei Hinsicht von dem der privaten Unternehmen. Sie erklären einer neuen Mitarbeiterin, welche ihre Lehre in einem Unternehmen der Metallindustrie gemacht hat, diese Unterschiede.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei wesentliche Unterschiede des Rechnungsmodells der öffentlichen Verwaltung und dem der Privatwirtschaft. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

2x1

1) _____

2) _____

- b) Die Rechnung der öffentlichen Verwaltungen wird in drei verschiedenen Arten gegliedert. Erklären Sie die verschiedenen Gliederungsarten. Pro richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

3x1

1) Funktionale Gliederung

2) Artengliederung

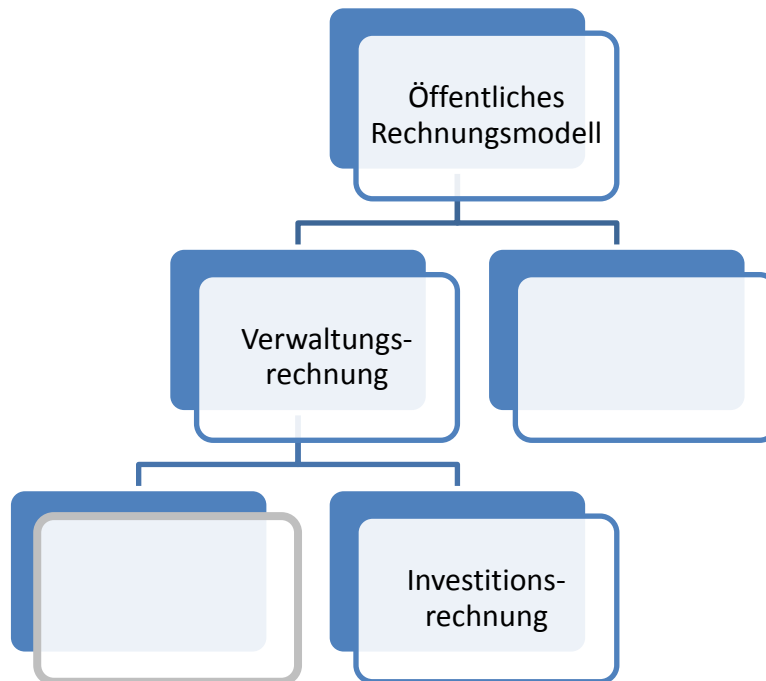
3) Institutionelle Gliederung

T 5

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- c) Ergänzen Sie die folgende Darstellung mit den fehlenden Begriffen. Pro richtige Ergänzung erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

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

T 1

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 14

Leistungsziel Nr. 1.7.4.6 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