

Punkte

Lösung 1

Leistungsziel Nr. 1.2.1.2: Kundendatei erklären

5 Punkte

Ausgangslage:

Gegen Ende der Lehrzeit beauftragt der Berufsbildner die Lernenden, sich über den Sinn und den Inhalt der Kundendatei Gedanken zu machen. Es handelt sich um ein Handelsunternehmen im Schuhbereich, welches Detailhändler in der ganzen Schweiz beliefert.

Aufgaben:

- a) Geben Sie stichwortartig vier Argumente an, weshalb die Firma eine Kundendatei führen soll (4 x ½ Punkt, total 2 Punkte).
- Grundlagen über Kunden wie Rechtsform / Geschäftsdomizil / Gesprächspartner / Lieferkonditionen / getätigte Umsätze / Mahnungen von uns / Reklamationen des Kunden / erfolgte Kundenbesuche / abgegebene Unterlagen, usw.
 - Aufstellung der Kontaktpersonen
 - Überblick über getätigte Geschäfte
 - Kürzliche Besuche / Kontakte
 - Angaben über Konditionen, usw.
 - Direkter Ansprechpartner bekannt: erleichtert Umgang mit Kunden
 - Angaben über Kunden-Umsatz

Korrekturhinweis:

Pro richtige Antwort ½ Punkt

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle pro Bereich vier Informationen in Stichworten, die sinnvollerweise in einer Kundendatei erfasst werden (1 Punkt pro vollständig ausgefülltem Bereich, total 3 Punkte).

Kundendaten	<ul style="list-style-type: none"> - Kundennummer - Firma - Domizil - Postadresse / - Telefon / Fax / E-Mail / - usw.
Angaben zur Kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprächspartner - direkte Telefonnummer / E-Mail - Stellvertretung - Hobby des Einkäufers - Geburtsdatum - usw.
Verkaufsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> - Getätigter Umsatz - Zahlungsmodalitäten - Bonus - zugestellte Werbeunterlagen - besondere Aktionen - Reklamationen - usw.

Korrekturhinweis:

Pro Stichwort je ¼ Punkt

Erreichte
Punktzahl

Lösung 2

Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

6 Punkte

Ausgangslage:

Eine Ihrer Bekannten arbeitet als Kauffrau im Back-Office einer Beratungsunternehmung im Dienstleistungssektor. Obwohl die Unternehmung in den Leitsätzen ihre Beratungsleistungen als fortschrittlich und dynamisch bezeichnet, ärgert sich Ihre Bekannte oftmals über schwerfällige administrative Abläufe und wenig Reformwille. Es werde zwar in der Gruppe über Probleme diskutiert und zum Teil würden sogar Lösungen vorgebracht. Vielfach enden die Verbesserungsbemühungen allerdings schon an diesem Punkt, ohne dass gute Ideen weiterverfolgt würden. Dieser Umstand trage nicht gerade zur Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.

Aufgabe:

Wie müsste ein funktionierendes betriebliches Vorschlagswesens gestaltet werden? Listen Sie die Schritte auf und ergänzen Sie das Ablaufschema auf der nachfolgenden Seite in allen offenen Teilschritten.

Je sinngemäss korrekte Bestimmung des Teilschrittes 1 Punkt, total 6 Punkte.

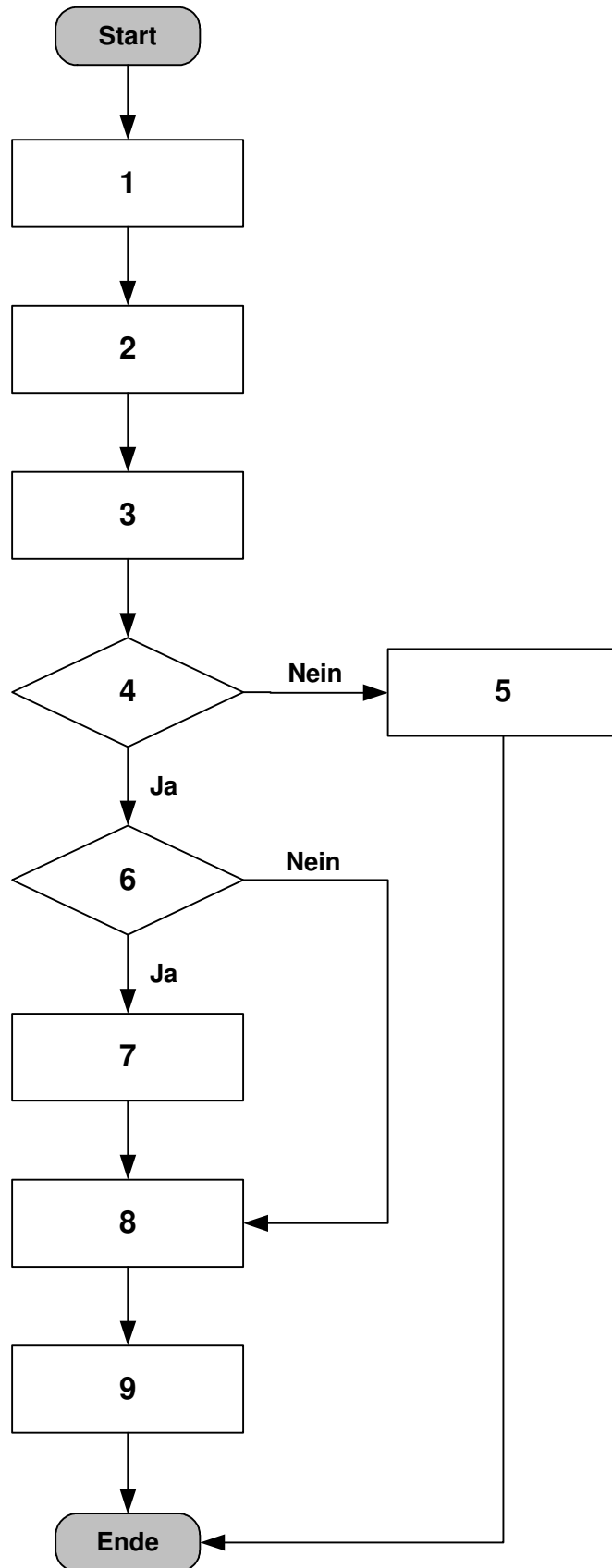
1. Idee/Vorschlag wird in der Gruppe geäußert und als gut befunden
2. Idee/Vorschlag schriftlich festhalten
3. Vorgesetzter prüft Vorschlag
4. Annahme des Vorschlags?
5. Begründung und Dank an Verfasser des Vorschlags
6. Muss der Vorschlag von Expertengruppe geprüft werden?
7. Bearbeitung des Vorschlags durch Expertengruppe
8. Umsetzung und Realisierung
9. Information und eventuell Belohnung der Mitarbeitenden

Korrekturhinweise:

Je sinngemäss korrekte Bestimmung der sechs Teilschritte 1 Punkt – Total 6 Punkte.

Abzüge für Schritte, die nicht in der richtigen Reihenfolge sind: ½ Punkt,
fehlender Eintrag: minus 1 Punkt

Punkte



Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 3

Leistungsziel Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen

2 Punkte

Ausgangslage:

Bei der täglichen Arbeit wenden Sie verschiedene Standard PC-Programme an; es handelt sich hauptsächlich um Programme, die Sie im Lehrbetrieb oder in der Berufsfachschule kennen gelernt haben.

Aufgabe:

In der nachstehenden Tabelle finden Sie die vier üblichen Standardprogramme aufgeführt. Ordnen Sie jedem aufgeführten PC-Programm ein entsprechendes Beispiel der täglichen Anwendung im Betrieb zu. Zeigen Sie weiter auf, weshalb sich diese Standardsoftware für das Anwendungsbeispiel besonders eignet.

Sie erhalten je angegebenes Anwendungsbeispiel **und** plausible Begründung ½ Punkt, total 2 Punkte.

Bezeichnung des Standardprogramms	Anwendungsbeispiel aus der Praxis	Begründung
Microsoft Word	<ul style="list-style-type: none"> – Korrespondenz – Interne Mitteilungen – Protokolle – Berichte 	<ul style="list-style-type: none"> – Textverarbeitungsprogramm
Microsoft Excel	<ul style="list-style-type: none"> – Wöchentlich erstellte Statistik, bspw. für interne Verkäufe an Mitarbeitende – Zusammenstellung der monatlichen Telefon- oder Reisespesen der Aussendienstmitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> – Tabellen-Kalkulationsprogramm – Verschiedenste Berechnungsarten
Microsoft Powerpoint	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentation der Unternehmung, der Produkte – Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> – Ansprechende Präsentation mit verschiedenen Gestaltungsmöglichkeiten – Integration von anderen Dateien (z.B. Excel) möglich
Microsoft Outlook	<ul style="list-style-type: none"> – Mails schreiben – Terminkalender führen 	<ul style="list-style-type: none"> – E-Mail-Programm – Termine organisieren und verwalten – Ressourcen (Räume, technische Mittel) verwalten

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 4

Leistungsziel Nr. 2.3.2.1: Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes

3.5 Punkte

Ausgangslage:

Sie sind nach Ihrer Lehrzeit in einem kleinen Handelsunternehmen im Sekretariat tätig. Sie erhalten von der Geschäftsleitung den Auftrag, allgemeine Richtlinien für die Einrichtung des Arbeitsplatzes im Empfangssekretariat zu erstellen.

Aufgaben:

- a) Sie wissen, dass Arbeitsplätze zweckmässig eingerichtet werden sollten. Dabei können durch räumliche, organisatorische und finanzielle Aspekte Einschränkungen entstehen. Geben Sie für die in der nachstehend aufgeführten Tabelle je ein Beispiel solcher Einschränkungen in Stichworten.
Pro sinnvolles Beispiel erhalten Sie ½ Punkt, total 1½ Punkte.

Aspekt	Beispiel für Einschränkungen:
Räumlicher Aspekt	Raumangebot eingeschränkt: Grösse, Fenster, Lärm, usw.
Organisatorischer Aspekt	Verschiedene Aufgaben / Tätigkeiten, die nicht erlauben, den Arbeitsplatz ergonomisch einzurichten.
Finanzieller Aspekt	Vorhandene finanzielle Mittel eingeschränkt, (wünschbare Qualität, Design, Begrünung, usw.)

Erreichte
Punktezahl

- b) Nennen Sie in Stichworten je zwei Anforderungen, welche Sie bei folgenden Wortpaaren berücksichtigen müssen, damit der Arbeitsplatz möglichst optimal (ergonomisch und praktisch) eingerichtet ist.
Für jede sinnvoll angegebene Anforderung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

1. Einrichtung Arbeitsplatz / Körperhaltung:

- Verstellbares Pult
- Stühle
- alternative Sitzmöglichkeiten
- Abstand
- Ablageflächen
- usw.

2. Einrichtung Arbeitsplatz / Computer:

- Lichteinfall
- Bildschirmgrösse
- Abstrahlung Bildschirm
- Tastatur
- usw.

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Lösung 5

Leistungsziel Nr. 2.3.2.1: Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes

6.5 Punkte

Ausgangslage:

Immer mehr Mitarbeitende in Ihrem Betrieb beklagen sich über Rückenschmerzen. Diskutiert wird die Anschaffung von hydraulisch höhenverstellbaren Schreibtischen und Stehpulten.

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie je zwei Vor- und Nachteile eines hydraulischen und eines konventionellen Schreibtisches sowie eines Stehpultes.
Für jede zutreffende Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

	Vorteil	Nachteil
Konventionelle Schreibtische	<ul style="list-style-type: none"> - Kostengünstig - Verschiedene Modelle / grosse Auswahl 	<ul style="list-style-type: none"> - Evtl. ungesund - Höhere Gesundheitskosten - Tisch kann in der Höhe nicht angepasst werden
Hydraulisch verstellbare Schreibtische	<ul style="list-style-type: none"> - Tisch kann der Körpergrösse angepasst werden - Weniger Rückenschmerzen - Besser für die Gesundheit 	<ul style="list-style-type: none"> - Weniger Auswahl an Modellen - Hoher Stückpreis - Reparaturanfälligkeit - Ungleichbehandlung der Mitarbeitenden (Wer bekommt ein solches Pult?)
Stehpult	<ul style="list-style-type: none"> - Gesundheitsfördernd - Kostengünstig - Platz sparend 	<ul style="list-style-type: none"> - Kleinere Arbeitsfläche - Braucht zusätzlich Platz, weil es i.d.R. zwei Pulte braucht

- b) Leider kann nicht für alle Mitarbeiter ein hydraulischer Schreibtisch angeschafft werden. Welches Kriterium sollte bei dieser Zuteilung entscheidend sein? Kreuzen Sie das zutreffendste Kriterium an (½ Punkt).

- Alter im Betrieb
- Aufgabenzuteilung
- Körpergrösse
- Gesundheit**
- Hierarchiestufe

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 6**Leistungsziel Nr. 3.3.1.2: Kontoauszüge erklären****7 Punkte****Ausgangslage:**

Kontoauszüge sind Träger von vielfältigen Informationen. Deshalb ist es wichtig, dass man diese Sprache der Spezialisten versteht.

Aufgabe:

Analysieren Sie den schematischen Kontoauszug auf der nachfolgenden Seite und beantworten Sie stichwortartig die folgenden Fragen.

Sie erhalten je richtige Antwort 1 Punkt, total 7 Punkte.

Wer ist kontoführende Stelle?	CHB Schweizer Bank, CHB Limmat, Zürich
Was bedeutet der Vermerk IBAN: CH 41 0058 5036 3530?	International Bank Account Numbering Ordnungsnummer für Bank/Kunde im internationalen Zahlungsverkehr
Welchen Zeitraum deckt der Kontoauszug ab?	1. - 31. März 2007
Was ist der Zweck der Valuta-Spalte?	Von diesem Datum an beginnt die Zinsrechnung.
Was bedeutet der Buchstabe "C" in der Saldo-Spalte?	Es handelt sich um ein Guthaben des Kunden.
In welcher Währung wird das Konto geführt?	Schweizer Franken
Was ist die Funktion der Eidg. Verrechnungssteuer?	Dient der Verhinderung der Steuerhinterziehung.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

TEL. 044 400 40 40 FAX 044 400 45 45

8000 ZÜRICH, 31.3.2007

FÜR SIE ZUSTÄNDIG:

CHB LIMMAT TEL. 044 400 40 42

CHB

Schweizer Bank

MWST-REGISTER-NR. 223320

KONTOABSCHLUSS PER 31.3.2007
SEITE 1

A

PP 8000 ZÜRICH
POSTFACH 4444

10.363530 FIRMENKONTOKORRENT CHF

IBAN: CH 41 0058 5036 3530

IMPORT AG
HERR JULIUS PORTER
LIMMATSTRASSE 400
8000 ZÜRICH

DATUM	BUCHUNGSTEXT		BELASTUNG	GUTSCHRIFT	VALUTA	SALDO
1.3.07	Saldovortrag					C 34'501.50
2.3.07	Barbezug		3'000.00			C 31'501.50
6.3.07	Mettler AG, Zufikon			14'000.00	5.3.07	C 45'501.50
12.3.07	Schweizer GmbH, Au			32'000.00	12.3.07	C 77'501.50
20.3.07	EUROCARD		6'255.00		20.3.07	C 71'246.50
24.3.07	Salärzahlungen		24'010.00		24.3.07	C 47'236.50
26.3.07	P. & S. Christen, Solothurn			17'500.00	25.3.07	C 64'736.50
31.3.07	SALDO VOR ABSCHLUSS					C 64'736.50
31.3.07	ZINSGUTSCHRIFT 0.250 %			13.55		
31.3.07	EIDG. VERRECHNUNGSSTEUER 35 % AUF CHF 13.55		4.75			
31.3.07	SPESEN UND PORTI	- 24.80				
	TOTAL BANKGEBÜHREN		24.80			
31.3.07	POSTEINZAHLUNGSGEBÜHREN	- 8.30				
	TOTAL FREMDE GEBÜHREN		8.30			
31.3.07	TOTAL UMSATZ		33'302.85	63'513.55		C
31.3.07	SALDO NACH ABSCHLUSS				31.3.07	C 64'712.20

C = KREDITORENKONTOKORRENT
D = DEBITORENKONTOKORRENT

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 7

**Leistungsziel Nr. 3.3.7.1: Erwartungen gegenüber dem
Lehrbetrieb erkennen**

4 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten bei einem Papeterie-Grossisten, welcher Büromaterial von Markenherstellern kauft und diese an die Papeterien weiterverkauft. In der Pause bekommen Sie mit, wie sich der Lernende der Einkaufsabteilung mit dem Lernenden der Verkaufsabteilung rege unterhält. **Es geht um die Einkaufs- und Verkaufspreise.** Da Sie die Erwartungen der Anspruchsgruppen Lieferanten und Kunden kennen, helfen Sie, die Diskussion zu Ende zu bringen.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie in 1-2 Sätzen zwei Erwartungen, welche Lieferanten ans Unternehmen haben. Pro richtige Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Die Lieferanten wünschen eine pünktliche Zahlung, frühzeitige Bestellungen und grosse Bestellmengen.

- b) Erklären Sie in 1-2 Sätzen zwei Erwartungen, welche Kunden ans Unternehmen haben. Pro richtige Erwartung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Die Kunden wünschen kurze Lieferfristen, günstige Preise und gute Qualität.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 8

Leistungsziel Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen

3 Punkte**Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Sekretariat einer Versandhandelsfirma, die auf nationaler Ebene in der Schweiz tätig ist. Die Korrespondenz wird in den drei offiziellen Landessprachen erstellt.

Seit kurzem verzeichnen Sie einen Rückgang der Bestellungen in den Fremdsprachen. Im Rahmen einer Untersuchung wurde festgestellt, dass dieser Rückgang auf die mangelnde Qualität der fremdsprachigen Korrespondenz sowie auf Fehler in der Rechnungsstellung zurückzuführen ist.

Festgestellt wurden folgende Fehler:

- Fehler in der Adresse der Kundschaft
- Falscher Rechnungsbetrag
- Texte teilweise unverständlich infolge ungenügender oder schlechter Übersetzungen

Aufgabe:

Nennen Sie in Stichworten in der Tabelle auf der folgenden Seite für jede Fehlerart zwei mögliche Massnahmen (oder Kontrollinstrumente), um die Fehler zu reduzieren. Jede Massnahme / jedes Kontrollinstrument darf nur einmal genannt werden. Für jede sinnvolle Angabe erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Fehlerart	Massnahme oder Kontrollinstrument
Adresse	<ul style="list-style-type: none"> – Die Häufigkeit der Adresskontrolle und -änderung steigern. – Vollständige Adresskontrolle mit Directories ausführen. – Unbenutzte Adressen beseitigen. – Kunden anfragen, um Adresse zu überprüfen und allfällige Änderungen zu melden
Rechnungsbetrag	<ul style="list-style-type: none"> – Vor Rechnungsversand den Betrag mit der Auftragsbestätigung vergleichen. – Kontroll-Vergleich der verrechneten Preise mit der Offerte. – Kontrolle ob Sonderregelungen eingehalten worden sind. (Rabatte).
Unverständliche Texte	<ul style="list-style-type: none"> – Sprache auswählen. – Automatische Rechtschreibkontrolle ausführen. – Standardkorrespondenz erstellen. – Deutsch- oder Französischsprachige Mitarbeitende einstellen, um die Korrespondenz zu erledigen. – Fremdsprachige Dokumente durch einen Übersetzungsdienst übersetzen lassen.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 9

Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

3 Punkte**Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildung haben Sie gelernt, Informationen auf verschiedenen Wegen zu beschaffen.

Aufgabe:

Sie erhalten die Aufgabe, über ein anderes Unternehmen Ihrer Branche grundlegende Informationen auf legale Art und Weise zu beschaffen.

- a) Nennen Sie drei Informationen, die für Ihren Lehrbetrieb interessant sein könnten.
- b) Geben Sie stichwortartig an, auf welchen Wegen Sie diese Informationen beschaffen.

Pro Information und pro sinnvollen Weg der Beschaffung erhalten Sie jeweils 1 Punkt, total 3 Punkte.

a) Art der Information	b) Wege der Beschaffung
Produktepalette	Prospekt anfordern (oder Internet oder Katalog)
Umsatz	Geschäftsbericht
Absatz	Kennzahlen aus dem Verband/Branche
Kundensegment	Referenzlisten (oder Werbung)
Preise	Katalog / Prospekt / Internet

Korrekturhinweise:

Der Kandidat erhält pro Information und pro sinnvollen Weg der Beschaffung jeweils 1 Punkt.

Wenn pro Zeile entweder nur die Art der Information oder der Weg der Beschaffung aufgelistet ist, dann erhält der Kandidat ½ Punkt.

Es sind auch andere sinnvolle Antworten möglich.

Lösung 10

Leistungsziel Nr. 1.7.1.1: Standortgegebenheiten

5 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten im Amt für Wirtschaftsförderung. Das Amt ist bestrebt, Firmen im Kanton anzusiedeln oder deren Hauptsitz in den Kanton zu holen. Die Mitarbeitenden des Amtes pflegen deshalb viel Kontakt im In- und Ausland und betreiben aktives Marketing für die Standortattraktivität des Kantons. In diesem Zusammenhang erarbeitet das Amt eine neue Werbebroschüre. Ihre Vorgesetzte fordert Sie auf, aktiv bei der Erarbeitung dieser Werbebroschüre mitzuwirken. Sie bittet Sie, folgende Fragestellungen zu bearbeiten:

Aufgaben:

- a) Welche Vorzüge bietet Ihr Standortkanton für eine Firma aus gesellschaftlicher, wirtschaftlicher und geografischer Sicht?
Nennen Sie pro Gesichtspunkt zwei Vorteile, die eine Firma dazu bewegen soll, ihren Standort in Ihren Kanton zu verlegen. Sie erhalten pro sinnvollen Vorteil ½ Punkt, total 3 Punkte.

Gesichtspunkte	Zwei Vorteile für die Firma
Gesellschaftlich	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Zweisprachiger Kanton</i> - <i>Hohe Lebensqualität</i> - <i>Tiefe Arbeitslosigkeit</i> - <i>Dank Politzentrum multikulturelle Kontaktmöglichkeiten</i> - <i>Kanton Bern pflegt Kulturgüter und Traditionen</i> - <i>Vielfältiges Kulturangebot</i>
Wirtschaftlich	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Gut an Verkehrsnetz angeschlossen (Flughafen, SBB, BLS, Postauto, Strassen)</i> - <i>Zukunftsbranchen (Medizinaltechnik, Telekommunikation, Informatik, Präzisions- und Maschinenindustrie) haben sich bereits für den Standort Bern entschieden</i> - <i>Gutes Bildungsangebot (Universität und Fachhochschulen) = hochqualifizierte Arbeitskräfte</i> - <i>Tiefe Unternehmenssteuern</i>
Geografisch	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kanton Bern ist Schweiz en miniature = bietet Alpen, Jura, Mittelland, Seen und Flüsse</i> - <i>Zweitgrösster Kanton der Schweiz</i> - <i>Zentral gelegen</i> - <i>Landeshauptstadt ist im Kanton</i>

Erreichte
Punktzahl

- b) Welche Vorzüge bietet Ihr Kanton für die Mitarbeitenden einer Firma, die in Ihrem Kanton angesiedelt ist? Nennen Sie zwei Vorteile für die Mitarbeitenden, wenn sich deren Arbeitgeber in Ihrem Kanton ansiedelt. Pro sinnvollen Vorteil erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Mögliche Lösungen: *Günstige Wohnungen,
Tiefe Steuern,
Gutes Freizeitangebot,
Gute Weiterbildungsmöglichkeiten,
Gute Verkehrserschliessung,
Innovative Schulen,
Viele Ferien....*

Korrekturhinweis:

- a) Dies ist ein Lösungsbeispiel für den Kanton Bern.
Pro Kanton können die Antworten variieren.
- b) Weitere sinnvolle, in sich logische Begründungen sind möglich.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 11

Leistungsziel Nr. 1.7.1.2: Standortbedürfnisse verschiedener Gruppen 9 Punkte

Ausgangslage:

Die ländliche Gemeinde Musterhausen mit ca. 3'000 Einwohnern ist 30 Autominuten von der Kantonshauptstadt entfernt. Die Gemeinde ist auch gut ins regionale Netz des öffentlichen Verkehrs eingebunden. Jede halbe Stunde verkehrt ein Regionalzug in die Kantonshauptstadt. Die Gemeinde gehört zu den steuergünstigsten Gemeinden im Kanton. In den letzten 5 Jahren sind aufgrund der tiefen Baulandpreise und der guten Verkehrserschliessung viele junge Paare nach Musterhausen gezogen, die eine Familie gegründet haben. Der Kindergarten und die Schule mussten ausgebaut werden. Einige Eltern haben sich formiert und den Verein „Kinderkrippe Musterhausen“ gegründet, um eine Kinderkrippe aufzubauen. Die Präsidentin des Vereins „Kinderkrippe Musterhausen“ ist beim Gemeinderat, dem auch Sie angehören, vorstellig geworden und fordert finanzielle Unterstützung für die „Kinderkrippe Musterhausen“.

Die Meinungen im Gemeinderat gehen auseinander und eine engagierte Diskussion ist im Gange. Damit die Diskussion sachlich weitergeführt werden kann, schlagen Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen vor, sich mittels folgender Tabelle für die nächste Sitzung vorzubereiten:

Aufgaben:

Wie reagieren die verschiedenen Bevölkerungsgruppen (Anspruchsgruppen), wenn die Gemeinde diesen Verein mit Steuergeldern unterstützt?

- a) Füllen Sie dazu die Tabelle wie folgt aus:
Pro Anspruchsgruppe je ein Argument für (Spalte 1) und gegen (Spalte 2) die finanzielle Unterstützung des Vereins Kinderkrippe Musterhausen. Pro sinnvolles Argument erhalten Sie 1 Punkt. Total 6 Punkte.

- b) Schreiben Sie in der Spalte 3 einen möglichen Grund, weshalb die genannten Anspruchsgruppen sich in Musterhausen niedergelassen haben. Pro sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt. Total 3 Punkte.

				Punkte
Anspruchsgruppe	Spalte 1	Spalte 2	Spalte 3	
	Argument für die finanzielle Unterstützung	Argument gegen die finanzielle Unterstützung	Grund für die Niederlassung in Musterhausen	
Familien mit schulpflichtigen Kindern	<i>Berufliche Tätigkeit könnte möglich werden. Mehr Freizeit neben Haushalt und Kindererziehung Steuergelder für junge Familien einsetzen</i>	<i>Nur berufstätige Mütter können von Angebot profitieren Steuergeld sollte anders eingesetzt werden (Schule, Kinderspielplatz, Hallenbad)</i>	<i>Natur und Land in unmittelbarer Nähe Einfacher für Kontakt zu anderen Müttern Bauland für Einfamilienhaus Erschwingliche Eigenheime Tiefe Steuersätze</i>	
Pensionierte	<i>Auch für junge Familien muss gesorgt werden Krippenangebot gehört zu einer Gemeinde</i>	<i>Angebot unnötig, da Nutzung nicht möglich Kindererziehung ist persönlich und nicht zu Lasten der Allgemeinheit Finanzmittel für Alterssiedlungen etc. einsetzen</i>	<i>Bauland für Einfamilienhaus Tiefe Steuersätze Gutes öffentliches Verkehrsnetz Gutes Spitex-Angebot</i>	
Unternehmer des Dorfes (z.B. Inhaber/in Bäckerei, Schreinerei etc.)	<i>Unternehmen kann für Mitarbeitende Plätze reservieren und kann so ein vorbildlicher Arbeitgeber sein Dorf wird attraktiver für junge Familien = mehr Kunden Krippe könnte Kunde sein</i>	<i>Beiträge sollten anders eingesetzt werden (mehr Unterstützung für Kleinunternehmer, = Steuerentlastung) Entlastung des Mittelstandes</i>	<i>Nahe beim Kunden sein Besser auf Kundenwünsche eingehen können (Spezialanfertigung) Viele neue potenzielle Kunden vorhanden (Neuzuzüger im Einfamilienhausquartier und Siedlungen)</i>	Erreichte Punktezahl

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Begründungen sind möglich.

Lösung 12

- Leistungsziel Nr. 1.7.2.4: Gewaltentrennung und Aufgaben auf den verschiedenen Ebenen** **10 Punkte**
- 1.7.2.3: Aufgabenverteilung auf Bundes-, Kantons-, und Gemeindeebene**

Ausgangslage:

Ihr Berufsbildner muss eine Präsentation zum Thema „Gewaltenteilung und die Aufgabenverteilung auf die 3 Ebenen“ vorbereiten. Die Präsentation richtet sich an 15-jährige Schüler, die sich im Unterricht mit dem Thema „Staat“ befassen. Ihr Berufsbildner bittet Sie, seine vorbereiteten Tabellen auszufüllen, damit er der Klasse anhand dieser Tabellen die Gewaltenteilung und die Aufgabenverteilung zwischen Bund, Kanton und Gemeinde aufzeigen kann.

Aufgaben:

- a) Füllen Sie die nachstehende Tabelle mit den richtigen Stichworten aus. Nennen Sie die drei Gewalten auf Bundesebene. Ergänzen Sie die dritte Spalte mit der Hauptaufgabe der entsprechenden Gewalt. Sie erhalten 1 Punkt pro richtig genannte Gewalt und je ½ Punkt für die Nennung der Ausübung und der Hauptaufgabe, total 6 Punkte.

Gewalt:	Ausgeübt auf Ebene Bund durch:	Hauptaufgabe:
<i>Legislative (Gesetzgebende Gewalt)</i>	<i>Vereinigte Bundesversammlung (National- und Ständerat)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetzgebung - Aufträge an Bundesrat - Oberaufsicht über Bundesrat und Verwaltung - Finanzen (Staatshaushalt) - Wahlen - Begnadigungen - Einbürgerungen
<i>Exekutive (Gesetzausführende Gewalt)</i>	<i>Bundesrat</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Regierungspolitik - Rechtsetzung (Ausführungsbestimmungen zu den Gesetzen) und Vollzug - Verwaltet Bundesfinanzen - Sorgt für Sicherheit - Pflegt Beziehungen zum Ausland - Pflegt Beziehungen zu den Kantonen
<i>Judikative Richterliche Gewalt</i>	<i>Bundesgericht</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetze durchsetzen

Erreichte Punktzahl

Punkte

- b) Teilen Sie folgende Aufgaben der zuständigen Ebene zu (Bund, Kanton, Gemeinde). Pro Feld erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Aufgabe	zuständige Ebene
Ausgabe von Münz und Banknoten	<i>Bund</i>
Stimmregister führen	<i>Gemeinde</i>
Schulwesen	<i>Kanton</i>
Kirche und Staat	<i>Kanton</i>

Korrekturhinweise:

- a + b) Stichworte und Sätze gültig, wichtig ist der Inhalt.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 13

Leistungsziel Nr. 1.7.2.10: Rechte und Pflichten des Bürgers

6 Punkte

Ausgangslage:

Die Bürgerinnen und Bürger der Schweiz haben Rechte und Pflichten. Diese Rechte und Pflichten sind in der Verfassung (Bundes- / Kantonsverfassung) niedergeschrieben.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Rechte und zwei Pflichten. Pro richtige Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Recht: *z.B. Bürgerrechte, Recht auf Staatszugehörigkeit, Petitionsrecht, Politische Rechte*

Pflicht: *z.B. Wehrpflicht, Pflicht zum zivilen Einsatzdienst, Zivilschutz, Schulpflicht, Steuerpflicht, Versicherungspflicht*

- b) Erklären Sie zwei oben stehende Begriffe. Pro erklärten Begriff erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte.

Recht: *z.B. Politische Rechte
Die politischen Rechte besitzt, wer das 18. Altersjahr zurückgelegt hat und nicht wegen Geistesschwäche oder Geisteskrankheit bevormundet ist. Alle haben die gleichen politischen Rechte und Pflichten.
Zu den politischen Rechten gehören das Stimm- und Wahlrecht, das Initiativenrecht sowie das Referendumsrecht.*

Pflicht: *z.B. Steuerpflicht:
Der Bund kann eine direkte Steuer erheben. Der Bund kann auf Lieferungen von Gegenständen und auf Dienstleistungen sowie auf Einfuhren eine Mehrwertsteuer erheben.
Der Bund kann besondere Verbrauchssteuern erheben auf Tabakwaren, gebranntes Wasser, Bier, Autos und ihren Bestandteilen sowie auf Mineralölen und Treibstoffen.*

Korrekturhinweis:

Richtige Erklärungen anderer Rechte und Pflichten möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 14

Leistungsziel Nr. 1.7.2.11: Soziale Sicherheit

4 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:

- a) Nennen Sie einen Aspekt und begründen Sie, warum die Altersrenten nicht gesichert sind. Wir erwarten eine plausible Begründung.
Für eine korrekte Begründung erhalten Sie 1 Punkt.
- *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.*
- b) Entwickeln Sie eine neue Idee, wie die Altersrenten in Zukunft gesichert werden könnten. Für eine nachvollziehbare Idee erhalten Sie 1 Punkt.
- Eine nachvollziehbare Idee ergibt 1 Punkt.*
- c) Nennen Sie zu Ihrer Idee einen Vor- und einen Nachteil. Sie erhalten je Vor- und Nachteil 1 Punkt, total 2 Punkte.

Muss mit b) korrespondieren.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 15

Leistungsziel Nr. 1.7.3.7: Beschwerdeverfahren

2 Punkte

Ausgangslage:

Sie treten zur mündlichen Lehrabschlussprüfung an. Ihr Prüfungstermin ist auf 14 Uhr festgesetzt. Leider haben Ihre beiden Experten zehn Minuten Verspätung.

Um die Verspätung aufzuholen, beschliessen die Experten, mit Ihnen die beiden praktischen Prüfungsfälle direkt zu behandeln, ohne Ihnen die Vorbereitungszeit, auf die Sie Anspruch haben, zu gewähren. Sie geraten unter Druck und können sich nicht richtig vorbereiten.

An dem Tag, an dem Sie das Eidgenössische Fähigkeitszeugnis (EFZ, siehe Beilage) erhalten, beschliessen Sie sich zur Wehr zu setzen, weil Sie die Vorgehensweise Ihrer beiden Experten anlässlich der mündlichen Prüfung für unfair halten und Sie dadurch ein unbefriedigendes Resultat erreicht haben.

Aufgaben:

- a) Welches Rechtsmittel müssen Sie ergreifen, um den Entscheid anzufechten (Ausführungsreglement, siehe Beilage)?
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Einsprache

- b) Bis wann müssen Sie sich bei der zuständigen Instanz melden um den Entscheid anzufechten? Total 1 Punkt.


Bis 27. Juli 2007 (10 Tage)

Korrekturhinweis:

- b) Datum oder Frist 10 Tage, gemäss Art. 57b und 58¹

Erreichte
Punktzahl

Punkte



Canton de Fribourg Kanton Freiburg

Abschlussprüfung - Notenausweis

Name, Vorname

Geburtsdatum

Beruf

Lehrbetrieb

Arbeits- und Lernsituationen		5.2
Prozesseinheiten		4.5
Berufspraktische Situationen und Fälle		3.5
Berufliche Situationen		4.0

Firma		4.3
--------------	--	------------

Information, Kommunikation, Administration (IKA)		
Prüfungsnote	4.0	
Schulnote	4.3	4.2
Wirtschaft & Gesellschaft (W&G) 1		
Prüfungsnote	3.5	3.5 *
Wirtschaft & Gesellschaft (W&G) 2		
Prüfungsnote	3.0	3.0 *
Wirtschaft & Gesellschaft (W&G) 3		
Schulnote	3.6	3.6 *
Erste Landessprache : Deutsch		
Prüfungsnote	5.0	
Schulnote	4.1	4.6
Zweite Landessprache : Französisch		
Prüfungsnote	5.0	
Schulnote	4.5	4.8
Englisch		
Prüfungsnote	4.5	
Schulnote	4.5	4.5
Ausbildungseinheiten und selbstständige Arbeit		
Schulnote Ausbildungseinheiten	2x 4.7	
Schulnote Selbstständige Arbeit	4.0	4.5

Schule		4.1
---------------	--	------------

* Ungenügende Note. Die Prüfung ist in diesem Fach zu wiederholen

1. Misserfolg

Amt für Berufsbildung
Der Dienstchef

Freiburg, 17. Juli 2007

Erreichte
Punktezahl

Auszug aus dem:

420.11

Ausführungsreglement*vom 23. August 1988***zum Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die
Berufsbildung***Der Staatsrat des Kantons Freiburg*gestützt auf das Einführungsgesetz vom 19. September 1985 zum
Bundesgesetz über die Berufsbildung;

auf Antrag der Volkswirtschafts-, Verkehrs- und Energiedirektion,

*beschliesst:***KAPITEL VI****Einsprachen**

(Art. 39 Abs. 1 EGBB)

Art. 57 Fälle¹ Durch Einsprache beim Amt sind anfechtbar:

- a) innert zehn Tagen: die Entscheide der Direktion einer Schule, welche die Stellung eines Lehrlings beeinträchtigen oder beeinträchtigen können;
- b) innert zehn Tagen: die Entscheide über die Ergebnisse der Zwischen- und der Lehrabschlussprüfungen sowie der Berufsmaturität;
- c) innert dreissig Tagen: die Jahresabrechnung der Kosten, die jede Gemeinde und die Arbeitgeber zu tragen haben;
- d) innert dreissig Tagen: die Entscheide der Lehraufsichtskommissionen.

² Ist ein Entscheid, der die Stellung eines Lehrlings beeinträchtigt oder beeinträchtigen kann, von einem Lehrer getroffen worden, so ist er durch eine vorgängige Einsprache bei der Schuldirektion anfechtbar; die Frist beträgt zehn Tage.**Art. 58** Verfahren¹ Die Einsprache enthält eine kurze Darstellung des Sachverhalts, eine kurze Begründung und die Begehren.² Die Behörde fordert die Betroffenen auf, unverzüglich zur Einsprache Stellung zu nehmen.³ Der Einspracheentscheid wird schriftlich mitgeteilt. Er wird kurz begründet.**Art. 59–61**

...

Erreichte
Punktzahl

Lösung 16**Leistungsziel Nr. 1.7.4.7: Steuerarten****4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Lernende im 1. Lehrjahr kommt aus dem überbetrieblichen Kurs zurück und erzählt Ihnen, dass sie das Modul „Steuerwesen“ besucht hat und stellt Ihnen gleich eine Frage. Sie weiss bei zwei Steuerarten nicht mehr, von welcher Ebene (Bund, Kanton, Gemeinde) diese erhoben wird. Sie zeichnen eine Tabelle auf und füllen diese für die Lernende im 1. Lehrjahr aus. Zudem möchte sie wissen, wie die Steuerverwaltung bei natürlichen Personen die Einkommens- und Vermögenssteuer festsetzt.

Aufgabe:

- a) Kreuzen Sie in der nachfolgenden Tabelle an, wer welche Steuerart erhebt. Pro Zeile sind mehrere Kreuze möglich. Pro richtig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Steuerart	Bund	Kanton	Gemeinde
Tabaksteuer	X		
Einkommenssteuer	X	X	X
Motorfahrzeugsteuer		X	

- b) Gestützt auf welches Dokument veranlagt die Steuerverwaltung bei natürlichen Personen die Einkommens- und Vermögenssteuer? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

*In der Schweiz erfolgt die Festsetzung der Einkommens- und Vermögenssteuer für natürliche Personen auf der Grundlage eines **Steuererklärungsformulars**. Dieses müssen die **Steuerpflichtigen** jährlich vollständig und wahrheitsgemäss ausfüllen. Gestützt auf die **Steuererklärung** nimmt die Steuerverwaltung die Veranlagung vor.*

Korrekturhinweis:

- a) Pro richtige **Zeile** gibt es 1 Punkt.
 b) Antwort in Stichworten ist richtig. Antworten wie Steuererklärung, Selbstdeklaration, oder Umschreibungen wie Angabe der erzielten Einkünfte und des vorhandenen Vermögens sind auch richtig.

Punkte

Lösung 17

Leistungsziel Nr. 2.4.2.2: Datenschutz erklären

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Finanzabteilung Ihres Lehrbetriebes und haben somit Einsicht in alle Lohndaten der Mitarbeitenden. Sie erhalten einen Anruf der Ehefrau von Martin Muster, Mitarbeiter in Ihrem Lehrbetrieb. Das Ehepaar Muster lebt seit längerem getrennt und steht kurz vor dem gerichtlichen Scheidungstermin. Frau Muster will Lohnauskünfte einholen, da sie glaubt, dass ihr „Noch-Ehemann“ falsche Lohnangaben gemacht hat.

Aufgaben:

- a) Welche Antwort geben Sie Frau Muster unter Berücksichtigung der Vorschriften des Datenschutzes? Begründen Sie Ihre Antwort. Für eine korrekte Antwort mit Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

*Ich darf Frau Muster über die Lohndaten von Herrn Muster **keine Auskunft erteilen**. Die **Lohndaten** fallen unter den Datenschutz und **dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden**. In der Ausübung meiner Tätigkeiten bin ich auch an das **Amtsgeheimnis gebunden**.*

- b) Erklären Sie den Datenschutz. Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

*Der **Datenschutz** soll die **Persönlichkeit** und die **Gegenstand** von **Datenverarbeitung** gewordenen **Grundrechte** der **Personen** schützen. Mit dem **Gesetz** wird auch die **Verarbeitung** von **Personendaten** geregelt.*

- c) Wem dürfen Sie im Fall des Ehepaares Muster Lohnauskünfte geben? Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

*Dem **zuständigen Gericht** in dieser **Ehescheidungsangelegenheit**.*

Erreichte
Punktzahl

Lösung 18

Leistungsziel Nr. 2.4.3.1: Ordnungskriterien einer Ablage

6 Punkte**Ausgangslage:**

Sie arbeiten seit kurzem in der Personalabteilung. Dort sind Sie für das Lehrlings- und Kurswesen zuständig. Wegen eines Krankheitsfalls blieb die Stelle mehrere Monate vakant. Die Ablage sämtlicher Akten konnte während dieser Zeit nicht fachgerecht erledigt werden. Ihre Aufgabe ist es, Ordnung in die Ablage zu bringen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Ordnungssysteme. Pro Begriff erhalten Sie 1 Punkt.
Total 2 Punkte.

1. *sachlogisches Ordnungssystem (z.B. Themen, Kunden)*
2. *chronologisches Ordnungssystem*

- b) Nach welcher Ordnungsart legen Sie Lehrverträge ab? Erklären Sie, warum Sie die Lehrverträge nach der ausgewählten Ordnungsart ablegen. Ordnungsart 1 Punkt, Erklärung 1 Punkt, total 2 Punkte.

Kriterium: Nachname **Ordnungsart:** *Alphabetisch*

Erklärung: *Handelt sich um eine Art Personaldossier,
Zugriff über Nachname am schnellsten wieder findbar.*

- c) Erklären Sie, nach welchem Kriterium und welcher Ordnungsart, Sie die Kursrechnung ablegen. Kriterium ½ Punkt, Ordnungsart ½ Punkt, Erklärung 1 Punkt, total 2 Punkte.

Kriterium: *Rechnungsnummer* **Ordnungsart:** *Numerisch*

Erklärung: *Ablage durch fortlaufende Nummern, Zugriff über
Rechnungsnummer schnell, gut wieder findbar.*

Korrekturhinweis

- a) sachlogisches Ordnungssystem, z.B. Themen, Kunden
chronologisches Ordnungssystem, Ordner, Hängemappe gelten nicht

- b) und c) Weitere sinnvolle, in sich logische Begründungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 19

Leistungsziel Nr. 4.3.1.2: Interne Schriftstücke verfassen

8 Punkte

Ausgangslage:

Ihre Vorgesetzte arbeitet im Personalbüro und ist für die kaufmännischen Lernenden verantwortlich. Sie hat geplant, vor ihren Ferien noch eine Sitzung zu organisieren, aber dann keine Zeit mehr gefunden die Einladung zu verschicken. Deshalb legt Sie die folgende Mitteilung auf Ihren Schreibtisch:

«Verfassen Sie bitte die Einladung für:

- Sitzung der betrieblichen Ausbilder/Innen der kaufmännischen Grundbildung in der Kantonsverwaltung
- Datum: Montag, 3. September 2007, 14h00 Uhr bis 16h00 Uhr
- Ort: Wählen Sie einen Ort aus und beschreiben Sie den Weg ab dem Bahnhof
- Diskussionsthemen: Nennen Sie 2 wichtige Themen, die Lernende und Ausbilder/Innen betreffen
- Die Ausbilder/Innen müssen die Teilnahme an der Sitzung im folgenden Monat bestätigen».

Aufgaben:

Verfassen Sie, auf der nachfolgenden Seite, auf der Basis der Informationen in dieser Notiz für Ihre Vorgesetzte eine Einladung in vollständigen Sätzen. Eine Einladung, die alle verlangten Informationen und die Elemente eines Briefes umfasst und gut dargestellt ist, wird mit **8 Punkten** bewertet.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung:

*Liliane Séan
Personalbüro
Bernser Kantonsverwaltung
Münstergasse 45
3011 Bern*

*An die Ausbildner von
kaufmännischen Lernenden
Bernser Kantonsverwaltung*

Bern, 7. Juni 2007

Sitzung vom 3. September 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, Sie zu folgender Sitzung einzuladen:

*Montag, 3. September 2007, 14h00 Uhr bis 16h00 Uhr
im Restaurant Altes Tramdepot,
grosser Muristalden 6, 3006 Bern, Saal im 1. Stock
Ab Bahnhof: Bus Nr. 12 Richtung Zentrum Paul Klee bis zum Bärengraben*

Traktandenliste:

- Auswahl, Durchführung und Beurteilung der ALS*
- Auswahl, Durchführung und Beurteilung der PE*
- in den IG behandelte Themen*
- usw.*

Bitte bestätigen Sie Ihre Teilnahme bis zum 6. Juli 2007.

Wir freuen uns auf das Treffen und verbleiben mit freundlichen Grüssen,

Liliane Séan

Hinweise für die Beurteilung:

- ½ Punkt für Absender
- ½ Punkt für Empfänger
- ½ Punkt für Datum
- ½ Punkt für Titel
- ½ Punkt für Einberufungs- oder Einladungssatz
- ½ Punkt für Datum und Zeitpunkt der Sitzung
- 1 Punkt für Ort, Adresse und Wegbeschreibung
- 1 Punkt für den Begriff «Traktandenliste»
- 1 Punkt für 2 plausible Themen
- ½ Punkt für die Teilnahmebestätigung mit Datum
- ½ Punkt für Grussformel
- 1 Punkt für klare und gut gegliederte Präsentation

Erreichte
Punktzahl