

## ÜK 3 : Lösungen zu den Repetitionsfragen

*Lesen Sie diese Fragen und Antworten in Ihrem eigenen Interesse erst, nachdem Sie die Fragen online beantwortet haben. Die Leistungsziele zum ÜK 3 finden Sie auf Seite 2 zu Ihrer Information.  
Ihre Antworten können selbstverständlich auch sinngemäss andere Beispiele enthalten.*

1. Erklären Sie das "vier Ohren" Prinzip?  
**Sachinhalt - Worüber wird informiert?**  
**Selbstoffenbarungsinhalt - Was/ Welche Infos gebe ich von mir preis?**  
**Appellinhalt - Wozu veranlasse ich dich?**  
**Beziehungsinhalt - Was halte ich von dir?**
2. Was ist Ihr Vorgehen bei einer Reklamation? Nennen Sie vier Punkte.  
**- Kunden/Kundinnen ausreden lassen**  
**- aktiv zuhören**  
**- Verständnis zeigen**  
**- nachher gezielte Fragen stellen, was genau passiert ist**  
**- falls offensichtlicher Fehler vorliegt, dem Kunden/ der Kundin danken, dass er/sie Sie darauf aufmerksam gemacht hat.**
3. Worauf achten Sie sich beim Begrüssen einer Person?  
**Blickkontakt herstellen, Gegenüber offen und ruhig ins Gesicht schauen, Händedruck nicht zu lange und nicht zu fest**
4. Im Öffentlichen Beschaffungswesen gibt es verschiedene Vorgehensweisen bei Vergabeverfahren. Beschreiben sie das offene und das selektive Verfahren.  
**Offenes Verfahren: Aufgrund der Ausschreibung im Amtsblatt kann sich der Unternehmer die Ausschreibungsunterlagen besorgen und ein Angebot einreichen. Der Auftraggeber definiert in den Ausschreibungsunterlagen Eignungs- und Zuschlagskriterien.**  
**Selektives Verfahren: Im Amtsblatt publiziert der Auftraggeber die Ausschreibung mit den Angaben der Eignungsnachweise, die ein Unternehmer einreichen muss. Aufgrund dieser Nachweise selektioniert der Auftraggeber, welche Unternehmen ein Angebot einreichen können.**
5. Nennen Sie drei Register.  
**Einwohner-, Steuer-, und Stimmregister**
6. Was versteht man unter Registerharmonisierung?  
**Die verschiedenen Register werden in der Schweiz harmonisiert, das heisst vereinheitlicht. Es bringt eine administrative Erleichterung für die betroffenen Register. So werden beispielsweise die Geburtsmeldungen an die Einwohnerkontrollen in Zukunft elektronisch erfolgen. Die Einwohnerkontrollen können dann diese Daten automatisch in ihr Register übernehmen.**

7. Was umschreibt das Legalitätsprinzip?

**Die Verwaltung darf nur tätig werden, wenn ein Gesetz sie dazu ermächtigt. Sie hat sich im Rahmen der Gesetze unter Beachtung der Rechtsgrundsätze zu handeln.**

8. Was ist der Unterschied zwischen einer Verfassung und einer Verordnung?

**Die Verfassung ist das oberste Gesetz, die Grundlage eines Staates. Sie legt die wichtigsten Prinzipien des staatlichen Handelns und die Grundsätze im Verhältnis zwischen Bürgerin und Bürger und Staat fest.**

**Um die Gesetze vollziehen zu können sind oftmals detaillierte Vollzugsvorschriften erforderlich. Diese detaillierte Beschreibung findet man in Verordnungen.**

9. Wozu dient ein Rekurs?

**Mit einem Rekurs kann ein Verwaltungsentscheid an die nächsthöhere Rechtsmittelinstanz weitergezogen werden.**

10. Was ist der Unterschied zwischen harten und weichen Standortfaktoren (Standortvorteilen)?

**Harte Standortfaktoren (z. B. Steuern, Abgaben, Subventionen, Absatzmarkt, Infrastruktur, Arbeitskräftepotential, Ressourcenverfügbarkeit etc.) sind quantifizierbar und können direkt in die Markt- und Standortanalyse für ein Unternehmen mit einbezogen werden.**

**Weiche Standortfaktoren (z. B. Kulturangebot, Freizeitmöglichkeiten und Bildungsangebot, die für die Anwerbung hoch qualifizierter Mitarbeiter entscheidend sein können) können nicht in die Kostenrechnung eines Unternehmens integriert werden, treten aber immer mehr bei der Standortwahl in Erscheinung.**

## Leistungsziele

1.1.2.3.1 **Gesprächstechniken (K4)** Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.

1.1.2.3.1-1/2/3 **Gesprächstechniken (K5)** Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.

1.1.2.4.1-1/2/3 **Korrektes Verhalten bei Reklamationen (K4)** Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.

1.1.4.1.2 **Werte/Verhalten/Umgangsformen (K3)** Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kunden und Arbeitskolleginnen und kollegen in den folgenden Bereichen um:  
Körperhaltung, Körpersprache, Kleidung und Äusseres, Umgang und Anstandsregeln, Büroknigge, Sprache und Umgangston.

1.1.1.1.1 **Öffentliches Beschaffungswesen (K3)** Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf. Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich wo und wie die Ausschreibung publiziert wird.

1.1.3.6.1 **Registerführung (K1)** Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für den Bürger.

1.1.3.6.1-1/2/3 **Registerführung (K1)** Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.

1.1.3.6.2 **Registerharmonisierung (K2)** Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.

1.1.3.2.1-1/2/3 **Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2)** Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf. - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)- Gleichheit- Treu und Glauben- Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit

1.1.3.3.1 **Stufenaufbau des Rechts (K2)** Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.

1.1.3.3.3 **Grundlagen Verwaltungsakte (K3)** Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.

1.1.3.1.1-1/2/3 **Auftrag des Lehrbetriebes (K5)** Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst: Anspruchsgruppen und ihre Anliegen, Leitbild/Legislaturziele, Geschichtlicher Hintergrund, Regionale Zusammenarbeitsformen, Aufbauorganisation, Ablauforganisation, Marktstellung, Standortvorteile, finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen, wesentliche Stärken, Qualitätsmanagement und -standards, Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget, (New Public Management). Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.