

Lösung 1

Leistungsziel Nr. 1.2.1.1: Serviceleistungen beurteilen

4.5 Punkte

Ausgangslage:

Die Servicequalität jedes Unternehmens muss ständig verbessert oder den Bedürfnissen angepasst werden. Nach der Lehre arbeiten Sie in der Abteilung eines nationalen Versandhauses, welche das betriebliche Vorschlagswesen betreut. Mitarbeitende haben Vorschläge zur Steigerung der Servicequalität eingereicht. Diese werden nach einem vorgegebenen Raster analysiert.

Aufgabe:

Überlegen Sie welche Auswirkungen die einzelnen Vorschläge haben. Füllen Sie folgende Tabelle mit je einer Auswirkung in Stichworten aus. Die gleiche Antwort darf in der Tabelle nur **einmal** vorkommen (9 Felder x ½ Punkt, total 4.5 Punkte).

	Aufschaltung eines Call-Centers von 07.00 – 20.00 Uhr	Verdoppelung der Laufzeit von Garantieleistungen, von 1 auf 2 Jahre	Bestellwesen via Internet mit formatierten Bestellungen
Mit welchen zusätzlichen Kosten ist zu rechnen?	Personalkosten Telefonkosten Anschaffungen (Möbiliar, usw.)	Kosten für Ersatzleistungen wegen mehrjähriger Garantiezeit Höhere Verwaltungskosten	Hardwarekosten Softwarekosten Wartungskosten
Welchen Kundennutzen bringt dies?	persönlicher Kontakt Beratung/Fragen	längerfristige Sicherheit / Einsatzfähigkeit der Produkte	einfache Nutzung rund um die Uhr bestellen Bildsprache möglich Kopie des Auftrages möglich
Was bringt es für Vorteile für den eigenen Betrieb?	Kundenkontakte ausserhalb der normalen Bürozeiten möglich Verlängerte Ansprechmöglichkeiten Höheren Umsatz Höhere Kundenzufriedenheit	guter Ruf bei den Abnehmern Imageverbesserung Wettbewerbsvorteil	Strukturierter Ablauf schnellere Durchlaufzeit tiefere Kosten bessere Kundeninformationen

Erreichte Punktezahl

Bewertungshinweis:

Kommt eine Antwort öfter vor, wird das Feld nur einmal gewertet.

Punkte

Lösung 2**Leistungsziel Nr. 1.2.1.2: Anlegen und beurteilen einer Kundenkartei****Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie erhalten als neuer Aussendienstmitarbeiter die nachstehende Kundenkarte und haben einen ersten Gesprächstermin mit Verantwortlichen dieser Firma vorzubereiten.

Hans Lauper AG	Direktor:	Peter Meier seit 1996
Mutschellenstr. 114	Verkaufsleiter	Tanja Burtscher-Meier seit 1998
8038 Zürich	Administration	René Dobler seit 2004
Telefon: 044 321 38 11		
Fax: 044 321 38 21		
Sachbearbeiter Innendienst:	Manfred Wagner, seit 2001	
Bei uns betreut durch (Aussendienst):	(ich, neu!)	
Kunde seit:		
Umsatz im Vorjahr:	CHF 52'000.-	
Umsatz Stand 31.05.laufendes Jahr:	CHF 19'000.-	
Zahlungsmodalitäten: 30 Tage netto	Rabattstufe 1 ab CHF 50'000 Rabattstufe 2 > CHF 100'000 Reagiert heftig auf Mahnungen	
Zugestellte Unterlagen:	2004 Katalog und Preisliste 2004 Grüsse zum Jahreswechsel	
Reklamationen:	8/2003 fehlerhafte Lieferung 7/2004 falsch bestellt durch Kunde 3/2005 zu späte Lieferung durch uns	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Überlegen Sie sich, wozu Ihnen diese Angaben bei der Vorbereitung des Kundengesprächs helfen.
Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

Information	Dient zu:
Verantwortliche beim Kunden	Meist langjährig, Erfahrung Kennt unsere Geschäftsbeziehung / unsere Produkte / DL
Unser mehrjähriger Innendienstmitarbeiter Wagner	weiss sicher mehr über diesen Kunden! Wertvolle Informationsquelle Kennt Geschäftsbeziehung
Zugestellte Unterlagen	Unterlagen 2005 noch aushändigen
Reklamationen	Allenfalls auf Reaktionen des Kunden vorbereitet sein
Umsatz	Diskussionsgrundlage über Geschäftsgang des Kunden
usw.	

- b) Es fehlen Ihnen noch Informationen zur Vorbereitung auf das Gespräch.
Nennen Sie 3 Informationen und erläutern Sie, wozu Sie diese benötigen.
Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

Information	Wozu benötigen Sie diese?
E-Mail-Adresse	Periodische Orientierungen Terminvereinbarungen
Direkte Telefon-Nummern	Schneller bei meinem Ansprechpartner
Kunde seit...(fehlt)	Kann nicht darauf Bezug nehmen
Umsätze	Lediglich dieses und letztes Jahr, keine Aufteilung nach welchen Produktgruppen bestellt worden ist
Tätigkeit / Regionale Gliederung / Grösse des Kunden / Gesamtumsatz / Konkurrenz /	Gezielter ansprechen
Reklamationsbehandlung	Ursache der Fehler Wie wurde darauf reagiert
usw.	

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- c) Sie haben die Kundenkartei analysiert. Sie sollten sich auf Kundensituationen/
Kundenreaktionen auf Grund der Angaben in der Kundenkartei vorbereiten.

Nennen Sie 2 mögliche Kundensituationen/Kundenreaktionen. Beschreiben Sie sich
kurz wie Sie sich darauf vorbereiten.

Pro sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (total 2 Punkte).

Kundensituation/Kundenreaktion	Meine Vorbereitung
Umsatzeinbruch	Analyse der bisherigen Bestellungen Ich notiere mir Fragen zu Ursachen des Umsatzrückgangs; Besteht ein Zusammenhang mit Reklamationen? Ich bereite Möglichkeiten vor den Kunden zu unterstützen Angebot Promotion/Aktion/Verkaufsförderung
Reklamationen / Pannen / Fehlerquote zu hoch	Analyse der internen Abläufe Bei uns intern getroffene Massnahmen
Kunde wird verärgert sein	Argumentarium vorbereiten (Alles aus dem Bereich Umgang mit Reklamationsbehandlungen z. Bsp. Entschuldigung, Geschenk mitnehmen)
Ist der Kunde noch Kunde Sind wir noch Hauptlieferant	Konkurrenzanalyse
Werde möglicherweise nicht empfangen / kein Termin	Nachfassen, schriftlich entschuldigen Neues Angebot unterbreiten Wichtigkeit des Kunden unterstreichen
usw.	

Bewertungshinweis:

Es gibt keine Teilpunkte, falls nicht ganze Zeile ausgefüllt ist bzw. das Stichwort in der
jeweils ersten Spalte nicht zum restlichen Text passt.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

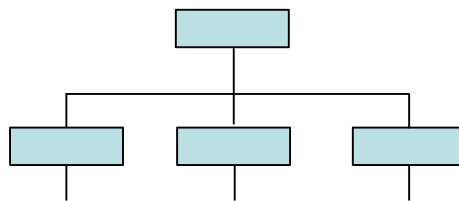
Lösung 3

Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramme kennen

8 Punkte

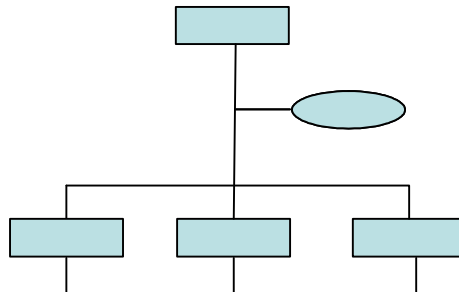
Phase 1

Ein Geschäftsleiter gründete ein Unternehmen und stellte einen Leiter Administration, einen Produktionsleiter sowie einen Verkaufsleiter ein. Er wollte absolut klare Verhältnisse haben und entschied sich deshalb für folgende Organisationsform.



Phase 2

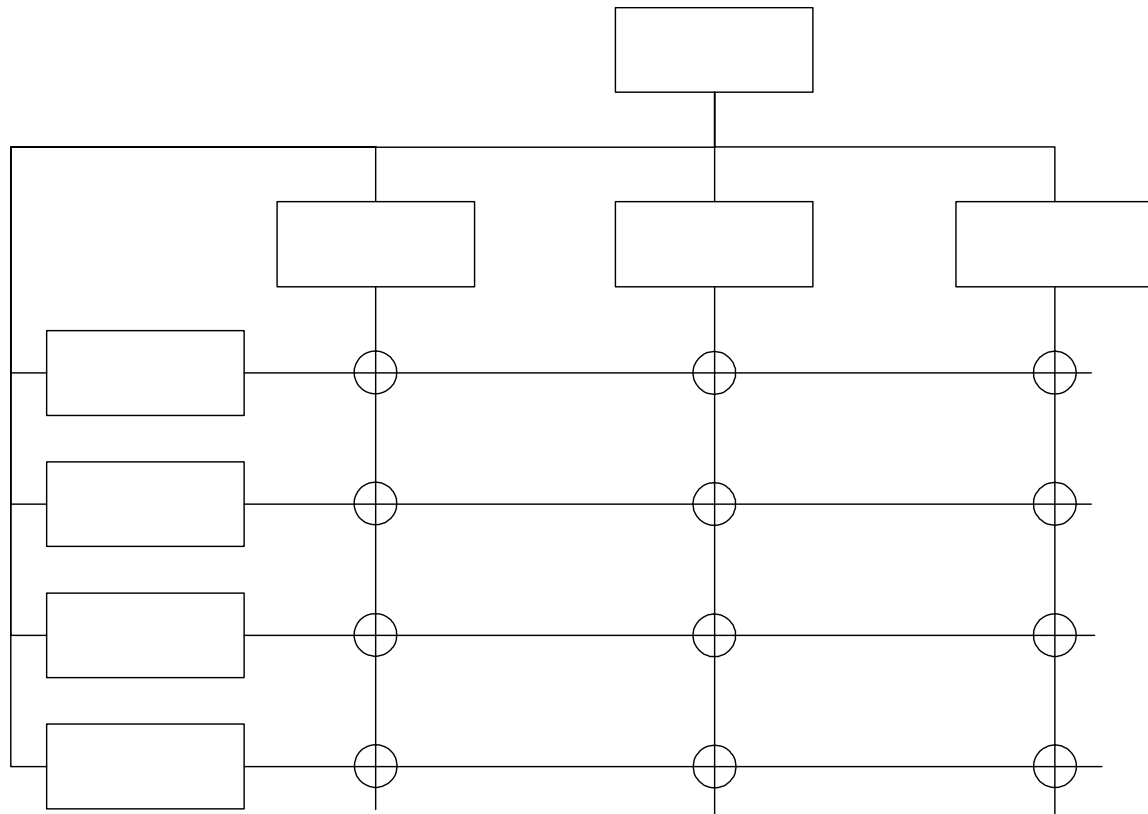
Ohne EDV ging es nicht mehr. Der Geschäftsleiter entschloss sich, einen Assistenten einzustellen, welcher sich um die EDV kümmerte.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Phase 3

Das Unternehmen wurde grösser und auf verschiedene Regionen (Zürich / Lausanne / Lugano) ausgeweitet. Wiederum wurde die Organisationsstruktur angepasst.



Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

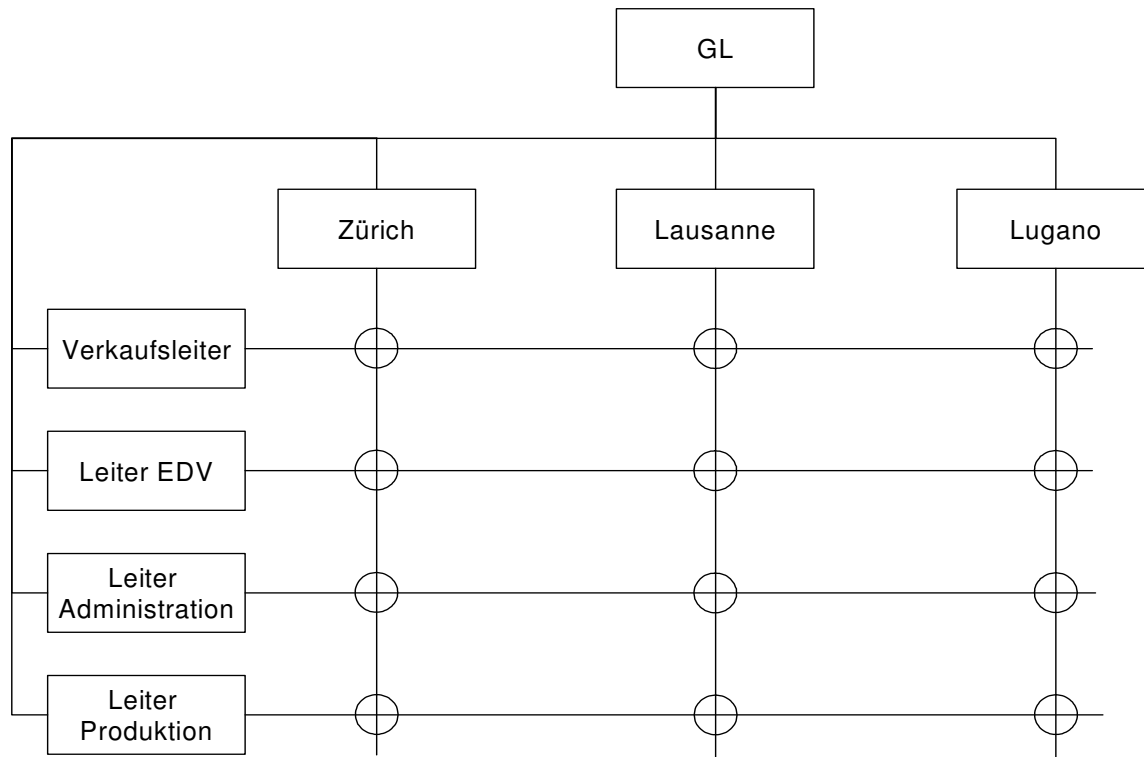
- a) Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus. Benennen Sie die Organigramme der drei Phasen und geben Sie stichwortartig je einen Vor- und Nachteil der jeweiligen Organisationsstruktur an.
Pro richtige Organisationsform erhalten Sie 1 Punkt, für jeden Vor- bzw. Nachteil ½ Punkt (total 6 Punkte).

Phase	Organisationsform	Vorteil	Nachteil
1	Linienorganisation	Guter Informationsfluss (von oben) Flache Hierarchie Einheitliche Führung	Kommunikation unter den einzelnen Bereichen kann schwierig sein Gefahr der Überlastung der GL
2	Stab-Linienorganisation	Stabsstelle unterstützt Linienstellen	Stabsstelle hat keine Weisungsbefugnisse Wenn Stabsstelle Kompetenzen anmasst, können Konflikte entstehen
3	Matrix-Organisation	Einbezug und Zusammenarbeit mit Spezialisten Bessere Nutzung von Synergien	Gefahr von Doppelspurigkeiten Kompetenzkonflikte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Beschriften Sie das unter Phase 3 aufgeführte Organigramm mit den entsprechenden Funktionen.
Je korrekt eingesetzte Funktion erhalten Sie ¼ Punkt (total 2 Punkte).



Bewertungshinweis:

Die Regionen müssen horizontal unter der GL erscheinen. Die Funktionen sind vertikal aufzuführen. Das Wort „Leiter“ ist nicht zwingend – der Bereich genügt.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 4

Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Unternehmensumwelt erkennen

3 Punkte

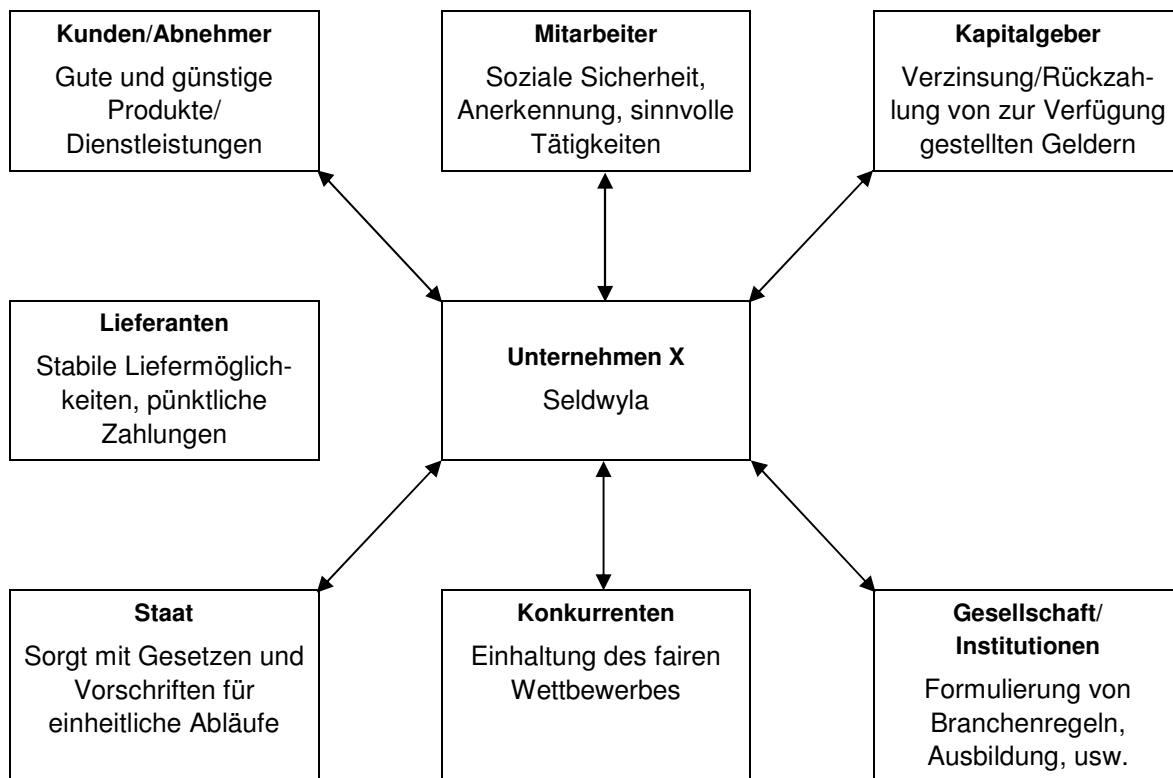
Ausgangslage:

Sabrina L., kfm. Lernende beim Unternehmen X in Seldwyla, hat sich die nachstehende Grafik erarbeitet, welche wichtige Anspruchsgruppen aufzeigt.

Aufgabe:

Ergänzen Sie diese Zusammenstellung mit drei weiteren wichtigen Partnern und deren wichtigster Erwartung in Stichworten.

3 x 1 Punkt (total 3 Punkte).



Bewertungshinweis:

Es handelt sich abschliessend um die sieben Anspruchsgruppen gemäss Lehrmitteln.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen

10 Punkte

Ausgangslage:

Sie haben Ihre kaufmännische Grundbildung erfolgreich abgeschlossen und treten eine neu geschaffene Stabsstelle als Assistent/in des Geschäftsleiters an. Sie erhalten am ersten Arbeitstag Ihre persönliche Stellenbeschreibung. Eine solche Stellenbeschreibung ist ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung.

Aufgabe:

- a) Eine Stellenbeschreibung ist in der Regel in verschiedene Bereiche unterteilt: Füllen Sie die untenstehende Tabelle aus. Beschreiben Sie in Stichworten je Bereich zwei konkrete auf Ihre Stabsstelle bezogene Inhalte der Stellenbeschreibung. Je korrekte und konkrete Aussage erhalten Sie 1 Punkt (total 6 Punkte).

Instanzen	Der Stelleninhaber ... <ul style="list-style-type: none"> • ist dem Geschäftsleiter unterstellt • erhält Anweisungen vom Geschäftsleiter • hat keine unterstellten Stelleninhaber • hat keine Weisungsbefugnisse, da Stabsstelle • vertritt bei Abwesenheit (aktiv)... • wird bei Abwesenheit vertreten durch (passiv)... • erhält Informationen von... • gibt Informationen an... • arbeitet mit folgenden internen Stellen...
Aufgaben/Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederholende Arbeiten • Unregelmässige Arbeiten • Zu diesen allgemein gehaltenen Angaben werden konkrete Aussagen verlangt.
Anforderungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung (Kenntnisse, Fertigkeiten) • Berufserfahrung • Persönliche Eigenschaften • Verhalten

Erreichte
Punktzahl

b) Zeigen Sie vier Möglichkeiten auf, wozu eine Stellenbeschreibung in der Unternehmensführung dient.

Je korrekte Möglichkeit erhalten Sie 1 Punkt (total 4 Punkte).

- Liefert Informationen für Stelleninserat
- Stellt Anforderungen an Mitarbeitende
- Unterstützt in der Personalselektion
- Hilfsmittel für Arbeitsplatzbewertung
- Hilfsmittel für Lohnfestsetzung
- Dient zur Abstimmung in Arbeitsabläufen
- Hilft Konflikte lösen
- Umschreibt Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung des Stelleninhabers
- Grundlage für Mitarbeitergespräch, usw.

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen möglich.

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 6

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1: Gliederung in Kundengruppen **6.5 Punkte**
Nr. 3.3.6.1: Markt analysieren
Nr. 3.3.6.3: Marketingstrategien erkennen
Nr. 4.1.2.1: Fachbegriffe anwenden

Ausgangslage:

Ihr Onkel ist ein Wintersport- und Mountainbike-Freak und verbringt jede Minute seiner Freizeit in den Schweizer Bergen. Nun will er sein Hobby zum Beruf machen und ein Sportartikelgeschäft mit den Schwerpunkten Snowboard und Mountainbike eröffnen. Er fragt Sie als angehende Kauffrau/angehender Kaufmann nach Rat.

Aufgabe:

- a) Es gilt den geeigneten Standort des Geschäfts zu finden. Nennen Sie vier Faktoren, die diesen Entscheid beeinflussen. Für jeden korrekten Faktor erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkte (total 2 Punkte).
- Konkurrenz
 - Einzugsgebiet- Potentielle Kundschaft in der Region
 - Erreichbarkeit mit öV
 - Parkplatzmöglichkeiten
 - Raumkosten
 - Lagermöglichkeiten
- b) Sie haben gelernt, dass ein Markt nach verschiedenen Käufergruppen segmentiert werden kann. Nennen Sie Ihrem Onkel drei Käufergruppen, wie in seinem Fall der Markt konkret segmentiert werden könnte. Sie erhalten für jedes richtige Kriterium $\frac{1}{2}$ Punkt (total $1\frac{1}{2}$ Punkte).
- Alter
 - Einkommen / Kaufkraftklassen
 - Risikofreude
 - Sportliche Einschätzung / Erfahrungen
 - usw.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- c) Sie informieren Ihren Onkel, dass er sich auch zur Ausgestaltung des Sortiments Gedanken machen soll. Geben Sie ihm mittels der untenstehenden Tabelle einen Überblick über die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung.
Sie erhalten für jede korrekte stichwortartige Erklärung 1 Punkt (total 2 Punkte).

Flache Sortimentsgestaltung	Tiefe Sortimentsgestaltung
Nur wenige Marken und Modelle	Viele verschiedene Marken, verschiedene Modelle (Freeride, Freestyle, Race etc.)

- d) Vom Treuhänder hat Ihr Onkel gehört, dass bei einer Neugründung einer Unternehmung ein Business Plan erstellt werden muss. Erklären Sie in Stichworten, was unter „Business Plan“ zu verstehen ist.
Für die korrekte Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

Systematische Darstellung der bisherigen und geplanten Entwicklungen einer Unternehmung. Gibt Auskunft über:

- Wo stehen wir?
- Was wollen wir erreichen?
- Wie wollen wir die Ziele erreichen?
- Wie viele finanzielle Mittel benötigen wir?

Bewertungshinweise:

Alle sinngemässen Antworten in den obgenannten Bereichen sind richtig.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 7

**Leistungsziel Nr. 1.4.6.7: Die Bedeutung der politischen Parteien
aufzeigen und ihre Leitlinie nennen**

8 Punkte**Ausgangslage:**

In jedem Kanton und in allen grossen Gemeinden bilden die Interessengruppen politische Parteien.

Aufgabe:

1. Ergänzen Sie nachstehende Tabelle (0,5 Punkte je Feld):
 - a) Nennen Sie die 4 führenden politischen Parteien des Kantons (voll ausgeschrieben).
 - b) Geben Sie die Anzahl der Vertreter in der kantonalen Legislative pro Partei an.

Die vier führenden Parteien des Kantons	Anzahl Vertreter in der kantonalen Legislative
1. Je nach Kanton	
2. Je nach Kanton	
3. Je nach Kanton	
4. Je nach Kanton	

2. Beschreiben Sie anhand zweier konkreter Beispiele stichwortartig die Relevanz der politischen Parteien bei der Bildung der öffentlichen Meinung (4 Punkte).

Starten von Initiativen oder Petitionen, Stellungnahmen bei Wahlen,
Organisation von Veranstaltungen und Informationen; Teilnahme an Diskussionen

Meinungsbildung

Bewertungshinweis:

1. Für ½ Punkt pro richtiges Feld müssen Namen oder Anzahl stimmen
2. 1 Punkt pro richtiges Beispiel (max. 2) und 1 Punkt pro gute Erklärung der Beispiele

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 8

Leistungsziel Nr. 1.4.6.6: Verschiedene Arten parlamentarischer Interventionen kennen

6 Punkte

Ausgangslage:

Im Parlament dürfen die Abgeordneten nicht in ungeordneter Weise das Wort ergreifen. Sie verfügen über präzise Interventionsinstrumente.

Aufgabe:

Erläutern Sie in Stichworten die Bedeutung der einzelnen parlamentarischen Interventionen. Geben Sie jeweils ein Beispiel – Stichworte (1 Punkt je korrekter Definition und richtigem Beispiel).

1. Motion

Definition	Schriftlicher Antrag an den Regierungsrat einen Erlass, die Abänderung oder die Aufhebung einer Verfassungsvorschrift, eines Gesetzes, einer grossrätlichen Verordnung oder eines Grossratsbeschlusses einen formulierten Entwurf zu unterbreiten.
Beispiel	Nach einem schlimmen Unfall, verlangen eines Berichts über Massnahmen, die solche Unfälle in Zukunft vermeiden könnten.

2. Schriftliche Anfrage

Definition	Schriftlichen Anfrage an die Regierung, sie solle über ein bestimmtes Thema Auskunft geben. Die Regierung antwortet schriftlich .
Beispiel	Über jegliches aktuelle Thema.

3. Interpellation

Definition	Mit einer Interpellation wird vom Regierungsrat Auskunft über eine zu seinem Geschäftsbereich gehörende kantonale Angelegenheit verlangt.
Beispiel	Zum Beispiel über die Verzögerung eines Bauprojektes.

Bewertungshinweis:

1 Punkt je korrekte Definition und richtigem Beispiel.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 9

**Leistungsziel Nr. 1.4.7.2: Der Verwaltungsentscheid (Verfügung) als
Verwaltungsinstrument beschreiben 10 Punkte**

Ausgangslage:

Der Verwaltungsentscheid ist eines der wichtigsten Instrumente der Verwaltung.

Aufgabe:

1. Beschreiben Sie in ganzen Sätzen, wozu ein Entscheid dient (2 Punkte) und wie er entsteht (2 Punkte).

Mit dem Verwaltungsentscheid wendet eine Behörde Verwaltungsrecht im Einzelfall mit verbindlicher und erzwingbarer Wirkung für den Adressaten an. Damit ein Entscheid gültig ist, sind folgende Inhalte zwingend: Erlassende Behörde / Stelle / Person; Datum; Titel; Sachverhalt und gesetzliche Abstützung; Erwägung (Begründung); Schlussfolgerungen; Ausformulierter Beschluss mit der Anordnung; Allfällige Auflagen und Bedingungen; Kosten; Rechtsmittel; Adressaten; Unterschrift; evtl. Stempel; Versanddatum.

2. Am 10. Mai 2005 erhält Frau Ducommun einen Brief mit folgendem Inhalt:

Sportamt Lausanne Lausanne, den 2. Mai 2005

Sehr geehrte Frau Ducommun!

Am 17. April dieses Jahres gegen 17.30 Uhr sind Sie zwischen Bavois und Chavornay wegen Geschwindigkeitsübertretung aufgefallen. Daher fordern wir Sie auf, uns umgehend Fr. 300.-- auf das Konto CCP 10-132789-5 zu überweisen. Bei Nichtbeachtung wird ein 30-tägiger Führerscheinentzug wirksam.

In der Hoffnung, dass Sie künftig weiser handeln, verbleiben wir mit freundlichen Grüssen

Gezeichnet: Maurice Benjamen

- 2.a) Kann Frau Ducommun diesem Schreiben Glauben schenken? (1 Punkt)

Nein (das Sportamt ist nicht zuständig)

- 2.b) Begründen Sie Ihre Antwort in zwei bis drei Sätzen (1 Punkt je richtiges Element; max. 5 Punkte).

Es fehlen: der Begriff "Entscheid", die Rechtsgrundlage, eine ausführliche Begründung (genaue Geschwindigkeit), Rechtsmittel und Fristen, Einschreiben

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 10**Leistungsziel Nr. 1.4.5.2: Wichtige Bereiche des öffentlichen und privaten Rechts zuordnen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Bevölkerung von Musterhausen erhält eine Sportanlage und neue Lokalitäten für die Feuerwehr. Die Projektkosten sind mit 10 Millionen budgetiert. Die Stimmberechtigten haben dem Baukredit von 10 Millionen Franken zugestimmt. Mit dem heutigen Spatenstich wird das Projekt umgesetzt. Der Weg von der Idee bis zum Spatenstich war lang und beschwerlich.

Die untenstehende Tabelle zeigt Ihnen den Verlauf der Geschehnisse auf.

Aufgabe:

Welchem Recht unterstehen die einzelnen Schritte? Kreuzen Sie in der Tabelle Ihre Antwort an. Weisen Sie die einzelnen Schritte dem öffentlichen oder privaten Recht zu und begründen Sie in Stichworten.

Schritt	Öffentliches Recht	Privates Recht	Begründung
Entscheid der Gemeindeversammlung für die Ausführung des Bauprojektes	x		Gemeindeorganisationsgesetz Finanzhaushalt
Landkauf: Gemeinde Musterhausen kauft 15'000 m ² Bauland von Landwirt Müller.		x	Kaufvertrag – gegenseitige Willensbekundung, Gerichtsstand; gleiche Stufe
Projektveröffentlichung (Baugesuch) mit Einsprachefrist	x		Baugesetz; Bau- und Zonenreglement
Ausschreibung der Arbeiten, Offertvergleich, Auftragsvergabe an die einzelnen Unternehmen (Handwerker: z.B. Aushub, Maurerarbeiten, Elektriker, Heizung, Maler, ...usw.)	x		Submissionsgesetz

Bewertungshinweis:

Pro richtige Zeile 1 Punkt:

richtige Zuweisung ½ und entsprechende Begründung ½ Punkt

Bitte beachten Sie die regionalen Unterschiede mit Bezug auf Bezeichnung der Rechtsgrundlagen z.B. Gemeindeorganisationsgesetz bez. Gemeindereglement.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 11

Leistungsziel Nr. 1.4.5.4: Hierarchie des Rechts kennen

4 Punkte

Ausgangslage:

Die Schweiz ist föderalistisch aufgebaut und kennt die drei staatlichen Ebenen Bund, Kanton und Gemeinden. Alle diese Ebenen können je in ihrem Zuständigkeitsbereich selber Recht erlassen. Es gibt somit eidgenössisches, kantonales und kommunales Recht.

Aufgabe:

Tragen Sie in der Tabelle in der ersten Spalte die 4 Stufen des Rechts ein (beginnen Sie mit der Verfassung) und nennen Sie in den anderen freien Feldern ein konkretes Beispiel. Die Beispiele können auf der Ebene (Bund – Kanton – Gemeinde) unabhängig voneinander gewählt werden.

(4 Hierarchiestufen = 1 Punkt; pro richtiges Beispiel ½ Punkt.)

Ebene Hierarchie	→ ↓	Bund	Kanton	Gemeinde
Verfassung				
Gesetz				
Verordnung / Reglement				
Weisung / Beschluss				

Bewertungshinweis:

4 Hierarchiestufen = 1 Punkt

Pro richtiges Beispiel ½ Punkt

Es sind verschiedene Lösungen möglich. Bitte regionale Unterschiede beachten.

Bund (alleiniges Recht): Geld- und Währungswesen, Zoll

Kanton: Polizei-, Bau- und Strassenrecht, Bildung, Kultur, Gesundheitswesen, mehrheitlich das Steuerwesen und das Prozessrecht sowie die traditionellen Bereiche landeshoheitliche Privilegien wie Jagd, Fischerei und andere derartige Monopole. Die Kantone verfügen über eigene Zivil-, Straf- und Verwaltungsgerichte.

Gemeinde: Alle örtlichen Angelegenheiten, die nicht in die Kompetenz des Kantons oder Bundes fallen.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 12

**Leistungsziel Nr. 1.4.7.4: Grundsätze des
Verwaltungshandelns umschreiben können 8 Punkte**

Ausgangslage:

Ihre täglichen Arbeiten richten Sie nach den vier Grundsätzen des Verwaltungshandelns aus.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie die vier Grundsätze des Verwaltungshandelns in Stichworten (½ Punkt pro Grundsatz, total 2 Punkte).
- Gesetzmässigkeit
 - Gleichheit
 - Treu und Gauen
 - Notwendigkeit / Verhältnismässigkeit
- b) Zeigen Sie anhand eines konkreten Beispiels aus Ihrer Praxis, wie Sie drei Grundsätze anwenden. Formulieren Sie in ganzen Sätzen (pro richtig angewendetem Grundsatz 2 Punkte).

Individuelle Lösungen

Pro richtig angewendetem Grundsatz 2 Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 13

Leistungsziel Nr. 3.4.2.5: Wichtige Begriffe aus dem Staatsvoranschlag erläutern

4 Punkte

Ausgangslage:

Sie haben im 2. Lehrjahr in die Finanzabteilung Ihrer Dienststelle gewechselt und werden dort vom Lernenden des 3. Lehrjahres in die "Geheimnisse" des Rechnungswesens eingeführt. Um dies möglichst praxisgerecht zu machen, liegt ein Lückentext vor, welcher mit den korrekten Begriffen ergänzt werden soll.

Aufgabe:

Ergänzen Sie die Textlücken mit den korrekten Begriffen.
Pro richtig eingesetztem Begriff erhalten Sie 1 Punkt.

Unter **Finanzvermögen** werden die realisierbaren, das heisst die von den Behörden nach kaufmännischen Grundsätzen verwalteten Vermögenswerte eines Gemeinwesens verstanden.

Das **Eigenkapital** entsteht in der Regel durch Ertragsüberschüsse. Meistens werden jedoch die Ertragsüberschüsse als ausserordentliche Abschreibungen gebucht.

Die **Laufende Rechnung** enthält den Aufwand und den Ertrag einer Rechnungsperiode. Sie umfasst alle Aufwendungen und Erträge, die periodisch anfallen, regelmässig wiederkehren sowie den Konsumverbrauch, wie z.B. Bürobedarf, Reisespesen usw.

Der **Finanzplan** zeigt die vorgesehene Entwicklung der Finanzen und Aufgaben der Verwaltung. Er ist ein Instrument zur mittelfristigen Planung. Als Basis dient der Voranschlag, der in einem ersten Schritt linear hochgerechnet wird. Anhand von Wirtschaftsprognosen werden Zuwachsraten für die folgenden Jahre berechnet, beziehungsweise Annahmen getroffen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 14

Leistungsziel Nr. 3.4.1.2: Kontenplan des Lehrbetriebes kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Damit Sie in der Finanzabteilung auch Belege kontieren können, ist es notwendig, dass Sie sich vorgängig mit dem Kontenplan auseinandersetzen.

Aufgabe:

Tragen Sie die folgenden Begriffe in der untenstehenden Tabelle auf die Linien ein (pro korrekte Eintragung erhalten Sie 1 Punkt).

Waldungen, Bussen, Dienstleistungen und Honorare, Vermögenserträge, Passivzinsen

Aufwand:	Ertrag:	Ausgaben:	Einnahmen:
<ul style="list-style-type: none"> • Personalaufwand - Löhne - Rentenleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Steuern - Vermögens-gewinnsteuern - Verbrauchssteuern 	<ul style="list-style-type: none"> • Sachgüter - Grundstücke - Waldungen _____ - Mobilien, Maschinen, Fahrzeuge 	<ul style="list-style-type: none"> • Abgang von Sachgütern - Grundstücke - Tiefbauten - Hochbauten
<ul style="list-style-type: none"> • Sachaufwand - Dienstleistungen und Honorare _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Vermögenserträge _____ - Banken - Guthaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Darlehen und Beteiligungen - Kantone - Gemeinden 	
<ul style="list-style-type: none"> • Passivzinsen _____ - Laufende Verpflichtungen - Kurzfristige Schulden 	<ul style="list-style-type: none"> • Entgelte - Ersatzabgaben - Gebühren für Amtshandlungen - Schulgelder - Rückerstattungen - Bussen _____ 		

Erreichte Punktezahl

Punkte

Lösung 15**Leistungsziel Nr. 3.4.1.4: Belege kontieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Sie haben in den vergangenen Wochen in der Finanzabteilung immer wieder Rechnungen kontiert. Dabei haben Sie sich geärgert resp. waren nie sicher, wo Sie die notwendigen Informationen auf der Rechnung eintragen sollen. Eine Klassenkollegin hat Ihnen erzählt, dass in ihrem Betrieb so genannte "Kontierungsstempel" eingesetzt werden.

Aufgabe:

Erstellen Sie nachstehend den Vorschlag für einen Kontierungsstempel. Auf diesem sollen alle für die Rechnungsprüfung resp. Kontierung wichtigen Angaben eingetragen werden können.

Pro korrekte und wichtige Information/Angabe erhalten Sie 1Punkt resp. für die ganze Aufgabe maximal 5 Punkte.

Möglicher Lösungsvorschlag:

Die "fett" markierten Felder ergeben je einen Punkt.

Zusätzlich sollte ein sinnvoller Vorschlag für die Visums-Kontrolle vorliegen.

Konto-Nummer:	Kostenstelle/ Kostenträger:	Soll/Haben:	Betrag:
Visum Auftraggeber:	Visum Rechn. Prüfung:	Visum Finanzkompetenz:	Gebucht am:

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 16

Leistungsziel Nr. 3.4.3.4: Bedeutendste Einnahmen und Ausgaben des Kantons kennen und die Entwicklung kommentieren 6 Punkte

Ausgangslage:

Während Ihrem Aufenthalt in der Finanzabteilung haben Sie sich auch mit der Staatsrechnung resp. deren Zusammensetzung auseinandergesetzt.

Aufgabe:

Nennen Sie drei bedeutende Aufwände und begründen Sie in Stichworten, warum diese so hoch resp. bedeutend sind. Interne Verrechnungen zwischen den Direktionen/Dienststellen sowie der Zahlungsfluss zwischen den staatlichen Ebenen (Bund, Kantone und Gemeinden) sind nicht zu erwähnen!

Pro korrektem und begründetem Aufwand erhalten Sie 2 Punkte.

Lösungsvorschlag (weitere, gut begründete sind auch möglich):

1. Personalaufwand

Begründung:

Die meisten Dienstleistungen der Öffentlichen Verwaltung werden von Personen, nicht Maschinen und anderen Hilfsmitteln erbracht!

2. Sachaufwand

Begründung:

Damit die personalintensiven Dienstleistungen erbracht werden können, muss die notwendige Sachinfrastruktur (Büromaterial, EDV-Infrastruktur, Mieten etc.) zur Verfügung gestellt und unterhalten werden.

3. Abschreibungen

Begründung:

Analog dem Sachaufwand sind zur Erfüllung der staatlichen Leistungen auch entsprechende Investitionen notwendig, welche in der Laufenden Rechnung abgeschrieben werden müssen.

Erreichte
Punktzahl