

PRAXISBERICHT

Mit der ausführlichen Beantwortung der folgenden Fragestellungen legen Sie den Grundstein für Ihre mündliche Prüfung (Berufspraxis mündlich).

Die mündliche Prüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf Ihre praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage Ihres Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen. Es steht den Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten frei, zusätzliche Informationen beim Ausbildungsbetrieb einzuholen.

Zusammen mit Ihrem Praxisbericht reichen Sie Ihr Ausbildungsprogramm ein. Den Abgabetermin erfahren Sie von der für die üK-Organisation zuständigen lokalen/regionalen Organisation der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Lernende/Lernender

Name/Vorname _____

Geburtsdatum/Bürgerort _____

Ausbildungsbetrieb

Name/Ort _____

Abteilung/Amt _____

Berufsbildnerin/Berufsbildner

Name/Vorname _____

Telefonnummer _____

Dieser Praxisbericht wurde von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner eingesehen:

Datum _____**Unterschrift**

Berufsbildnerin/Berufsbildner _____

A

Stellen Sie Ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor. Berücksichtigen Sie dabei:

- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebs, Ihrer Ausbildungsabteilung/-en
- den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb, Ihre Ausbildungsabteilung/-en wahrnimmt/wahrnehmen
- die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.

Zugrunde liegende Leistungsziele Betrieb:

1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen

1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.1 Leistungsbereitschaft

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

1.1.3.1.1- 1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebs

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.4 Wirksames Präsentieren

3.2 Kommunikationsfähigkeit

B

Zeigen Sie anhand von **4 konkreten Beispielen** auf, welche **Dienstleistungen** Sie für Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und unter Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen, Fristen sowie des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes erbracht haben.

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegende Leistungsziele überbetrieblicher Kurs:

1.1.3.4.1 Auskunftsrecht

1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis

1.1.3.4.3 Archivierung

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

B/Beispiel 1

Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

B/Beispiel 2

Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

B/Beispiel 3

Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

B/Beispiel 4

Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:

C

Zeigen Sie anhand von **3 bearbeiteten Kundenanfragen** auf, wie Sie die Verwaltungsgrundsätze angewendet haben.

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

C/Beispiel 1

Beschreibung der Kundenanfrage

Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

C/Beispiel 2

Beschreibung der Kundenanfrage

Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

C/Beispiel 3

Beschreibung der Kundenanfrage

Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

D

Schreiben Sie **2 konkrete Beispiele** aus Ihrer Praxis auf, wo Sie **Reklamationen** von Kundinnen/Kunden oder Anspruchsgruppen entgegengenommen haben und wie Sie damit umgegangen sind (Lösungsansatz).

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

1.1.2.4.1-1/2/3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

D/Beispiel 1

Gegenstand der Reklamation

Mein Lösungsansatz

Ausbildungsbetrieb _____

Amt/Abteilung _____

D/Beispiel 2

Gegenstand der Reklamation

Mein Lösungsansatz