

Punkte

## Frage 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?			
Welchen Kundennutzen bringt dies?			
Was bringt es für Vorteile für den eigenen Betrieb?			

Erreichte Punktezahl

Punkte

**Frage 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.

<b>Hans Lauper AG</b>	<b>Direktor:</b>	<b>Peter Meier seit 1996</b>
<b>Mutschellenstr. 114</b>	<b>Verkaufsleiter</b>	<b>Tanja Burtscher-Meier seit 1998</b>
<b>8038 Zürich</b>	<b>Administration</b>	<b>René Dobler seit 2004</b>
<b>Telefon: 044 321 38 11</b>		
<b>Fax: 044 321 38 21</b>		
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:

- 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?

Erreichte  
Punktezahl

- 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

Punkte

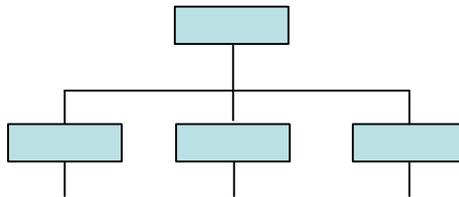
Erreichte  
Punktzahl

Punkte

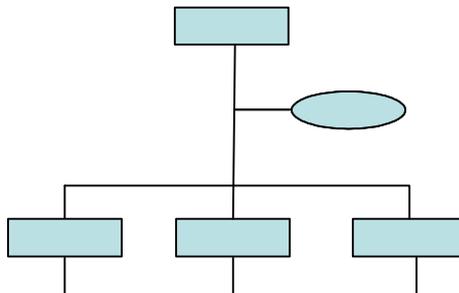
### Frage 3

**Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Organigramme kennen****8 Punkte****Ausgangslage:****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**

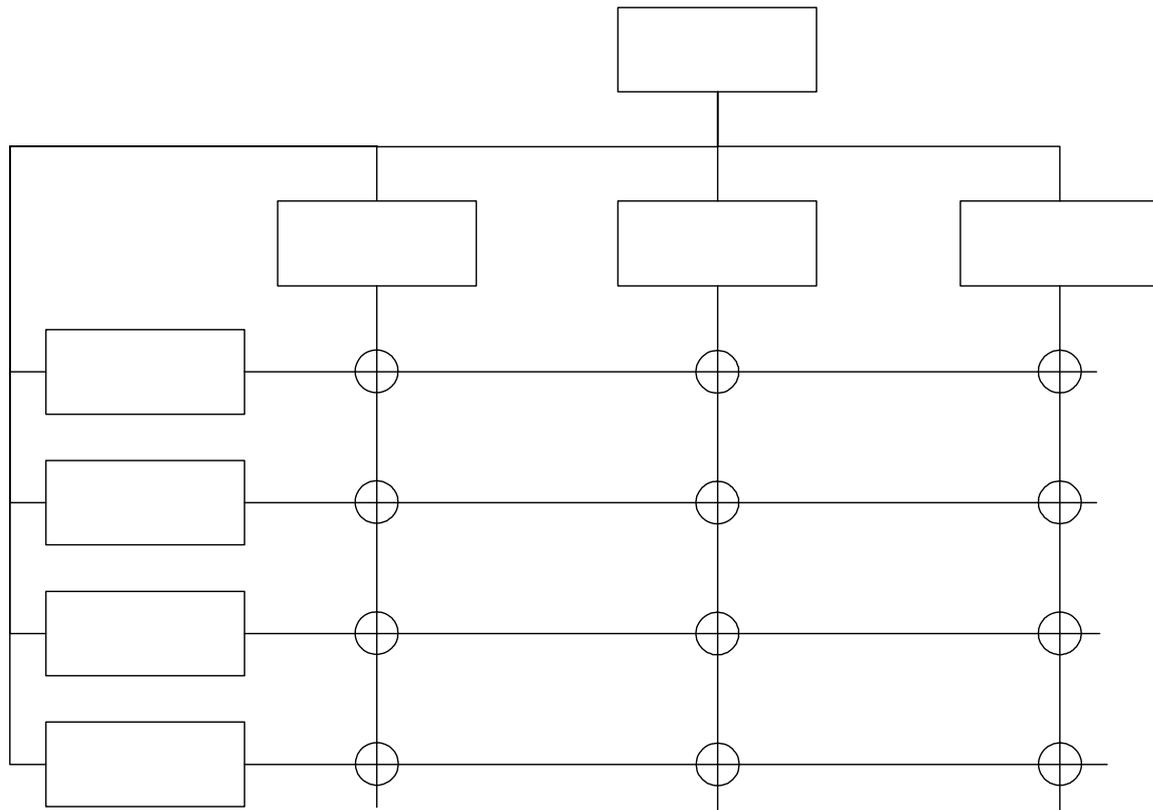
Ohne EDV ging es nicht mehr. Der Geschäftsleiter entschloss sich, einen Assistenten einzustellen, welcher sich um die EDV kümmerte.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Phase 3**

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



Erreichte  
Punktzahl

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  $\frac{1}{2}$  Punkt (total 6 Punkte).

Phase	Organisationsform	Vorteil	Nachteil
1			
2			
3			

- b) Beschriften Sie das unter Phase 3 aufgeführte Organigramm mit den entsprechenden Funktionen.  
Je korrekt eingesetzte Funktion erhalten Sie  $\frac{1}{4}$  Punkt (total 2 Punkte).

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

### Frage 4

**Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Unternehmensumwelt erkennen**

**3 Punkte**

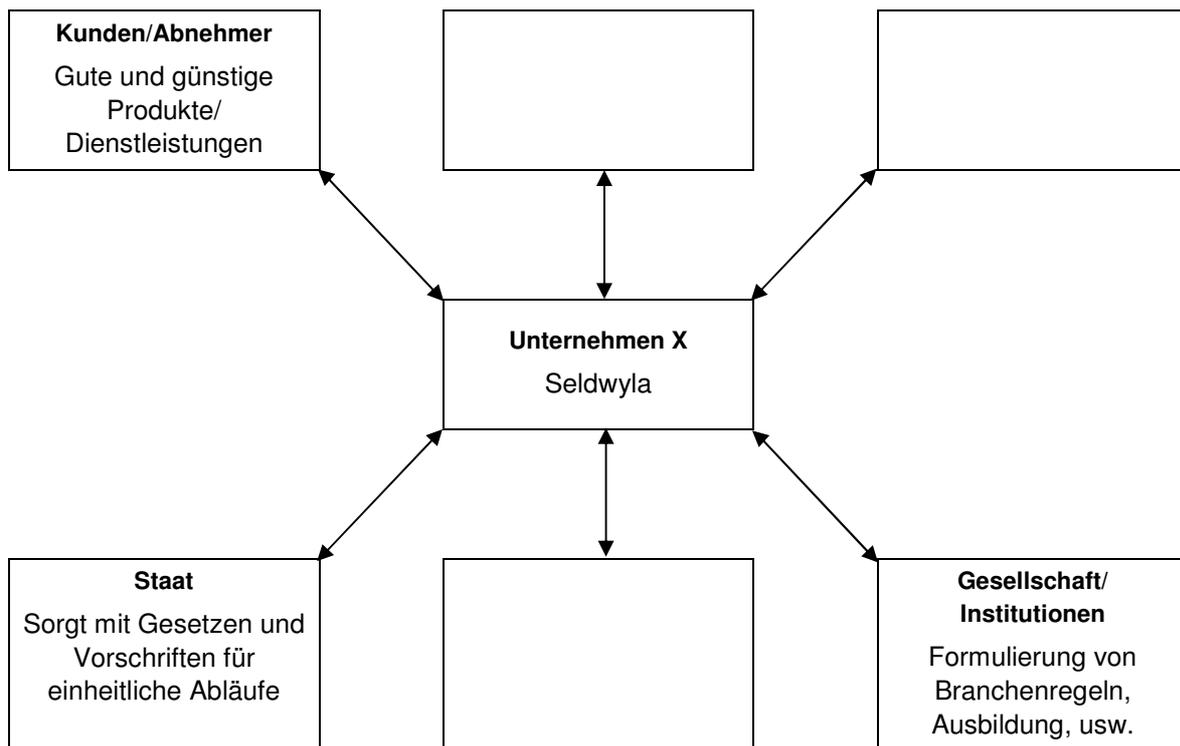
**Ausgangslage:**

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).



Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Frage 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 ... 1)
	2)
Aufgaben/Funktionen	1)
	2)
Anforderungsprofil	1)
	2)

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).

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl



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

- 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.

---



---



---



---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.	
2.	
3.	
4.	

Erreichte  
Punktzahl

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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**

<b>Definition</b>	
<b>Beispiel</b>	

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**2. Schriftliche Anfrage**

<b>Definition</b>	
<b>Beispiel</b>	

**3. Interpellation**

<b>Definition</b>	
<b>Beispiel</b>	

Erreichte  
Punktzahl



Punkte

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)

Ja

Nein

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.

Sie erhalten pro richtige Zuweisung und der entsprechenden Begründung 1 Punkt.

Schritt	Öffentliches Recht	Privates Recht	Begründung
Entscheid der Gemeindeversammlung für die Ausführung des Bauprojektes			
Landkauf: Gemeinde Musterhausen kauft 15'000 m <sup>2</sup> Bauland von Landwirt Müller			
Projektveröffentlichung (Baugesuch) mit Einsprachefrist			
Ausschreibung der Arbeiten, Offertvergleich, Auftragsvergabe an die einzelnen Unternehmen (Handwerker: z.B. Aushub, Maurerarbeiten, Elektriker, Heizung, Maler, ...usw.)			

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Frage 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				

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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  
( $\frac{1}{2}$  Punkt pro Grundsatz, total 2 Punkte).

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

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).

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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 eingesetzten Begriff erhalten Sie 1 Punkt.

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

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

Die \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ 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

## Frage 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"> <li>• <b>Personalaufwand</b></li> <li>- Löhne</li> <li>- Rentenleistungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Steuern</b></li> <li>- Vermögensgewinnsteuern</li> <li>- Verbrauchssteuern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sachgüter</b></li> <li>- Grundstücke</li> <li>- _____</li> <li>- Mobilien, Maschinen, Fahrzeuge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abgang von Sachgütern</b></li> <li>- Grundstücke</li> <li>- Tiefbauten</li> <li>- Hochbauten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sachaufwand</b></li> <li>- _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>- Banken</li> <li>- Guthaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Darlehen und Beteiligungen</b></li> <li>- Kantone</li> <li>- Gemeinden</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>- Laufende Verpflichtungen</li> <li>- Kurzfristige Schulden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entgelte</b></li> <li>- Ersatzabgaben</li> <li>- Gebühren für Amtshandlungen</li> <li>- Schulgelder</li> <li>- Rückerstattungen</li> <li>- _____</li> </ul>		

Erreichte Punktzahl

Punkte

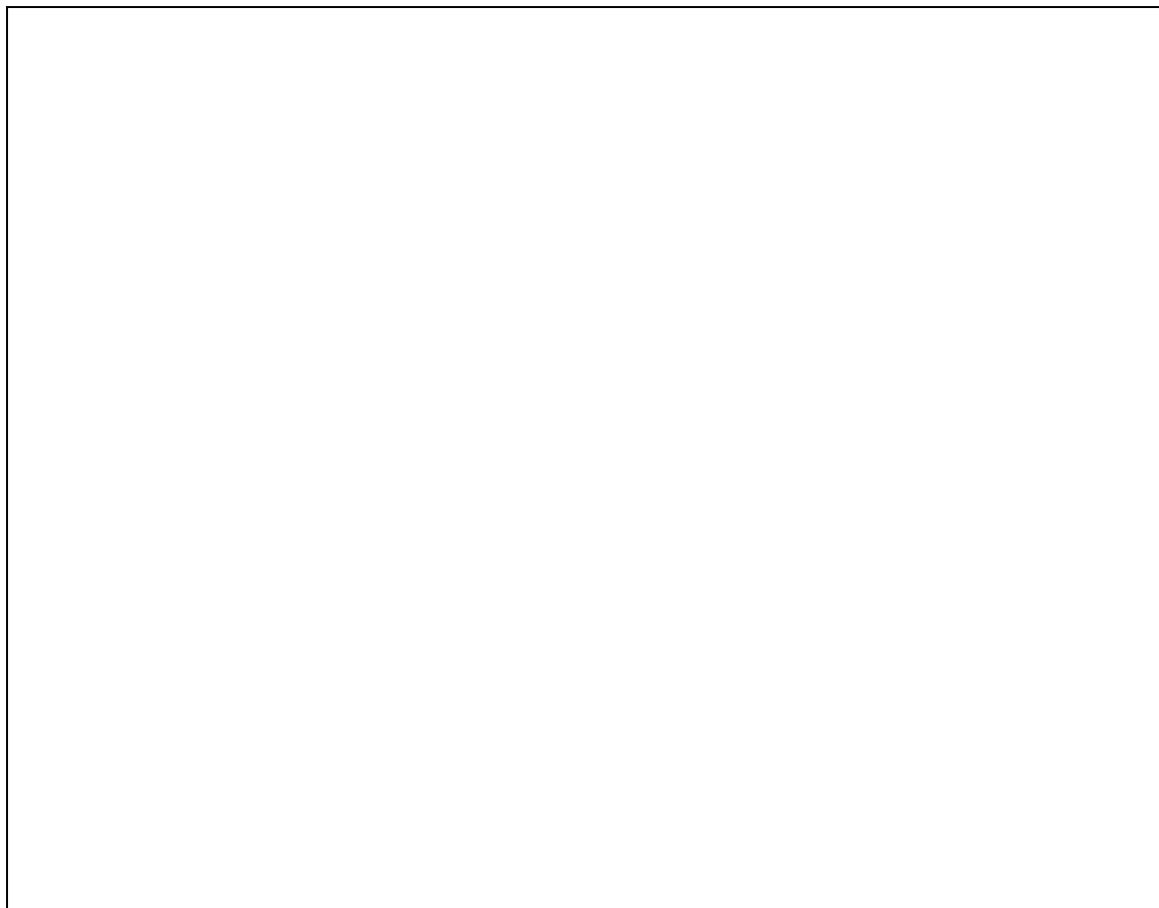
**Frage 15****Leistungsziel Nr. 3.4.1.4: Belege kontieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

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 1 Punkt resp. für die ganze Aufgabe maximal 5 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.

1. \_\_\_\_\_

Begründung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl

2. \_\_\_\_\_

Begründung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Begründung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl