

Punkte

**Frage 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.

	Gespräch nachbereiten
	Gespräch eröffnen
	Kunde verabschieden
	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
	Definitives Angebot unterbreiten
	Gespräch vorbereiten
	Angebote unterbreiten und erklären
	Kaufvertrag abschliessen

Erreichte  
Punktzahl

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.

---

---

---

---

- 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.

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 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.

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- 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**

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

**Verabschiedung**Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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)

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

- 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)

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.

Erreichte  
Punktzahl

			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.			
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.			
Bis zum Jahresende kennen 80% unserer derzeitigen Kunden unser neues Produkt.			
Nicht mehr als 5% des Personals verlässt unsere Firma auf eigenen Willen/Wunsch (heute 10%).			
			<b>Erreichte Punktezahl</b>

Punkte

**Frage 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
	Vorteil	
	Nachteil	
	Vorteil	
	Nachteil	
	Vorteil	
	Nachteil	

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Frage 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 1½ 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?

---



---



---



---

- b) Herr Ipsale möchte von seinen Lieferanten pünktlich und mit qualitativ einwandfreien Lebensmitteln beliefert werden. Welche Erwartung haben die Lieferanten an Herrn Ipsale?

---



---



---



---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

- c) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.  
Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?

---

---

---

---

- 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?

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 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:**

<b>Lieferant A</b> 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	
<b>Lieferant B</b> 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	
<b>Lieferant C</b> 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	Erreichte Punktezahl



Punkte

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

---

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

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 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)

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	Interessensgruppe 2

**2. Beispiel:**

Interessensgruppe 1	Interessensgruppe 2

Erreichte  
Punktzahl



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**

**Merkmale französische Staatsform**

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl



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.

---

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

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl









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

**1. Idee:**

Vorteil: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nachteil: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

**2. Idee:**

Vorteil: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nachteil: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Rechnungsabnahme: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

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) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Nennen Sie ein Beispiel, unter welchen Umständen die Direktion die Adressen ihrer Mitarbeitenden herausgeben darf. Für ein korrektes Beispiel erhalten Sie 1 Punkt.

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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 Sortierungsweise 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	Sortierungsweise			
			Alphabetisch	Chronologisch	Numerisch	Alphanumerisch
Beispiel	Einladungsliste Abteilungsfeier	Abteilungszugehörigkeit (z.B. Zentrale Dienste, Einkauf, Verkauf, Produktion 1, Produktion 2)				X
1	Internes Telefonbuch					
2	Gratulationsliste für Dienstjubiläen					
3		Geburtsdatum				
4		Geschlecht				

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Petitionsrecht

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

3. Budget

---

---

---

---

---

---

4. Föderalismus

---

---

---

---

---

---

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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).

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

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

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

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

5) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

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).

**1. Möglichkeit**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Möglichkeit**

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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 ½ Punkt (max. 3 Punkte).

**Begriffe:**

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

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**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

**eine Sachbearbeiterin oder einen Sachbearbeiter Taxation**

(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.

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.

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

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.

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

Punkte

## Frage 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			360'000
In %		25%		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:	Gas:	Strom:	Total:
---------	------	--------	--------

Erreichte  
Punktzahl

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 1/2 Punkt (max. 2 Punkte).

	Wasser	Gas	Strom	Total
Aufwand in Fr.	150'000	Übertrag von 1.:	Übertrag von 1.:	360'000

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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).

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

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

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

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

Erreichte  
Punktzahl

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 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.

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  
Punktezah

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. Autowaschtag, 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

---

Punkte

---