

Punkte

Frage 1

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**5.5 Punkte****Ausgangslage:**

Es geht um ein Verkaufsgespräch mit offenen und geschlossenen Fragen.

Eine Kundin betritt die Modeabteilung für Damen eines Kaufhauses. Sie schaut sich ein wenig bei den Sommerkleidern um und bleibt dann unschlüssig stehen. Eine Verkäuferin hat die Kundin eine Zeit lang beobachtet. Jetzt tritt sie zur Kundin. Es entwickelt sich folgendes Gespräch:

Verkäuferin: **1) Darf ich Ihnen behilflich sein?**

Kundin: Ja, gerne.

Verkäuferin: **2) Was haben Sie sich genau vorgestellt?**

Kundin: Ich suche ein Sommerkleid, das leicht zu pflegen ist und schick aussieht.

Verkäuferin: **3) Haben Sie einen bestimmten Farbwunsch?**

Kundin: Hellblau würde mir gut gefallen.

Verkäuferin: Ich zeige Ihnen gerne einige Modelle in hellblau. Allerdings ist unser Sortiment in hellblau relativ klein. Die Modefarben für diesen Sommer sind mehr in beige und caramel. Hier habe ich für Sie ein sehr pflegeleichtes Kleid in hellblau. Es ist besonders sportlich geschnitten.

Kundin: Die Farbe gefällt mir. Allerdings spricht mich der Schnitt nicht an.

Verkäuferin: Hier habe ich ein Modell mit einem sehr aparten kleinen Kragen.

Kundin: Ich habe mir eher einen Ausschnitt vorgestellt.

Verkäuferin: **4) Zu welchen Anlässen wollen Sie das Kleid tragen?**

Kundin: Ich habe mir etwas Eleganteres vorgestellt. Etwas, was ich auch am Abend tragen kann.

Verkäuferin: Wir haben einige sehr elegante und pflegeleichte Modelle in beige.

5) Darf ich Ihnen welche zeigen?

Kundin: Nein, danke. Ich schaue mich vielleicht wo anders um.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je ½ Punkt, total 2 ½ Punkte).

Offene Fragen	1	2	3	4	5
Geschlossene Fragen	1	2	3	4	5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Verkäuferin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer. (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Verkäuferin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Zu Beginn: _____

Am Ende: _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 1**Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****5.5 Punkte**

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je 1/2 Punkt, total 2 1/2 Punkte).

Offene Fragen		2		4	
Geschlossene Fragen	1		3		5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Verkäuferin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Nummer 3): Haben Sie einen bestimmten Farbwunsch?

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Verkäuferin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten? Notieren Sie die Nummer. (1 Punkt).

Nummer 4): Zu welchen Anlässen wollen Sie das Kleid tragen?

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgesprächs gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Zu Beginn: offene Fragen

Am Ende: geschlossene Fragen

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 2**Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen** **4.5 Punkte****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb engagiert sich in der Ausbildung von angehenden Kaufleuten. Ihrem Lehrmeister ist es wichtig, dass künftige Lehrlinge den Betrieb anlässlich einer Schnupperwoche kennen lernen. Im Hinblick auf die neue Ausbildung nach den Gedanken der Reform der kaufmännischen Grundbildung muss das bestehende Programm für die Schnupperwoche überarbeitet werden. Ihr Lehrmeister vertraut auf Ihre Kreativität und bittet Sie, folgende Fragen zu beantworten.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je ½ Punkt, total 1 ½ Punkte).

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 2

Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen 4.5 Punkte

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je 1/2 Punkt, total 1 1/2 Punkte).

ALS / PE /üK / Stärkung der betrieblichen Ausbildung (Betrieb setzt Noten) / Basiskurs, usw.

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Berufsberatung /, Abschlussklassen der obligatorischen Schulzeit/
Amt für Berufsbildung / Lehrstellenvermittlung (SKV), usw.

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je 1/2 Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling
Bessere Auswahl des Lernenden	Verschiedene Betriebe kennen lernen
Kennen lernen des Lernenden	Bewusst werden was kfm. Tätigkeiten sind
Förderung des Nachwuchses	Hilfestellung bei der Wahl der Lehrstelle
Hilfestellung bei der Berufswahl	Hilfestellung bei der Berufswahl
Usw.	Usw.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 3**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Eine Unternehmung produziert CD's und verkauft diese über den Detailhandel an die Benützer/Kunden. Es wird nur der schweizerische Detailhandel beliefert. Der Verkaufsleiter, die Mitarbeiter im Verkaufsbüro sowie die Aussendienstmitarbeiter sind für den Absatz zuständig.

Die CD's werden sowohl hergestellt als auch eingekauft. Der Produktionsleiter ist dafür verantwortlich. Ausserdem führt ein kaufmännischer Leiter die Bereiche Personal- und Rechnungswesen. Die Geschäftsleitung wird durch ein Sekretariat unterstützt.

Aufgabe:

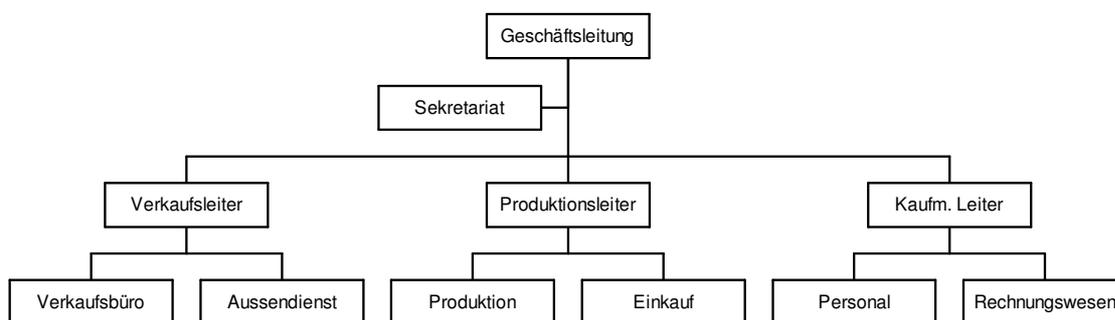
- a) Zeichnen und beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).
- b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats? (1 Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 3**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren****5 Punkte**

a) Zeichnen und Beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).

**Bewertungshinweis:**

Darstellung Geschäftsleitung und Abteilungsleiter
(einschliesslich der richtigen Verbindungslinien) = 1 Punkt (pro richtigem Feld = 0.25 Punkte)

Zuordnung des Sekretariates = 1 Punkt

Zuordnung der Unterabteilungen (einschliesslich der richtigen Verbindungen) = 2 Punkte.

Pro falscher oder fehlender Unterabteilung wird ½ Punkt abgezogen.

b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats?
(1 Punkt)

Stabsstelle

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 4**Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektr. Datenübermittlungsgeräte bedienen** **5 Punkte****Ausgangslage:**

Im Arbeitsalltag benutzen Sie routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 4

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektr. Datenübermittlungsgeräte bedienen **5 Punkte**

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

PC, Fax, Telefon

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Anleitung oder Hilfsprogramme benutzen;
Erfahrene Person im Betrieb fragen;
Hotline Lieferanten nutzen, Benutzerhandbücher, etc.

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der
Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

weiterleiten, weiterverarbeiten, kopieren, löschen, speichern,
ausdrucken, beantworten

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen im Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

Aufgabe:

- a) Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Instrumente von unterschiedlichen Terminplanern auf.
- b) Nennen Sie stichwortartig dazu je einen Vor- **oder** Nachteil des entsprechenden Produktes, ohne den gleichen Punkt mehrmals zu nennen.

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- **oder** Nachteil erhalten Sie 1 Punkt (3 Punkte).

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	

Erreichte
Punktzahl

Punkte

c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je ½ Punkt, gesamt 1 Punkt).

1. Nachteil: _____

2. Nachteil: _____

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Mögliche Antworten**

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil:	Einfach nachzuführen Leicht mitzunehmen
	Nachteil:	Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich
Elektronische Agenda in Taschenformat	Vorteil:	Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil:	Teuer bei der Anschaffung
Elektronische Agenda am PC-Arbeitsplatz	Vorteil:	Schneller Zugriff am Arbeitsplatz
	Nachteil:	Nur mit Zusatzgeräten ausserhalb Betrieb nachführbar

Bewertungshinweise:

Der Kandidat erhält 1 Punkt pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch ein sinnvoller Vor- oder Nachteil aufgeführt sind.

Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat keinen Punkt.

Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

- c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je ½ Punkt, gesamt 1 Punkt).

Mögliche Antworten für Nachteile: keine koordinierte Beschaffung bzw. Einkauf möglich; Terminkoordination im Betrieb erschwert; PC-Lösung am Arbeitsplatz mit all den Vorteilen nicht möglich, etc.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes** **4 Punkte**

Ausgangslage:

Der Umgang mit betriebsinternen Daten ist anspruchsvoll und verlangt Verantwortungsbewusstsein.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig 4 Beispiele (je ½ Punkt) von konkreten Informationen welche in Ihrem Lehrbetrieb vertraulich sind und nicht an Dritte (z.B. Freunden, Klassenkameraden, Kunden) mitgeteilt werden dürfen.
- b) Erklären Sie stichwortartig je die negativen Folgen für den Lehrbetrieb oder die Mitarbeitenden, wenn diese vertraulichen Daten unbefugt weitergegeben werden (je ½ Punkt).

Total: 4 Punkte

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes** **4 Punkte**

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)
Allgemeine interne Zahlen aus der Buchhaltung	Kursschwankungen der Aktien Interesse des Steueramtes wird geweckt
Detaillierte Umsatzzahlen	Vertrauensverlust der Kunden in den Betrieb
Kundenlisten	Vorteile der Konkurrenz
Lieferantenlisten	Nachteile bei inskünftigen Verhandlungen mit Lieferanten
Löhne und Gehälter von Angestellten/Firmeninhaber	Unzufriedenheit im Personal
Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.	Die obigen Lösungen verstehen sich als Hinweise, sie sind teilweise auch für andere Beispiele denkbar. Weitere Lösungen sind möglich.

Bewertungshinweise:

Die negativen Folgen sollten zum Beispiel passen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 7**Leistungsziel-Nr. 2.3.2.1 / 2.3.3.1:****Einrichtung und Ergonomie des Arbeitsplatzes****7 Punkte****Ausgangslage:**

Der Arbeitsplatz kann aus organisatorischer und ergonomischer Sicht eingerichtet werden. Bei der Einrichtung eines Arbeitsplatzes können Zielkonflikte entstehen.

Aufgabe:

- a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes organisatorisch berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Organisatorisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes ergonomisch berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Ergonomisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 7

Leistungsziel-Nr. 2.3.2.1 / 2.3.3.1:

Einrichtung und Ergonomie des Arbeitsplatzes

7 Punkte

- a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **organisatorisch** berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).
1. optimal angeordnet, wichtige Unterlagen in Griffweite
 2. zügiges Arbeiten möglich
 3. Telefon in Reichweite
 4. Arbeitsinstrumente (Fax, Drucker, Kopierer) in unmittelbarer Nähe
 5. sich wohlfühlen, soziale Aspekte des Arbeitsplatzes berücksichtigen
 6. sinnvolle Arbeitsabläufe sind möglich
 7. Strukturierte Ablage
- b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **ergonomisch** berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).
1. Lichteinfall / Beleuchtung
 2. Pulteinstellung
 3. Platzierung PC, Tastatur (Distanz zum Bildschirm, Helligkeit Bildschirmeinstellung)
 4. Sitzgelegenheit
 5. Belüftung
 6. Lärmbelästigung
 7. Keine giftigen Materialien
- c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

Die Raumgrösse lässt keine optimalen Arbeitsplätze zu.

Die Raumstruktur beeinträchtigt die Ergonomie.

Die finanziellen Rahmenbedingungen können sowohl die organisatorischen wie auch die ergonomischen Bedingungen beeinflussen.

Die vorhandenen Rahmenbedingungen lassen eine optimale Arbeitsplatzorganisation nicht zu (Drucker, Fax, usw. wird von mehreren Personen benutzt).

Schlecht eingerichtete Arbeitsplätze beeinträchtigen die Zusammenarbeit (soziale Aspekte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Das Leitbild eines Betriebes lautet wie folgt:

- Wir sind ein führendes Unternehmen im Bereich Informatik-Dienstleistungen und betriebswirtschaftlichen Gesamtlösungen.
- Wir haben uns zum Ziel gesetzt, mit bewährten Produkten und erstklassigen Dienstleistungen jeden Auftrag aussergewöhnlich gut auszuführen.
- Wir weisen unsere strategischen Partnerschaften mit periodischen Schulungszertifikaten nach.
- Wir pflegen mit unseren Kunden und Lieferanten ein faires, langfristiges und partnerschaftliches Verhältnis.
- Wir verpflichten uns, die gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen und handeln stets seriös und gewissenhaft auch gegenüber unseren Mitbewerbern.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	
Partnerschaften / Schulungszertifikate	
Umgang mit Kunden und Lieferanten	
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	

Erreichte
Punktzahl

	Punkte
<p>b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).</p> <hr/> <hr/>	
<p>c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Erreichte Punktzahl</p>

Lösung 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte**

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	Überdurchschnittliche Leistung und Einsatz
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	Hohe Qualität, erstklassiger Kundenservice
Partnerschaften / Schulungszertifikate	Stetige Weiterbildung
Umgang mit Kunden und Lieferanten	Situationsgerechtes Auftreten, angepasste Sprache/Umgangsformen
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	Seriosität der Dienstleistung, Datenschutz

- b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Mitarbeiter, Staat, Gesellschaft, Eigentümer, Umwelt, Soziales, Ökologie, usw.

- c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).

Ökologie: Wir halten die Richtlinien und Gesetze betreffend Umweltschutz und Sicherheit ein.

Mitarbeiter: Wir betrachten unsere Mitarbeiter als unser wichtigstes Gut.

Punkte

Frage 9**Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:****Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Ihr Betrieb bekennt sich zu ökologischem Denken und Handeln.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 9

Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:

**Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen**

3 Punkte

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Heizung, Strom, Energiesparlampen, Zeitschaltuhr, Reduktion der Raumtemperatur, usw.

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Kopierpapier sparen, Abfall trennen, Bio-Putzmittel verwenden, Umweltschutzpapier, usw.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 10**Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen****10 Punkte****Ausgangslage:**

Der Liquiditätsplan stellt die Einnahmen und Ausgaben für die kommenden Zeitperioden gegenüber.

Aufgabe:

- a) Erstellen Sie aufgrund der folgenden Angaben den Liquiditätsplan für die Periode 1 und 2. Berechnen Sie dazu die fehlenden Zahlen und tragen Sie diese in die entsprechenden Felder ein.
Für jede richtige Zahl, die Sie ins richtige Feld übertragen erhalten Sie ½ Punkt (total 6 Punkte).

	Periode 1	Periode 2
Die flüssigen Mittel zu Beginn der Periode 1 betragen 300		
Die budgetierten Zahlungen aus Warenverkäufen betragen		140
Die Ausgaben für Löhne & Gehälter belaufen sich auf	85	
Es sind noch Steuern zu bezahlen		31
Die Bank schreibt Obligationenzinsen gut	12	
Es sind Kundenanzahlungen zu erwarten		50
Die neue EDV-Anlage muss bezahlt werden	340	
Das Betreibungsamt überweist aus alten Forderungen		5
Die Firma gewährt einem Mitarbeiter ein Darlehen		140
Für Wareneinkäufe sind zu bezahlen	70	
Regelmässige Verwaltungskosten	25	
Die Bank gewährt ein Darlehen		250

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	
Wertschriftenerträge		
übrige Erträge		
Erträge total		
Zahlungen Wareneinkauf		65
Zahlungen Löhne & Gehälter		70
Zahlungen Verwaltung usw.		15
übrige Ausgaben	10	
Ausgaben total		
Mittelzufluss/Mittelabfluss		
Einnahmen aus Kreditaufnahme		
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	
Ausgaben für Kreditgewährung		
Ausgaben für Investitionen		-85
Nettozufluss/Nettoabfluss		
Bestand liquide Mittel		
Geldüberschuss/Geldbedarf		

- b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

- c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Erreichte
Punktezahl

Lösung 10**Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen****10 Punkte**

a) Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	140
Wertschriftenerträge	12	
übrige Erträge		5
Erträge total	112	145
Zahlungen Wareneinkauf	70	65
Zahlungen Löhne & Gehälter	85	70
Zahlungen Verwaltung usw.	25	15
übrige Ausgaben	10	31
Ausgaben total	190	181
Mittelzufluss/Mittelabfluss	-78	-36
Einnahmen aus Kreditaufnahme		+250
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	+50
Ausgaben für Kreditgewährung		-140
Ausgaben für Investitionen	-340	-85
Nettozufluss/Nettoabfluss	-378	39
Bestand liquide Mittel	+300	-78
Geldüberschuss/Geldbedarf	-78	-39

Bewertungshinweise:

Folgefehler beim rechnerischen Teil sind nur einmal als falsch zu bewerten.

b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Rechnungen früher schreiben, kürzere Zahlungsfristen, Anzahlungen verlangen, Mahnwesen straffen, Zahlungsziele ausnützen, längere Zahlungsfristen aushandeln, nicht dringende Anschaffungen zurückstellen, usw.

c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Kreditaufnahme von Dritten, z.B. Banken, Aktionärsdarlehen, Eigenkapital (Aktienkapital) erhöhen

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 11

Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Im Rechnungswesen einer Unternehmung werden zur besseren Vergleichbarkeit der Finanzzahlen und/oder zur einheitlichen Verbuchung feste Kontenbegriffe verwendet.

Aufgabe:

In der untenstehenden Tabelle sind einige gebräuchliche Kontenbezeichnungen aus der Erfolgsrechnung aufgeführt.

Ebenso sind 10 Geschäftsfälle (a - j) aufgelistet, die zugeordnet werden müssen.

Ordnen Sie die Geschäftsfälle den richtigen Konten zu.

Für jede richtige Zuordnung durch ein Kreuz in der Tabelle erhalten Sie einen 1/2 Punkt.

- a** = Bezahlen der Krankentaggeldprämien
- b** = Eintreffen der Telefonrechnung
- c** = Lohn des Hauswartes der Geschäftsliegenschaft
- d** = Gewinn aus Wertschriftenverkauf
- e** = Zinsaufwand für Kontokorrentzins
- f** = Kosten eines externen Informatikberaters
- g** = Monatslohn der Angestellten
- h** = BVG-Prämienrechnung
- i** = Bezahlung Hypothekarzins der Hypothek eines Mietshauses
- j** = Einkauf von Pneu für unseren Lieferwagen

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand										
Fremdleistungen										
Unterhalt und Reparatur										
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag										
Liegenschaften-Unterhalt										
Verwaltungsaufwand										

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 11**Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****5 Punkte**

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand	x						x	x		
Fremdleistungen						x				
Unterhalt und Reparatur										x
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag				x					x	
Liegenschaften-Unterhalt			x							
Verwaltungsaufwand		x			x					

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 12

Leistungsziel-Nr. 1.3.1.2: Standortvorteile**16 Punkte****Ausgangslage:**

Die unten aufgeführten Anspruchsgruppen (Familie Muster, Malermeister Pinsel, Nadine Netz und Kevin Klein) suchen einen geeigneten Wohnort. Nach längerem Hin und Her kommen noch die ländliche Gemeinde A oder die Hauptstadt B des Kantons X in Frage.

Anspruchsgruppen:**Familie Muster:**

Hans (38), Hans Schreiner, Arbeitsort B,

Maja (36), Teilzeitangestellte 30%,

Maxi (7) 1. Klasse,

Evi (4) Spielgruppe,

Katze Mimi und Goldhamster Jakob.

Familie Muster möchte in einer Mietwohnung einziehen (mind. 4 Zimmer).

Familie Muster hat kein Auto und ist auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen.

Die ganze Familie ist sehr sportlich und naturverbunden.

Malermeister Pinsel, Einzelunternehmer, Kundenmaler, Spezialist für Altbaurenovationen

Ruedi Pinsel (58) eidg. dipl. Malermeister

Rosmarie Pinsel (60) macht das Büro für das Malergeschäft

Nicki (30) Angestellter Maler

Heinz (17) Malerlehrling

Herr und Frau Pinsel suchen Bauland für einen Neubau: Ein Einfamilienhaus mit integrierten Geschäftsräumen (Büro und Werkstatt / Lager). Der Sohn wird in ca. 5 Jahren das Geschäft mit dem Haus übernehmen.

Nadine Netz (21) und Kevin Klein (21)

Suchen eine gemeinsame Wohnung; 3 Zimmer mit Balkon. Sie sind beide berufstätig.

Sie möchten eine günstige Wohnung (Sparen für eine Weltreise ist angesagt).

Ihre Freizeit verbringen die beiden oft im Kino oder im Pub.

Sie nutzen auch gerne die Angebote der nächsten Grosstadt.

Beide arbeiten in dieser Grosstadt. Beide besitzen ein Auto.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Wählen Sie fünf Kriterien für die Standortwahl. Tragen Sie diese Kriterien in der unten stehenden Tabelle ein (5 Punkte).
- b) Nennen Sie stichwortartig für jede Anspruchsgruppe einen Vor- und einen Nachteil (aufgrund der Kriterien) (5 Punkte).
- c) Bestimmen Sie für jede Anspruchsgruppe aufgrund der oben genannten Kriterien die richtige Standortgemeinde und begründen Sie ihren Entscheid in einem Satz (6 Punkte).

Angaben zu den Standortgemeinden:**Gemeinde A**

Gemeinde A ist eine mittelgrosse, ländlich Gemeinde im Kanton X. Sie liegt 10 km von der Hauptstadt B entfernt. Dank direktem Autobahnanschluss ist auch eine schnelle Verbindung in die nächste Grossstadt möglich.

Ein regionales Eisenbahnnetz verbindet die Gemeinde A mit der Kantonshauptstadt B, wo Anschlüsse an die Intercity-Linien gewährleistet sind.

Die Gemeinde A bietet 1'500 Arbeitsplätze (Textilindustrie, Sägerei, Zimmerei, Schreinerei, Möbel- und Metallwarenfabriken, Baufirmen, Autogaragen, Plattenleger, Sattler, Elektroinstallateur, Spenglerei).

Einkaufsmöglichkeiten: 2 Bäckereien, 2 Metzgereien, 2 Käsereien, Landi, Volg, Coop, Drogerie, Schuhgeschäft, Radio-TV-Geschäft.

Weitere Dienstleister: Kantonbank, Raiffeisenbank, Treuhandfirmen, Architekturbüros.

Freizeitangebote / Vereine: Fussballfeld, Tennisplatz, Fussballclub, Tennisclub, Turnverein, Muki-Turnen, Gemischter Chor, Kirchenchor, Schützenverein, Musikverein.

Schulen: In der Gemeinde sind 4 Kindergärten in den verschiedenen Quartieren, eine zentrale Volksschule (1. - 9. Klasse).

Zahlen:

- Einwohner 4'200
- Fläche 1'640 ha
- Steuerbelastung: im kantonalen Mittel
- Landpreise für Wohnzone je nach Lage Fr. 295 - Fr. 380 m²
- Landpreise für Gewerbe-/Industrieland Fr. 120 - Fr. 138 m²
- Mietwohnungen: Wenig leerstehende Dachwohnungen ohne Balkon aus den 80er Jahren; es entsteht eine Wohnsiedlung mit 4 Mehrfamilienhäusern (3 - 5 Zimmerwohnungen, mittlere Preisklasse). Daneben sind vereinzelte Einfamilienhäuser aus den 60er Jahren zu kaufen (günstig, jedoch renovationsbedürftig).

Erreichte
Punktezahl

Gemeinde B

Hauptstadt des Kantons X mit regem Stadtzentrum und Altstadtteil, ruhigen Aussenquartieren, Autobahnanschluss, Anschluss Intercity- und S-Bahn-Linie. Die Stadt bietet 7'000 Arbeitsplätze (Industrie, Gewerbe, Detailhandel).

Einkaufsmöglichkeiten: Shopping-Center, verschiedene Detaillisten: Bäckereien, Metzgereien, Spezialitätengeschäfte, Apotheken, Drogerien, Boutiquen, Schuhgeschäft, etc.

Weitere Dienstleister: verschiedene Klein- und Grossbankfilialen, Treuhandfirmen, Architekturbüros, Reisebüros, Altersheime, Altersresidenzen.

Freizeitangebote/Vereine: Kinos, Theater und Konzerte, Schwimmbäder, Fitnesscenter, Eishalle, Tennishalle, Restaurants, Bars, Pubs, Fussballclub, Tennisclub, Turnvereine, Schützenvereine, Tanzvereine, verschiedene Sportvereine, Chöre, Musikvereine.

Schulen: Mehrere Kindergärten, Volksschule (1. - 9.), Kantonsschule, Gewerbliche Berufsschule, Handelsschule, Kaufmännische Berufsschule, Musikschule.

Zahlen:

- Einwohner 22'000
- Fläche 8'000 ha
- Steuerbelastung: 20 % höher als Gemeinde A
- Landpreise für Wohnzone je nach Lage zwischen Fr. 450 - Fr. 600. pro m²
- Landpreise für Gewerbe- und Industrieland zwischen Fr. 140 - Fr. 180 pro m²
- Es stehen viele neue Mietwohnungen (3 - 6 Zimmer) leer.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Tabelle für den Eintrag

- a) Wählen Sie fünf Kriterien für die Standortwahl. Tragen Sie diese Kriterien in der unten stehenden Tabelle ein (5 Punkte).
- b) Nennen Sie stichwortartig für jede Anspruchsgruppe einen Vor- und einen Nachteil (aufgrund der Kriterien) (5 Punkte).

Kriterien	Vorteil Nachteil	Familie Muster	Maler Pinself	Nadine Netz Kevin Klein
	Vorteil			
	Nachteil			
	Vorteil			
	Nachteil			
	Vorteil			
	Nachteil			
	Vorteil			
	Nachteil			
	Vorteil			
	Nachteil			

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- c) Bestimmen Sie für jede Anspruchsgruppe aufgrund der Kriterien die richtige Standortgemeinde und begründen Sie ihren Entscheid in einem Satz (6 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Lösung 12

Leistungsziel-Nr. 1.3.1.2: Standortvorteile

16 Punkte

- a) Sinnvolle Kriterien
- b) logische Vorteile / Nachteile bezüglich der Kriterien
- c) logische Begründung mit Bezug zur den Kriterien

Bewertung

- a) Je sinnvolles Kriterium 1 Punkt (5 Punkte)
- b) Pro richtige Zeile ½ Punkt (5 Punkte)
(kein Abzug, nur richtig oder falsche Ziele)
- c) Für jede richtige Bestimmung der Standortgemeinde und für den nachvollziehbaren
Entscheid in einem Satz je 2 Punkte (6 Punkte)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 13

Leistungsziel-Nr. 3.4.3.4: Einnahmen und Ausgaben des Kantons und der Gemeinde kennen und die Entwicklung kommentieren

Leistungsziel-Nr. 1.4.3.3: Privatisierung staatlicher Dienstleistungen 9 Punkte

Ausgangslage:

Durch die verschiedenen Dienstleistungen der Öffentlichen Verwaltung entstehen Erträge und Ausgaben. Zur Zeit kämpfen viele Kantone mit dem Problem, dass die Rechnungen und Budgets mit einem Defizit abschliessen.

Für das bevorstehende Budget hat der Regierungsrat den einzelnen Departementen resp. Direktionen den Auftrag erteilt, dass die Rechnung mittelfristig ausgeglichen abschliessen sollte.

- a) Nennen Sie 5 Möglichkeiten, wie die Einnahmen oder Ausgabenseite verbessert werden kann und begründen Sie diese Vorschläge (5 Punkte).

Stichwort	Begründung
1. _____	_____

2. _____	_____

3. _____	_____

4. _____	_____

5. _____	_____

Erreichte
Punktezahl

- b) Der Regierungsrat verlangt eine Auslegeordnung, welche Dienstleistungen privatisiert werden könnten. Nennen Sie 3 Dienstleistungen, welche Ihrer Meinung nach private Unternehmen effizienter oder kostengünstiger anbieten könnten. Begründen Sie jeweils Ihre Antwort (1,5 Punkte).

Stichwort	Begründung
1. _____	_____ _____ _____
2. _____	_____ _____ _____
3. _____	_____ _____ _____

- c) In einem Leserbrief rund um den Budgetprozess war zu lesen, dass eine Bürgerin die Auffassung vertritt, dass die Polizei privatisiert und der Sekuritas übergeben werden könnte. Was halten Sie von diesem Vorschlag? Begründen Sie Ihre Haltung in ganzen Sätzen (2,5 Punkte).

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 13

Leistungsziel-Nr. 3.4.3.4: Einnahmen und Ausgaben des Kantons und der Gemeinde kennen und die Entwicklung kommentieren

Leistungsziel-Nr. 1.4.3.3: Privatisierung staatlicher Dienstleistungen **9 Punkte**

- a) situationsbezogen
- b) situationsbezogen
- c) Die Polizeiarbeit kann nicht privatisiert werden, da es sich um eine hoheitliche Aufgabe der öffentlichen Hand handelt.

Bewertung

- a) je sinnvolle Möglichkeit $\frac{1}{2}$ Punkt (2,5 Punkte)
je sinnvolle Begründung $\frac{1}{2}$ Punkt (2,5 Punkte)
5 Punkte
- b) je sinnvolle Dienstleistung $\frac{1}{4}$ Punkt (0.75 Punkte)
je sinnvolle Begründung $\frac{1}{4}$ Punkt (0.75 Punkte)
1,5 Punkte
- c) Für die korrekte Antwort und Begründung erhalten Sie 2,5 Punkte (keine Teilpunkte)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 14

Leistungsziel-Nr. 1.4.7.2: Verwaltungsverfügung

6 Punkte

Ausgangslage:

Wenn die Exekutive einen hoheitlichen Beschluss fasst, teilt sie dies den Betroffenen in Form eines Entscheides bzw. einer Verfügung mit (unterschiedliche Bezeichnung in verschiedenen Kantonen).

- a) Nennen Sie in 10 Schritten diejenigen Punkte, die eine Verfügung zwingend enthalten muss (5 Punkte).

- b) Beschreiben Sie in ein bis zwei Sätzen den Zweck einer Rechtsmittelbelehrung. (1 Punkt).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 14

Leistungsziel-Nr. 1.4.7.2: Verwaltungsverfügung

6 Punkte

a)

- Absender
- Adressat
- Datum
- Ausgangslage
- Erwägungen
- Entscheid
- Rechtliche Grundlage
- Unterschrift
- Rechtsmittelbelehrung inkl. Frist
- Verteiler

- b) Dem Empfänger eines Entscheides wird mitgeteilt, an welche Instanz (1/2 Punkt) innerhalb welcher Frist (1/2 Punkt) er sich wenden muss, wenn er mit einem Entscheid nicht einverstanden ist.

Bewertung:

- a) Je korrekte Nennung 1/2 Punkt (5 Punkte)
- b) Korrekte Antwort 1 Punkt: Instanz 1/2 und Frist 1/2

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 15**Leistungsziel-Nr. 3.4.2.5: Wichtige Begriffe aus der
Staats- und Gemeinderechnung****4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Lehrmeisterin in Ihrem Lehrbetrieb hat gewechselt. Sie bringt viele Erfahrungen aus der Privatwirtschaft mit, hat aber noch keinen Überblick über das Rechnungswesen in Öffentlichen Verwaltungen. Sie erhalten den Auftrag, ihr verschiedene Begriffe zu erklären.

Ergänzen Sie das folgende Schema mit den fehlenden Fachbegriffen oder den fehlenden Erklärungen/Beschreibungen.

Für ein korrekt ausgefülltes Schema erhalten Sie 4 Punkte.

Schema

Fachbegriff	Erklärungen/Beschreibungen
<ul style="list-style-type: none"> • laufende Rechnung 	<ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • Man benötigt Sie zur Berechnung des Kapitalbedarfes für Ausgaben und Einnahmen des Verwaltungsvermögens mit mehrjähriger Nutzungsdauer
<ul style="list-style-type: none"> • Bestandesrechnung 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Er gibt Aufschluss über die Entwicklung des Finanzhaushaltes während einer mehrjährigen Planungsperiode, die jeweils mit dem Voranschlagsjahr beginnt.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 15**Leistungsziel-Nr. 3.4.2.5: Wichtige Begriffe aus der
Staats- und Gemeinderechnung****4 Punkte**

Fachbegriff	Erklärungen/Beschreibungen
<ul style="list-style-type: none"> laufende Rechnung 	<ul style="list-style-type: none"> Sie enthält den Aufwand und den Ertrag einer Rechnungsperiode <p>oder</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie umfasst alle Aufwendungen und Erträge, die periodisch anfallen, regelmässig wiederkehren sowie den Konsumverbrauch wie z.B. Bürobedarf, Reisespesen etc.
<ul style="list-style-type: none"> Investitionsrechnung 	<ul style="list-style-type: none"> Man benötigt Sie zur Berechnung des Kapitalbedarfes für Ausgaben und Einnahmen des Verwaltungsvermögens mit mehrjähriger Nutzungsdauer
<ul style="list-style-type: none"> Bestandesrechnung 	<ul style="list-style-type: none"> Sie ist gleichbedeutend mit der Bilanz in privatwirtschaftlichen Unternehmungen
<ul style="list-style-type: none"> Finanzplan 	<ul style="list-style-type: none"> Er gibt Aufschluss über die Entwicklung des Finanzhaushaltes während einer mehrjährigen Planungsperiode, die jeweils mit dem Voranschlagsjahr beginnt.

Bewertung:

Pro korrekt ausgefülltes Feld 1 Punkt

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 16**Leistungsziel-Nr. 3.4.2.6: Voranschlag und Finanzplan****5 Punkte****Ausgangslage:**

Das Budgetverfahren von Öffentlichen Verwaltungen ist geprägt durch das Vorliegen eines genauen Ablaufes.

Ergänzen Sie in folgendem Schema die fehlenden Schritte. Pro korrekt ergänzten Schritt erhalten Sie einen Punkt.

1. _____

2. Das Departementsbudget wird auf die Dienststellen aufgeteilt

3. _____

4. Die definitiven Departementsbudgets gehen zurück an die Regierung

5. Der Regierungsrat verabschiedet den Gesamtbudgetentwurf

6. _____

7. _____

_____ beschliesst im Rahmen der Budgetgenehmigung auch
den für das kommenden Jahr geltenden _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 16

Leistungsziel-Nr. 3.4.2.6: Voranschlag und Finanzplan

5 Punkte

1. Definitive Budgetvorgaben an die Departemente
2. Das Departementsbudget wird auf die Dienststellen aufgeteilt
3. In den Dienststellen wird budgetiert und gerechnet, korrigiert und festgelegt
4. Die definitiven Departementsbudgets gehen zurück an die Regierung
5. Der Regierungsrat verabschiedet den Gesamtbudgetentwurf
6. Die zuständigen Kommissionen des Parlamentes besprechen den Budgetentwurf und formulieren ihre Stellungnahmen
7. Budgetsession im zuständigen Parlament. Dieses kann Korrekturen vornehmen, das Budget genehmigen oder zurückweisen.

Das zuständige Parlament beschliesst im Rahmen der Budgetgenehmigung auch den für das kommende Jahr geltenden Steuerfuss.

Bewertung:

Pro korrekte Ergänzung 1 Punkt (5 Punkte).

Erreichte
Punktezahl