

Lösung 1

Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

6 Punkte**Ausgangslage:**

Sie werden von Ihrer Berufsbildnerin gebeten, den neuen Lernenden des 1. Lehrjahrs ins Thema "Kundengespräch vorbereiten und führen" theoretisch einzuführen. Da Sie diese Leistungsziele bereits mit Erfolg bearbeitet haben, können Sie auf verschiedene Unterlagen und Erfahrungen zurückgreifen.

Aufgaben:

- a) Sie finden in Ihren Lernunterlagen einen Vorgehensplan zum Thema Kundengespräch. Leider haben Sie seiner Zeit die Teilschritte auf verschiedene Karteikarten notiert und diese nicht nummeriert. Bringen Sie die nachstehenden Teilschritte in die korrekte chronologische (zeitlich richtige) Reihenfolge, indem sie die Zahlen 1 bis 8 in die leeren Felder eintragen.

Für die korrekte Reihenfolge aller 8 Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

8	Gespräch nachbereiten
2	Gespräch eröffnen
7	Kunde verabschieden
3	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
5	Definitives Angebot unterbreiten
1	Gespräch vorbereiten
4	Angebote unterbreiten und erklären
6	Kaufvertrag abschliessen

Korrekturhinweis zu a):

Alle 8 Teilschritte in der richtigen Reihenfolge = 2 Punkte, pro Fehler ½ Abzug

Punkte

- b) Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie Ihrem Kollegen vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in Ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen können.

Sie erhalten je korrekte Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Prospekte
- Preislisten
- Verkaufs- /Zeigemappen
- Präsentation auf Notebook
- Geschäftsbedingungen
- Notizmaterial
- Etc.

Korrekturhinweis zu b):

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

- c) Ihr Kollege möchte von Ihnen wissen, was er bei der Eröffnung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs mit einem neuen Kunden zu beachten hat. Geben Sie Ihrem Kollegen in Stichworten vier nützliche Tipps, auf was er bei der Gesprächseröffnung achten sollte.

Je nützlicher Tipp erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Kunde beim Namen nennen
- Kunde freundlich begrüßen
- Blickkontakt herstellen
- Sich selbst vorstellen
- Pünktlich erscheinen
- Aufhänger für das Gespräch finden
- Persönliche Interessen des Kunden ansprechen
- Etc.

Korrekturhinweis zu c):

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 2

Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

3 Punkte

Ausgangslage:

Ihr Arbeitskollege hat Ihnen soeben telefoniert und mitgeteilt, dass er wegen eines Todesfalles in der Familie heute und morgen nicht ins Geschäft komme. Er hat Sie gebeten, am Nachmittag den angemeldeten Kunden zu empfangen. Er wisse selber auch nicht mehr, als dass sich dieser erstmals für Ihre Produkte / Ihre Dienstleistungen interessiere.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele geben). Total 1 Punkt.

Mit offenen Fragen lasse ich den Kunden sprechen und erfahre mehr als nur mit Antworten auf geschlossene Fragen.

Der Kunde kann sich mit seinen Bedürfnissen und Anliegen besser einbringen und fühlt sich nicht bedrängt.

- b) Formulieren Sie nachstehend in ganzen Sätzen vier offene Fragen, welche Sie vom Kunden **zwischen** der Begrüßung und der Verabschiedung beantwortet haben möchten. 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

Begrüßung

- Wie sind Sie auf unsere Firma aufmerksam geworden?
- Womit kann ich Ihnen dienen?
- Wofür braucht er/sie es?
- Welche Preisvorstellungen haben Sie?
- Welche Vorstellungen haben Sie bezüglich Lieferung?

Verabschiedung

Korrekturhinweise:

- a) Verlangt werden ganze Sätze in Frageform.
b) Andere sinnvolle Fragestellungen sind ebenfalls möglich.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 3

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen

5 Punkte

Ausgangslage:

Jede/r Kunde/in hat unterschiedliche Bedürfnisse resp. Kaufmotive. Wichtig für eine/n Kaufmann/-frau ist es, diese zu ergründen, um dementsprechend die richtige Dienstleistung oder das richtige Produkt zu verkaufen.

Stellen Sie sich folgende Situation in einem Bücherladen vor:

Kunde:

Grüezi! Ich suche ein Geschenk für meine Mutter. Ich bin eben immer noch Student, Sie verstehen. Ja, und als Chemie-Student interessiere ich mich nicht sehr für Kultur. Haben Sie etwas über Frankreich? Wissen Sie, meine Eltern haben dort ihre nächsten Ferien geplant und wollen von Paris aus mit dem Auto Ausflüge in der Region machen. Man isst ja vorzüglich in Frankreich, meine Eltern kommen diesbezüglich bestimmt auf ihre Rechnung. Aber trotzdem, es ist verrückt - als Rentner sind sie sich eigentlich nicht mehr so gewohnt, sich im Strassenschilder-Dschungel zurecht zu finden und dann noch auf Französisch! Am besten wäre, wenn alles mit Bildern erklärt wäre!

Aufgaben:

a) Kaufmotiv:

Lesen Sie die Ausführungen des Kunden. Der Kunde möchte ein Geschenk für seine Mutter kaufen. Welches Kaufmotiv hat er? (1 Punkt)

Freude bereiten; Liebe; Gewohnheit

b) Welche Hinweise aus den Ausführungen des Kunden helfen Ihnen, das richtige Produkt für den Kunden zu ergründen? Nennen Sie 4 Hinweise (linke Spalte) und erklären Sie, warum diese wichtig sind (rechte Spalte).

Je Hinweis und je Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Hinweise (4 x ½ Punkt)	Begründung / Erklärung (4 x ½ Punkt)
Mutter = Rentnerin	Buch mit viel Bildern, wenig Text Ev. grosse Schrift
Französische Kultur in und um Paris	Handlicher Reiseführer mit Schwerpunkt Kultur, z.B. mit wichtigsten Sehenswürdigkeiten um Paris (Schloss Versailles, etc.)
Ausflüge mit Auto	Buch sollte Strassenkarte enthalten Ev. mit erklärten, kurzen Routenvorschlägen
Kunde = Student	Buch darf nicht zu teuer sein
Gut essen	Restaurant-Tipps

Erreichte
Punktezahl

Korrekturhinweis:

b) Die Begründungen müssen zu den Hinweisen passen.

Lösung 4

Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

6 Punkte**Ausgangslage:**

Die Verbesserung der Arbeitsprozesse innerhalb der Unternehmen muss eine permanente Aufgabe sein. Jeder Mitarbeitende muss die Prozesse und die Ziele seines Unternehmens verstehen. Um die Qualität einer Verbesserung beurteilen zu können, muss ein messbares Ziel festgelegt und ein passendes Kontrollmittel bestimmt werden.

Aufgabe:

In der Tabelle auf der nachfolgenden Seite finden Sie verschiedene Ziele eines Unternehmens. Geben Sie für jedes dieser Ziele einen möglichen Vorschlag zur Umsetzung an sowie je ein Kontrollmittel, um die Zielerreichung zu überprüfen. Pro Vorschlag erhalten Sie je 1 Punkt, pro Kontrollmittel je ½ Punkt, total 6 Punkte.

Ziele	Vorschlag zur Umsetzung Je 1 Punkt	Kontrollmittel Je ½ Punkt
100% der Mitarbeitenden sind über den in zwei Monaten stattfindenden Wechsel der Öffnungszeiten unseres Personalrestaurants orientiert.	<ul style="list-style-type: none"> – Mitteilung (per Email) – Beilage zur Lohnabrechnung – Anschlag am schwarzen Brett 	<ul style="list-style-type: none"> – Lesebestätigung einverlangen – Umfrage bei den Benützern
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.	<ul style="list-style-type: none"> – Bestellungen zentralisieren – Verantwortlichen mit Budgetvorgabe bestimmen – Anzahl Lieferanten reduzieren 	<ul style="list-style-type: none"> – Budgetkontrolle
Bis zum Jahresende kennen 80% unserer derzeitigen Kunden unser neues Produkt.	<ul style="list-style-type: none"> – Mailing an unsere Kunden – Hinweis auf unserer Homepage – Bei jedem Kundenkontakt Informationsbroschüre abgeben 	<ul style="list-style-type: none"> – Kundenumfrage
Nicht mehr als 5% des Personals verlässt unsere Firma auf eigenen Willen/Wunsch (heute 10%).	<ul style="list-style-type: none"> – Personalentwicklung ausbauen – Attraktive Arbeitsplätze anbieten – (Salärerhöhung) 	<ul style="list-style-type: none"> – (Personal)statistik

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 2.1.3.2: Termine planen

6 Punkte**Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen in ihrem Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

Aufgabe:

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Arten von unterschiedlichen Terminplanern. Zeigen Sie dazu je einen Vor- und einen Nachteil des entsprechenden Planungsinstrumentes auf. **Ein Vor- respektive Nachteil darf nur 1x genannt werden.**

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- und Nachteil erhalten Sie je 2 Punkte, total 6 Punkte.

Terminplanungs-instrument	Vorteil und Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil	– Einfach nachzuführen – Leicht mitzunehmen
	Nachteil	– Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich – Nur ein bis zwei Jahre verfügbar
Elektronische Agenda im Taschenformat	Vorteil	– Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil	– Je nach Ausführung teuer in der Anschaffung – Verschiedene elektronische Geräte im gleichen Betrieb – Gefahr: Datenabgleich mit dem PC zu vergessen – Risiko Datenverlust bei Batterieausfall
PC am Arbeitsplatz	Vorteil	– Schneller Zugriff am Arbeitsplatz – Andere Personen haben Eintragsmöglichkeiten
	Nachteil	– Zugang zum PC muss gewährleistet sein. – PC nicht immer verfügbar bei Terminabmachungen

Korrekturhinweise:

- Der Kandidat erhält 2 Punkte pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch je ein sinnvoller Vor- und Nachteil aufgeführt sind.
- Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat nur einen Punkt.
- Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen keinen Punkt.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 6

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 6 Punkte

Ausgangslage:

Familie Ipsale führt mit ihrem Campingplatz in Tenero kein isoliertes unternehmerisches Dasein. Vielmehr sind sie mit ihrer Unternehmung Bestandteil einer anspruchsvollen Umwelt, die von wechselseitigen Beziehungen verschiedener Anspruchsgruppen geprägt ist.

Aufgaben:

Nachstehend finden Sie Aussagen zu Erwartungen einzelner Anspruchsgruppen an Herrn Ipsale, resp. Erwartungen von Herrn Ipsale an einzelne Anspruchsgruppen. Beschreiben Sie solche wechselseitigen Beziehungen jeweils in ganzen Sätzen, indem Sie aus Sicht der anderen Anspruchsgruppe eine konkrete Erwartung formulieren. Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 ½ Punkte (total 6 Punkte).

- a) Der Staat erwartet, dass Herr Ipsale seine Steuern rechtzeitig bezahlt und die Gesetze einhält. Was erwartet Herr Ipsale seinerseits vom Staat?
Herr Ipsale seinerseits wünscht sich vom Staat optimale wirtschaftliche Rahmenbedingungen / nicht allzu viele unnötige einschränkende Vorschriften.
- b) Herr Ipsale möchte von seinen Lieferanten pünktlich und mit qualitativ einwandfreien Lebensmitteln beliefert werden.
Welche Erwartung haben die Lieferanten an Herrn Ipsale?
Diese verfolgen das Ziel, mit Herrn Ipsale eine langjährige Geschäftsbeziehung aufbauen zu können / erwarten eine pünktliche Bezahlung ihrer Rechnungen.
- c) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.
Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?
Herr Ipsale erhofft sich Gäste mit korrektem, rücksichtsvollem und sauberem Verhalten, welche die Qualität des Angebotes würdigen und auch in Zukunft wieder einen Aufenthalt vornehmen werden.
- d) Herr Ipsale legt grossen Wert auf freundliche und engagierte Mitarbeitende, die auch bereit sind, flexibel auf die Bedürfnisse der Unternehmung zu reagieren.
Welche Erwartungen haben die Mitarbeitenden gegenüber ihrem Arbeitgeber?
Die Mitarbeiter erwarten zeitgerechte Anstellungsbedingungen / ein angenehmes Betriebsklima.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Punkte

Lösung 7

Leistungsziel Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen

8 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in einem Hotel, welches sich auf das Seminargeschäft spezialisiert hat. Durch die Zunahme dieser Geschäftstätigkeit entspricht der alte Fotokopierer nicht mehr den Anforderungen. Die Anforderungskriterien an den neuen Fotokopierer lauten:

- Kompaktgerät
- 12-15 Kopien pro Minute
- Toner- oder Modultechnik
- Vergrößerung und Verkleinerung möglich
- automatischer Originaleinzug (ADF) und Sorter eingebaut oder als Option lieferbar
- Preis maximal Fr. 6'000.--
- Lieferung auf Beginn Saison in 14 Tagen

Folgende Angebote von drei angefragten möglichen Lieferanten sind eingegangen:

<p>Lieferant A</p> <p>Erprobte Technologie, 12 Kopien pro Minute Modul für 3000 Kopien zu Fr. 180.-, Papier von 80 – 120 gr., Formate von A6 – B4 Vergrößerung mit 2 Stufen, Verkleinerung mit 3 Stufen Preis Fr. 3'000.- zuzüglich MWSt. 7.6% Optionen: Automatischer Einzug Fr. 1'200.-, Sorter für 10 Dokumente Fr. 1'200.- Sofort lieferbar</p>
<p>Lieferant B</p> <p>Der schnelle "Kleine" mit der grossen Leistung, 15 Kopien pro Minute Einfaches Nachfüllen des Toners Vergrößerung und Verkleinerung je 3 Stufen oder Zoom Automatischer Einzug und Sorter für 10 Dokumente 2 Magazine, inklusive Ständer, Papier von 70 – 120 gr, über Einzelblatteinzug bis 180 gr. Preis Fr. 5'600.- inklusive MWSt Servicevertrag Toner/Service Fr. -.03 je Kopie Lieferung 14 Tage</p>
<p>Lieferant C</p> <p>Kompaktkopierer neuester Technologie, 18 Kopien je Minute Vergrößerung und Verkleinerung mit Zoom, Papier 70 – 120 gr. Mehrere Farben möglich (mittels Wechsel des Moduls), Folien und Papiere aller Art möglich Optionen: automatischer Einzug und Sorter (ab Herbst 2006) Hitpreis Fr. 5'000.- inklusive MWSt 7.6%, Farbmodule zu Fr. 240.- je Farbe Ökopreis für recyclingfähige Bauteile. Spezialtisch mit Schubladen für zusätzliche Magazine und Unterlagen wird für Fr. 720.- separat geliefert. Sofort lieferbar</p>

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgaben:

Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus:

- a) Bestimmen Sie in der ersten Spalte anhand der Anforderungskriterien und der Offerten 8 weitere Vergleichskriterien. Tragen Sie anschliessend die Vergleichswerte bzw. den Erfüllungsgrad der Kriterien für die drei verschiedenen Lieferanten ein. Je vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie $\frac{3}{4}$ Punkt, total 6 Punkte.

Vergleichskriterien	Lieferant A	Lieferant B	Lieferant C
- Kompaktgerät	Ja	Ja	Ja
- Kopienzahl	12	15	18
- Technik	Modul	Toner	Modul
- Vergrösserung	2 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Verkleinerung	3 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Autom. Einzug	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Sorter 10 Stat	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Lieferung	ab Lager	14 Tage	Gerät ab Lager
- Offertpreis	Fr. 3'000.- + MWSt	Fr. 5'650.- inkl. MWSt	Fr. 5000.- inkl. MWSt Tisch + 720.-
- Zusätzliche Angaben	brutto inkl. Opt. Fr. 5'400.- + MWSt	Kopienpreis 3 Rp. für Toner/Service	Farbmodule separat erhältlich zu Fr. 240.- Stück

- b) Welchen Lieferanten wählen Sie aufgrund Ihrer Analyse? (1 Punkt)

Lieferant B

- c) Begründen Sie Ihren Entscheid mit 2 Argumenten, formuliert mit jeweils ganzen Sätzen (1 Punkt).

Lieferant B hat das Gerät mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis.
Alle betrieblichen Vorgaben sind bei diesem Modell erfüllt.
Technisch ist das Gerät auf dem höchsten Niveau.

Korrekturhinweise:

Gerät Lieferant C wäre ohne Tisch günstiger. Es müsste allerdings eine andere Untergestellvariante organisiert werden. Einzug/Sorter sind jedoch im Preis nicht offeriert und zurzeit noch nicht lieferbar.

Gerät von Lieferant A ist preislich am höchsten und leistet technisch am wenigsten.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 8

Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Standortbedürfnisse verschiedener Gruppen **8 Punkte**

Ausgangslage:

Die Bürgerinnen und Bürger achten je länger je mehr auf die Rahmenbedingungen und Infrastruktur ihrer Wohngemeinde. Verschiedene Kriterien sind für die Wahl ihrer Wohngemeinde (Standort) ausschlaggebend. So ist z.B. für eine junge Familie ausschlaggebend, ob Kindergarten oder Schulen vorhanden sind.

Aufgaben:

1. Nennen Sie in nachstehender Tabelle vier Anspruchsgruppen und deren Auswahlkriterien für eine Wohngemeinde.
Für jede sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (max. 4 Punkte).
Es sind keine Wiederholungen erlaubt.

Anspruchsgruppen	Auswahlkriterien (Interessen)
Eltern von Schüler	Schulen in Wohnnähe Schulwegsicherheit Qualität der Lehrkräfte Breites Freizeit- und Sportangebot
Ältere Bürger	Geschäfte im Zentrum Alterswohnheim nicht zu abgelegen, sondern eher im Zentrum Kursangebot und Aktivitäten
Jugendliche	Breites Unterhaltungsangebot: Disco, Kino, usw. Räumlichkeiten für Musik, Treffs Sportmöglichkeiten
Händler	Parkplätze Zentrale Lage Zahlungskräftige Kunden
Anwohner einer verkehrsreichen Strasse	Baulicher Schallschutz Eine Umfahrungsstrasse oder besser noch der Bau eines Tunnels Steuernachlässe als Entschädigung

Erreichte
Punktzahl

Punkte

2. Analysieren Sie anhand von zwei Beispielen, zwischen welchen Gruppen aus Aufgabe 1 Interessenskonflikte entstehen könnten. Beschreiben Sie diese in 1 bis 3 Sätzen. Für jedes korrekte Beispiel erhalten Sie 2 Punkte (max. 4 Punkte).

1. Beispiel:

Interessensgruppe 1: Jugendliche	Interessensgruppe 2: Ältere Bürger
---	---

Die Disco befindet sich neben dem Alterswohnheim; die Jugendlichen machen abends viel Lärm. Die älteren Bürger haben Angst, ihr Heim zu verlassen. Sie fürchten, sie könnten umgestossen oder sogar ausgeraubt werden.

2. Beispiel:

Interessensgruppe 1: Eltern von Schülern	Interessensgruppe 2: Händler
---	---

Es ist ein riesiger Geschäftskomplex geplant. Die Eltern der Schüler sind dagegen, weil sich der Komplex auf dem Weg zur Grundschule befindet. Das damit verbundene gewaltige Verkehrsaufkommen bedeutet eine Gefahr für die Kinder.

Korrekturhinweis:

Es sind sinngemäss andere Beispiele möglich.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 9

Leistungsziel Nr. 1.7.2.1: Staatsform der Schweiz

4 Punkte

Ausgangslage:

Die schweizerische Staatsform unterscheidet sich in einigen Merkmalen gegenüber den Staatsformen anderer Länder. Sie treffen einen Freund aus Frankreich und diskutieren mit ihm über die verschiedenen Staatsformen der beiden Länder.

Aufgaben:

1. Erklären Sie mit eigenen Worten die schweizerische Staatsform. Für eine korrekte und vollständige Erklärung, abgefasst in ganzen Sätzen, erhalten Sie 2 Punkte.

Wenn in der Schweiz vom "Staat" die Rede ist, kann es sich dabei sowohl um einen Kanton als auch um den Bund handeln. Die Kantone als Gliedstaaten des schweizerischen Bundesstaates besitzen alle Wesensmerkmale eines Staates: Gebiet, Volk und Hoheit (gewisse Unabhängigkeit gegen aussen). Ein Staat ist also eine Gemeinschaft von Menschen, die sich in einem umgrenzten Territorium eine feste Organisation gegeben hat und gegen aussen unabhängig ist.

Ein Rechtsstaat fordert, dass der Staat in seiner ganzen Tätigkeit ans Recht gebunden ist. Der Bürger soll vor einer ungebundenen und damit unberechenbaren und unkontrollierbaren Staatsmacht geschützt werden. Zum Rechtsstaat gehören Gewaltenteilung, Gesetzmässigkeit, Verwaltungs- und Verfassungsgerichtsbarkeit, Rechtsgleichheit und Freiheitsrechte.

Korrekturhinweis:

Gewaltenteilung, Gesetzmässigkeit, usw. müssen nicht zwingend aufgezählt werden. Bewertet wird hier vor allem die Erklärung der Staatsform.

Erreichte
Punktezahl

2. Vergleichen Sie die beiden politischen Systeme miteinander, indem Sie die einzelnen Merkmale einander gegenüber stellen. Wir erwarten 2 Merkmale je Staatsform. Für jedes korrekte Merkmal und die korrekte Gegenüberstellung erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).

Merkmale schweizerische Staatsform

- 1) Föderalismus
- 2) Bundesstaat
- 3) Kollegialprinzip
- 4) Direkte Demokratie
- 5) Wahl- und Abstimmungsrecht
- 6) Initiativ- und Referendumsrecht

Merkmale französische Staatsform

- 1) Zentralismus
- 2) Einheits- oder Zentralstaat
- 3) Staatsoberhaupt
- 4) Indirekte Demokratie
- 5) Nur Wahlrecht
- 6) Wahlrecht

Korrekturhinweis:

Die Reihenfolge der Merkmale spielt keine Rolle. Bei mehreren Nennungen werden nur die ersten 2 Merkmale bewertet.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 10

Leistungsziel Nr. 1.7.2.5: Sinn und Zweck der Gewaltentrennung

4 Punkte

Ausgangslage:

In einem modernen demokratischen Rechtsstaat wie der Schweizerischen Eidgenossenschaft wird die Staatsgewalt nicht gesamthaft wahrgenommen, sondern aufgeteilt. Für die Rechtsetzung (Legislative), die Regierung (Exekutive) und die Rechtsprechung (Judikative) werden je eigene Behörden eingesetzt.

Aufgaben:

1. Erklären Sie einem Laien mit eigenen Worten, weshalb die Gewaltentrennung ein äusserst wichtiges und tragendes Organisationsprinzip in unserem Land darstellt. Für eine vollständige und richtige Erklärung mit wenigen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte.

Die Gewaltentrennung bezweckt, dass einerseits Machtballung und Amtsmissbrauch vermieden werden und dass andererseits die Rechte und Freiheiten der Bürger/innen besser geschützt werden, indem sich die Behörden gegenseitig kontrollieren.

Korrekturhinweis:

Verhinderung "Machtballung" und "Amtsmissbrauch" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt

"Schutz der Rechte und Freiheiten der Bürger/innen" durch "gegenseitige Kontrolle der Behörden" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt

Wenn klar erkennbar ist, dass Sinn und Zweck dieses Grundsatzes verstanden worden sind.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

2. Die drei klassischen Gewalten werden immer häufiger durch eine sogenannte "vierte Gewalt" kontrolliert. Nennen Sie mit einem Wort, wer diese "vierte Gewalt" ausübt. Für die richtige Nennung in einem Wort erhalten Sie 1 Punkt.

Massenmedien (Presse, Radio, TV)

Korrekturhinweis:

"(Massen-)medien (Presse, Radio, TV)" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt.

3. Beschreiben Sie mit einem kurzen Satz eine konkrete Aufgabe dieser "vierten Gewalt". Für die richtige Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt.

Sie kontrollieren teilweise als "vierte Gewalt" die drei klassischen Gewalten. Sie können Missstände aufdecken und stellen Probleme öffentlich zur Diskussion.

Korrekturhinweis:

"Aufdecken von Missständen" oder "Probleme öffentlich zur Diskussion stellen" oder sinngemässe Umschreibung = 1 Punkt

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 11

Leistungsziel Nr. 1.7.2.11: Soziale Sicherheit

6 Punkte

Ausgangslage:

Sozialversicherungen funktionieren nach dem Solidaritätsprinzip: Die Versicherungsnehmer finanzieren die Leistungen durch ihre Beiträge, welche unter den einzelnen Begünstigten aufgeteilt werden. Sie haben sicher schon gehört, dass die Altersrenten in Zukunft nicht gesichert sind.

Aufgaben:

1. Nennen Sie zwei Aspekte und begründen Sie in ganzen Sätzen, warum die Altersrenten nicht gesichert sind. Wir erwarten zwei plausible Begründungen. Pro Begründung erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).
 - Das sinkende Verhältnis von Erwerbstätigen zu Rentnerinnen/Rentner seit der Einführung der AHV soll angehoben werden. Das wachsende Ungleichgewicht zwischen der schrumpfenden jüngeren und stetig wachsenden älteren Bevölkerungszahl in der Schweiz soll eingedämmt werden.
 - Das sinkende Wirtschaftswachstum, die Arbeitslosigkeit und die Abnahme der Bevölkerung (Geburtenrückgang, Rückkehr von ausländischen Erwerbstätigen in die Heimat infolge Abbau von Arbeitsplätzen) haben zu Mindereinnahmen der ersten Säule geführt.
 - Die Bevölkerung in der Schweiz wird immer älter und bezieht dementsprechend länger Renten.
2. Entwickeln Sie zwei neue Ideen, wie die Altersrenten in Zukunft gesichert werden könnten. Formulieren Sie in ganzen Sätzen. Pro nachvollziehbare Idee erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).

Pro nachvollziehbare Idee 1 Punkt
3. Nennen Sie zu jeder Idee einen Vor- und einen Nachteil. Sie erhalten je Vor- und Nachteil ½ Punkt (max. 2 Punkte).

Muss mit 2. korrespondieren.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 12

Leistungsziel Nr. 1.7.4.6: Genehmigung der Jahresrechnung

4 Punkte

Ausgangslage:

Heute führen alle Gemeinden und Kantone die Finanzbuchhaltung nach dem neuen Rechnungsmodell (HRM). Sie kennen das Rechnungsabschlussverfahren ihrer Verwaltung und deren Termine.

Aufgaben:

1. Nennen Sie die Termine für den Rechnungsabschluss und die Rechnungsabnahme Ihrer Verwaltung. Pro richtigem Termin erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).
 - a) Rechnungsabschluss: 31. Dezember
 - b) Rechnungsabnahme:
Ende des ersten Quartals (je nach Gemeinden); Kanton bis spätestens Mitte Jahr

2. Zählen Sie die vier wichtigsten Schritte von der Rechnungslegung bis zur Rechnungsabnahme auf.
Pro richtigem Stichwort erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).
 - 1) Rechnungslegung
 - 2) Analyse und Prüfung durch die Finanzkontrolle, Rechnungsprüfungskommission (und/oder eine andere externe Revisionsstelle)**
 - 3) Erörterung und Erstellung des Berichts durch die Finanzkontrolle (Kommission)
 - 4) Einberufung der gesetzgebenden Behörden (Legislative)**
 - 5) Genehmigung durch die zuständige Behörde (Grosser Rat, Kantonsrat, usw.)**
 - 6) Rechnungsannahme/-ablehnung durch Abstimmung bis spätestens Mitte Jahr**

Korrekturhinweis:

Bei mehreren Nennungen gelten die ersten vier.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 13

Leistungsziel Nr. 1.7.5.1: Amtsgeheimnis und Datenschutz

3 Punkte

Ausgangslage:

Ein Versandhaus kontaktiert Ihre Verwaltung und verlangt die Privatadressen ihrer Mitarbeitenden, damit Gratismuster zugeschickt werden können. Die Direktion Ihrer Verwaltung gibt die Adressen nicht heraus.

Aufgaben:

1. Begründen Sie in ganzen Sätzen, weshalb die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden nicht herausgibt.
Für eine korrekte und vollständige Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

Amtsgeheimnis und Datenschutz müssen erklärt werden.
Je korrektem Begriff 1 Punkt (max. 2 Punkte).

2. Nennen Sie ein Beispiel, unter welchen Umständen die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden herausgeben darf. Für ein korrektes Beispiel erhalten Sie 1 Punkt.
 - Strafrechtliche Sanktionen oder Verfahren
 - Persönliche Einwilligung der Mitarbeitenden

1 Punkt pro richtigem Beispiel.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 14**Leistungsziel Nr. 2.4.3.1 a): Ordnungskriterien einer Ablage****4 Punkte****Ausgangslage:**

Datensammlungen dienen dazu, Daten verfügbar zu machen und möglichst rasch und einfach zu nutzen. In jedem Betrieb gibt es Datensammlungen.

Die Personalverantwortlichen Ihrer Verwaltung sammeln und pflegen die wichtigsten Daten aller Mitarbeitenden. Die Daten werden für verschiedene Nutzungszwecke aufbereitet und verwendet.

Aufgabe:

Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle sinngemäss. Vervollständigen Sie jede Zeile der Tabelle mit den fehlenden Begriffen. Markieren Sie die korrekte Sortierart mit einem Kreuz. Falls mehrere Sortiermöglichkeiten für die Datenfelder bestehen, ergänzen Sie nur die wichtigste.

Für jedes korrekt ausgefüllte Feld der Tabelle erhalten Sie ½ Punkt (max. 4 Punkte).

	Nutzungszweck	Datenfeld sortieren nach	Sortierart			
			Alphabetisch	Chronologisch	Numerisch	Alphanumerisch
Beispiel	Einladungsliste Abteilungsfeier	Abteilungszugehörigkeit (z.B. Zentrale Dienste, Einkauf, Verkauf, Produktion 1, Produktion 2)				X
1	Internes Telefonbuch	Name	X			
2	Gratulationsliste für Dienstjubiläen	Eintrittsdatum		X		
3	– Gratulationsliste für Geburtstage oder – Altersstruktur der Belegschaft oder – Daten bevorstehender Pensionierungen	Geburtsdatum		X		
4	Liste Frauen/Männer-Anteil	Geschlecht				X

Erreichte
Punktzahl**Korrekturhinweis:**

Im Feld "Datenfeld sortieren" darf nur eine Antwort stehen (die wichtigste).

Punkte

Lösung 15

Leistungsziel Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen

4 Punkte**Ausgangslage:**

Eine Praktikantin arbeitet bei Ihnen in der Verwaltung und hat sich einige Fachausdrücke notiert, auf welche sie im Verlaufe ihres Praktikums gestossen ist.

Aufgabe:

Erklären Sie ihr mit eigenen Worten die folgenden Fachausdrücke. Für jede korrekte und vollständige Erklärung der Begriffe erhalten Sie 1 Punkt (max. 4 Punkte).

1. Rechtsmittel:
Die Möglichkeit eines Bürgers, sich gegen einen hoheitlichen Entscheid zu wehren.
2. Petitionsrecht:
Eine Bittschrift durch einen Bürger (auch nicht Stimmberechtigter) an eine Behörde.
3. Budget:
Jahresplanung der laufenden Rechnung.
4. Föderalismus:
Ein föderativer Staat ist ein politisches Gebilde, in unserem Fall ein Bundesstaat, welcher seinen Gliedstaaten die grösstmögliche Selbstständigkeit belässt, also nur zentral regelt, was im Interesse des Ganzen nicht regional verschieden gestaltet werden kann.

Korrekturhinweis:

Es müssen die Begriffe erklärt und keine Beispiele abgegeben werden.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 16

Leistungsziel Nr. 3.1.1.3: Image des Lehrbetriebes kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Das Image, das ein Betrieb oder eine Organisation ausstrahlt, ist von grosser Bedeutung. Die Mitarbeitenden beeinflussen durch ihr Verhalten und ihre Leistung das Image Ihrer Verwaltung.

Aufgaben:

1. Während Ihrer Lehrzeit konnten Sie verschiedene Erfahrungen sammeln und wissen, wie das Image beeinflusst werden kann. Zählen Sie sechs Beispiele auf, welche eine positive Wahrnehmung Ihrer Verwaltung in der Öffentlichkeit fördern. Für jedes korrekte Beispiel in Stichworten erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt (max. 3 Punkte)
 - Freundliche Empfangsräumlichkeiten
 - Freundliches Personal
 - Korrekte Kleidung und korrektes Auftreten
 - Fachlich korrekte Auftragserledigung
 - Speditive Auftragserledigung
 - Betriebskultur
 - Ansprechendes Logo
 - Kundenfreundliche Schalteröffnungszeiten

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

2. Nennen Sie zwei Möglichkeiten, wie das Image Ihrer Verwaltung noch verbessert werden könnte. Pro Möglichkeit, formuliert in ganzen Sätzen, erhalten Sie 1 Punkt (max. 2 Punkte).

Korrekturhinweis:

Zwei plausible Möglichkeiten

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 17

Leistungsziel Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat formulieren

3 Punkte**Ausgangslage:**

Ein Stelleninserat muss informativ formuliert sein. Die Auswahl der Informationen und ihre Darstellung richten sich nach den Bedürfnissen der Verwaltung und den Erwartungen der Bewerbenden.

Aufgabe:

Lesen Sie das nachfolgende Stelleninserat und teilen Sie die nachfolgenden Begriffe den zutreffenden Textpassagen zu. Kreisen Sie die Textpassagen eindeutig ein und setzen Sie die Nummer des dazugehörigen Begriffs dazu. Pro Textpassage ist nur eine Begriffszuordnung möglich.

Pro Begriff, den Sie richtig zugeordnet haben, erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt (max. 3 Punkte).

Begriffe:

1. Zu besetzende Position
2. Anforderungen
3. Anreizsystem
4. Bewerbungsmodalitäten
5. Unternehmen
6. Tätigkeiten/Aufgaben

Erreichte
Punktzahl

Steuerverwaltung des Kantons Bern**Kreis Seeland, Biel**

Als moderne Verwaltung erbringen wir mit 700 Mitarbeitenden Dienstleistungen für rund 600'000 Kunden. Wir berechnen und fordern die Steuern für Bund, Kanton und Gemeinden ein. Auf den 1. September 2006 suchen wir **5**

eine Sachbearbeiterin oder einen Sachbearbeiter Taxation**1**

(Beschäftigungsgrad 80 – 100 %)

Sie nehmen die Veranlagungen von unselbstständigerwerbenden Personen vor und verhandeln mit steuerpflichtigen Personen am Telefon und Schalter. Sie erledigen die Korrespondenz und weitere administrative Arbeiten im Zusammenhang mit Ihrer Veranlagungstätigkeit. **6**

Sie bringen einen kaufmännischen Lehrabschluss oder eine gleichwertige Ausbildung mit. Die selbstständige Arbeit im Team und der Umgang mit Zahlen bereiten Ihnen Freude. In schwierigen Situationen bewahren Sie einen kühlen Kopf. Sie zeichnen sich durch eine präzise und engagierte Arbeitsweise aus. Ihre Muttersprache ist Deutsch und Sie verfügen über gute Kenntnisse der französischen Sprache. **2**

Wir bieten ein fortschrittliches Arbeitszeitmodell und gute Sozialleistungen. An Ihrem Arbeitsplatz unterstützen wir Sie mit einer modernen Infrastruktur. **3**

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann schicken Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Passfoto bis spätestens 30. Juni 2006 an den Personaldienst des Kantons Bern, Postfach 455, 3000 Bern. **4**

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen unter Tel-Nr. 031 345 89 89, Herr Reto Bingo, Steuerverwaltung des Kantons Bern, Kreis Seeland, Bahnhofplatz 10, 2501 Biel.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 18

Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kalkulationssätze anwenden

6 Punkte

Ausgangslage:

Die technischen Betriebe der Gemeinde X kennen drei Dienste: Die Strom-, die Gas- und die Wasserversorgung. Die Gemeinde ist für die Aufrechterhaltung der Versorgung verantwortlich. Ganz wichtig ist dabei die Preisgestaltung für Wasser, Gas (Kubikmeterpreis) und Strom (Kilowatt). Die Gemeinde rechnet mit einem Ertragsüberschuss von 25%, damit noch entsprechend Abschreibungen und Rückstellungen vorgenommen werden können. Der Aufwand der technischen Betriebe für das Jahr 2005 beläuft sich auf Fr. 360'000. Davon gehen Fr. 150'000 zu Lasten der Wasserversorgung, weil Reparaturen in einem Wasserreservoir angefallen sind. Die Gasversorgung belastet die Gesamtkosten mit 25%, der Rest fällt auf die Stromversorgung.

Aufgaben:

- Die Gemeinde X führt eine einfache Kalkulationstabelle, in der sie die Verhältnisse der Aufwendungen der drei Dienste als Basis für die Preisfindung führt. Ergänzen Sie die folgende Tabelle.
Für jedes richtige Feld erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).

	Wasser	Gas	Strom	Total
Aufwand in Fr.	150'000	90'000	120'000	360'000
In %	41 ⅔	25	33 ⅓	100

- Wie gross muss der Ertrag pro Dienst sein, wenn das Ziel von 25 % Ertragsüberschuss erreicht werden soll?
Sie erhalten ½ Punkt für jedes richtige Resultat (max. 2 Punkte).

Wasser: 187'500.--	Gas: 112'500.--	Strom: 150'000.--	Total: 450'000.--
--------------------	-----------------	-------------------	-------------------

Punkte

3. Die Gemeinde beschliesst, dass der Ertragsüberschuss 28% betragen müsse, weil linear Rückstellungen pro Versorgungsdienst von 8% vom Aufwand, aufgrund anfallender Reparaturen vorgenommen werden müssen. Berechnen Sie den Netto-Ertragsüberschuss.

Für die richtigen Netto-Ertragsüberschüsse erhalten Sie je ½ Punkt (max. 2 Punkte).

	Wasser	Gas	Strom	Total
Aufwand in Fr.	150'000	Übertrag von 1.: 90'000	Übertrag von 1.: 120'000	360'000
Ertrag (1,28)	192'000	115'200	153'600	460'800
Rückstellungen	12'000	7'200	9'600	28'800
Netto- Ertragsüberschuss	30'000	18'000	24'000	72'000

Korrekturhinweis:

Folgefehler beachten, gibt keinen zusätzlichen Abzug.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 19

Leistungsziel Nr. 3.4.2.3: Das Rechnungswesen als Führungsinstrument 3 Punkte

Ausgangslage:

In einer öffentlichen Verwaltung wie auch in anderen Unternehmen gibt es verschiedene Führungsinstrumente. Die meisten stammen aus dem Bereich Rechnungswesen.

Aufgaben:

1. Nennen Sie vier Führungsinstrumente oder Kennzahlen (wie z.B. Budget) aus dem öffentlichen Rechnungswesen.

Pro richtigem Begriff erhalten Sie ½ Punkt (max. 2 Punkte).

- Umsatz
- Finanzplan
- Kostenrechnung
- NPM, WOV (Leistungsaufträge)
- Rentabilitätsberechnungen
- Controlling
- Cash-Management
- Globalbudget
- Steuerquoten
- Eigenkapitalrendite
- Selbstfinanzierungsgrad
- etc.

2. Erklären Sie in klar verständlichen Sätzen, wie das Budget als Führungsinstrument eingesetzt wird. Für eine korrekte Aussage erhalten Sie 1 Punkt.

Mit dem Budget werden die zukünftigen Aufwände und Erträge geplant.
Das Budget ist eine Zielvorgabe, die eingehalten werden sollte.
Abweichungen müssen begründet werden.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 20

Leistungsziel Nr. 4.3.1.2: Interne Schriftstücke verfassen

6 Punkte

Ausgangslage:

Die Verwaltungskommission des Jugendzentrums Alpha hat sich heute zur Sitzung gemäss beiliegender Einladung mit Traktandenliste getroffen.

Aufgabe:

Verfassen Sie (Protokollführung) aufgrund der Sitzungseinladung und dem Manuskript der Präsidentin, welches während der Sitzung mit Notizen ergänzt wurde, ein Beschlussprotokoll zu den Traktanden 1 bis 3. Beachten Sie dabei die Angaben im Protokollkopf.

Für einen vollständigen Protokollkopf und korrekte Protokollierung der Traktanden erhalten Sie 6 Punkte.

Korrekturhinweise:

Der Protokollkopf muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Titel, Bezeichnung des Gremiums
- Ort und Datum
- Vorsitzende
- Protokollführung
- Anwesende
- Abwesende

Pro Angabe werden $\frac{1}{2}$ Punkt vergeben (max. 3 Punkte).

Für die vollständige und korrekte Protokollierung der Traktanden werden 3 Punkte vergeben. Beachten Sie bitte, dass es sich um ein **Beschlussprotokoll** handelt (nur Beschlüsse protokollieren).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Jugendzentrum Alpha
Verwaltungskommission
Rathausgasse 15
9999 Prüflingen

- Carla Blaser, Präsidentin ✓
- Marianne Schweizer ✓
- Benno Fässler ✓
- Claudia Brecht entschuldigt
- Philippe Grassi ✓
- Stefan Marti, Treffleiter ohne Stimmrecht

Einladung zur 5. Sitzung

am Dienstag, 1. Juni 2006, 8.00 Uhr, im Jugendzentrum, Hauptraum

Traktanden

1. Begrüssung / Traktandenliste i.O., keine Änderungen
2. Protokoll der 4. Sitzung vom 22. März 2006 genehmigt
3. Anschaffung neuer Tischfussballkasten
4.
5.
-

Schluss: 9.45 Uhr

Freundliche Grüsse

Jugendzentrum Alpha
Verwaltungskommission

Carla Blaser, Präsidentin

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Traktandum 3: Anschaffung neuer Tischfussballkasten

- Wird von Besuchern rege benützt
- Spielgerät defekt: Viele "Fussballer" abgebrochen
- Verschiedene Modelle zur Auswahl
 - günstigstes Modell, für Privatgebrauch Fr. 690.--
 - mittleres Modell, Hobby Fr. 1'050.--
 - teures Modell, sehr stabil, wetterfest Fr. 1'290.--
- Finanzierung:
 - Einnahmen aus Benützungsgebühren, Bestand Fr. 450.--
 - Sponsorenbeitrag Getränke Müller Fr. 250.--
 - Rest muss über Betriebskasse oder andere Einnahmen finanziert werden

Diskussion

Grassi

- Schon wieder kaputt, letzte Neuanschaffung erst vor 2 Jahren!
- sollen arbeiten für Restfinanzierung, z.B. Autowashtag, tragen dann besser Sorge

Marti

- Kaputt, weil so oft damit gespielt wird - grosses Bedürfnis
- Betriebskasse: Einnahmen über dem Budget, Mitfinanzierung verantwortbar
- Reinerlös vom Pizza-Stand am Frühjahrsfest Fr. 520.-- zu Gunsten Betriebskasse, dank grossem Einsatz der Jugendlichen

Beschluss

- Einstimmig für teuerstes Modell
- Restfinanzierung aus Betriebskasse (3:1)

Erreichte
Punktzahl