



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica



# Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten (PEX) ovap

Seite

## Überblick über die gesetzlichen Grundlagen

Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG), Art. 19	03
Verordnung über die Berufsbildung (BBV), Art. 12 und Art. 50	03
Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ, Art. 21 und Art. 22	04
Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ, BP Teil D	06
Wegleitung: betriebliches Qualifikationsverfahren ovap	08
Richtlinien für die Erstellung der mündlichen Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich» ovap	14
Richtlinien für die Erstellung der schriftlichen Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» ovap	15

## Branchenspezifische Instrumente und Hilfsmittel

Praxisbericht für die Lernenden	21
Fallvorlage für die Expertinnen und Experten	37
Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit Teilkriterien	50
Notizen	59



## Überblick über die gesetzlichen Grundlagen

### Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG)

#### Art. 19 Bildungsverordnung

<sup>1</sup> Das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (Bundesamt) erlässt Bildungsverordnungen für den Bereich der beruflichen Grundbildung. Es erlässt sie auf Antrag der Organisationen der Arbeitswelt oder, bei Bedarf, von sich aus.

<sup>2</sup> Die Bildungsverordnungen regeln insbesondere:

- den Gegenstand und die Dauer der Grundbildung;
- die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis;
- die Ziele und Anforderungen der schulischen Bildung;
- den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte;
- die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel.

<sup>3</sup> Die Qualifikationsverfahren für die nicht formalisierten Bildungen orientieren sich an den entsprechenden Bildungsverordnungen.

<sup>4</sup> Die Bildungsverordnungen werden in Form eines Verweises nach Artikel 5 Absatz 2 des Publikationsgesetzes vom 18. Juni 2004<sup>5</sup> in der Amtlichen Sammlung des Bundesrechts veröffentlicht.<sup>6</sup>

### Verordnung über die Berufsbildung (BBV)

#### Art. 12 Inhalte (Art. 19 BBG)

<sup>1</sup> Die Bildungsverordnungen der beruflichen Grundbildung regeln, über die Gegenstände nach Artikel 19 Absatz 2 BBG hinaus:

- Zulassungsbedingungen;
- mögliche Organisationsformen der Bildung in Bezug auf die Vermittlung des Stoffes und auf die persönliche Reife, die für die Ausübung einer Tätigkeit erforderlich ist;
- Instrumente zur Förderung der Qualität der Bildung wie Bildungspläne und damit verbundene weiterführende Instrumente;
- allfällige regionale Besonderheiten;
- Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz;
- die inhaltlichen und organisatorischen Anforderungen an die Vermittlung beruflicher Praxis in einer schulischen Institution im Sinne von Artikel 6 Buchstabe b;
- Organisation, Dauer und Lehrstoff der überbetrieblichen Kurse und vergleichbarer dritter Lernorte sowie ihre Koordination mit der schulischen Bildung.

<sup>1bis</sup> Sie regeln überdies Zusammensetzung und Aufgaben der schweizerischen Kommissionen für Berufsentwicklung und Qualität für die jeweiligen Berufe. Die Kommissionen müssen so zusammengesetzt sein, dass:

- eine Vertretung des Bundes sichergestellt ist;
- die Sprachregionen angemessen vertreten sind.<sup>1</sup>

<sup>1ter</sup> Die Kommissionen nach Absatz 1<sup>bis</sup> sind keine ausserparlamentarischen Kommissionen im Sinne von Artikel 57a RVOG. Sie werden von den Organisationen der Arbeitswelt eingesetzt. Ihre Mitglieder werden von diesen Organisationen entschädigt.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> In der Regel ist eine zweite Sprache vorzusehen. Diese wird nach den Bedürfnissen der jeweiligen Grundbildung geregelt.

<sup>3</sup> Bildungsvorschriften, die von den Artikeln 47, 48 Buchstabe b und 49 des Arbeitsgesetzes vom 13. März 1964<sup>3</sup> abweichen, bedürfen der Zustimmung des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO).

<sup>4</sup> Die Bildungsverordnungen können Promotionen vorsehen. Diese berücksichtigen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung.

<sup>5</sup>...4

<sup>6</sup> Bildungsvorschriften über Strahlenschutzausbildungen zur Erlangung der Sachkunde oder des Sachverstands nach der Strahlenschutzverordnung vom 22. Juni 1994<sup>5</sup> bedürfen der Zustimmung des Bundesamtes für Gesundheit (BAG).<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Eingefügt durch Ziff. I 6.3 der V vom 9. Nov. 2011 (Überprüfung der ausserparlamentarischen Kommissionen), in Kraft seit 1. Jan. 2012 (AS **2011** 5227).

<sup>2</sup> Eingefügt durch Ziff. I 6.3 der V vom 9. Nov. 2011 (Überprüfung der ausserparlamentarischen Kommissionen), in Kraft seit 1. Jan. 2012 (AS **2011** 5227).

<sup>3</sup> SR **822.11**

<sup>4</sup> Aufgehoben durch Art. 82 Ziff. 3 der Sportförderungsverordnung vom 23. Mai 2012, mit Wirkung seit 1. Okt. 2012 (AS **2012** 3967).

<sup>5</sup> SR **814.501**

<sup>6</sup> Eingefügt durch Ziff. II 1 der V vom 24. Okt. 2007, in Kraft seit 1. Jan. 2008 (AS **2007** 5651).

#### Art. 50 (Art. 47 BBG)

Das Bundesamt sorgt in Zusammenarbeit mit den Kantonen und den für das Qualifikationsverfahren zuständigen Organisationen der Arbeitswelt für ein Kursangebot für Prüfungsexpertinnen und -experten und bietet diese zu Kursen auf.

## Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ

### Art. 21 Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung

<sup>1</sup> Im betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche wie folgt geprüft:

- a. Berufspraxis – schriftlich: Gegenstand dieser Prüfung sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (die Prüfung dauert 120 Minuten);
- b. Berufspraxis – mündlich: diese Prüfung findet in der Form eines Fachgesprächs oder eines Rollenspiels statt; Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse (die Prüfung dauert 30 Minuten).

<sup>2</sup> Im schulischen Teil des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche wie folgt geprüft:

- a. B-Profil
  1. Standardsprache: diese Prüfung setzt sich aus einem zentralen Prüfungsteil (schriftlich, 90–120 Minuten) und aus einem dezentralen Prüfungsteil (mündlich, 20 Minuten) zusammen;
  2. Fremdsprache: diese Prüfung setzt sich aus einem zentralen Prüfungsteil (schriftlich, 60–90 Minuten) und aus einem dezentralen Prüfungsteil (mündlich, 20 Minuten) zusammen;
  3. Information, Kommunikation, Administration (IKA): zentrale Prüfung (schriftlich, 150–180 Minuten);
  4. Wirtschaft und Gesellschaft (W&G): zentrale Prüfung (schriftlich, 150–180 Minuten).
- b. E-Profil:
  1. Standardsprache: diese Prüfung setzt sich aus einem zentralen Prüfungsteil (schriftlich, 90–120 Minuten) und aus einem dezentralen Prüfungsteil (mündlich, 20 Minuten) zusammen;
  2. erste Fremdsprache: diese Prüfung setzt sich aus einem zentralen Prüfungsteil (schriftlich, 60–90 Minuten) und aus einem dezentralen Prüfungsteil (mündlich, 20 Minuten) zusammen;
  3. zweite Fremdsprache: diese Prüfung setzt sich aus einem zentralen Prüfungsteil (schriftlich, 60–90 Minuten) und aus einem dezentralen Prüfungsteil (mündlich, 20 Minuten) zusammen;
  4. Information, Kommunikation, Administration (IKA): zentrale Prüfung (schriftlich, 90–120 Minuten);
  5. Wirtschaft und Gesellschaft (W&G): zentrale Prüfung (schriftlich, 180–240 Minuten).

<sup>3</sup> In jedem Qualifikationsbereich beurteilen mindestens zwei Prüfungsexpertinnen oder -experten die Leistungen.

<sup>4</sup> In den Qualifikationsbereichen der Fremdsprachen können internationale, von der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ anerkannte Sprachzertifikate die Prüfungen ersetzen.

### Art. 22 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung

<sup>1</sup> Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. Für den betrieblichen Teil:
  1. die Note 4.0 oder höher ist, und
  2. nicht mehr als eine Fachnote des betrieblichen Teils ungenügend ist, und
  3. keine Fachnote des betrieblichen Teils unter 3.0 liegt.
- b. Für den schulischen Teil:
  1. die Note 4.0 oder höher ist, und
  2. nicht mehr als zwei Fachnoten des schulischen Teils ungenügend sind, und
  3. die Summe der gewichteten negativen Notenabweichungen zur Note 4.0 nicht mehr als 2.0 Notenpunkte beträgt.

<sup>2</sup> Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der folgenden Fachnoten mit der nachstehenden Gewichtung:

- a. Berufspraxis – schriftlich (Gewichtung  $\frac{1}{4}$ );
- b. Berufspraxis – mündlich (Gewichtung  $\frac{1}{4}$ );
- c. Erfahrungsnote betrieblicher Teil (Gewichtung  $\frac{1}{2}$ ).

<sup>3</sup> Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel von acht Noten; Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse. Die acht Noten sind auf ganze oder halbe Noten gerundet und werden gebildet aus:

- a. Arbeits- und Lernsituationen: während der Lehre finden sechs Beurteilungen statt. Pro Lehrjahr werden zwei Arbeits- und Lernsituationen durchgeführt; und
- b. Zwei Prozesseinheiten; oder
- c. Zwei Kompetenznachweisen der überbetrieblichen Kurse.

<sup>4</sup> Die Note des schulischen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der folgenden Fachnoten mit der nachstehenden Gewichtung:

a. B-Profil:

1. Standardsprache: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/7);
2. Fremdsprache: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/7);
3. Information, Kommunikation, Administration I (IKA I): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht der Prüfungsnote (Gewichtung 1/7);
4. Information, Kommunikation, Administration II (IKA II): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht dem Mittelwert der Semesternoten (Gewichtung 1/7);
5. Wirtschaft und Gesellschaft I (W&G I): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht dem Mittelwert der Semesternoten (Gewichtung 1/7);
6. Wirtschaft und Gesellschaft II (W&G II): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht dem Mittelwert der Semesternoten (Gewichtung 1/7);
7. Projektarbeiten: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus den Noten «Vertiefen und Vernetzen» und «Selbstständige Arbeit» zusammen (Gewichtung 1/7):
  - Vertiefen und Vernetzen: während der gesamten Ausbildungsdauer sind drei Module durchzuführen; der auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittelwert der Noten der durchgeführten Module ergibt die Note «Vertiefen und Vernetzen»
  - Selbstständige Arbeit: in der zweiten Hälfte der Ausbildung bearbeitet die lernende Person selbstständig eine Arbeit, die mehrere Handlungskompetenzen umfasst; sie hat beim Thema eine Wahlmöglichkeit; Gruppenarbeiten sind möglich; die Schule entscheidet, ob eine zusätzliche mündliche Leistung stattfinden soll; die Bewertungen ergeben die Note «Selbstständige Arbeit».

b. E-Profil:

1. Standardsprache: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/8);
2. erste Fremdsprache: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/8);
3. zweite Fremdsprache: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/8);
4. Informatik Kommunikation, Administration (IKA): die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus der Prüfungsnote und der Erfahrungsnote zusammen (Gewichtung 1/8);
5. Wirtschaft und Gesellschaft I (W&G I): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht der Prüfungsnote (Gewichtung 2/8);
6. Wirtschaft und Gesellschaft II (W&G II): die auf eine ganze oder halbe gerundete Fachnote entspricht dem Mittelwert der Semesternoten (Gewichtung 1/8);
7. Projektarbeiten: die auf eine Dezimalstelle gerundete Fachnote setzt sich zu gleichen Teilen aus den Noten «Vertiefen und Vernetzen» und «Selbstständige Arbeit» zusammen (Gewichtung 1/8)
  - Vertiefen und Vernetzen: während der gesamten Ausbildungsdauer sind drei Module durchzuführen; der auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittelwert der Noten der durchgeführten Module ergibt die Note «Vertiefen und Vernetzen»
  - Selbstständige Arbeit: in der zweiten Hälfte der Ausbildung bearbeitet die lernende Person selbstständig eine Arbeit, die mehrere Handlungskompetenzen umfasst; sie hat beim Thema eine Wahlmöglichkeit; Gruppenarbeiten sind möglich; die Schule entscheidet, ob eine zusätzliche mündliche Leistung stattfinden soll; die Bewertungen ergeben die Note «Selbstständige Arbeit».

<sup>5</sup> Die Erfahrungsnoten im schulischen Teil entsprechen dem auf eine ganze oder halbe Note gerundeten Mittelwert aller Semesterzeugnisnoten im entsprechenden Unterrichtsbereich und im entsprechenden Profil. Bei einem Wechsel von der lehrbegleitenden Berufsmaturität in das E-Profil ohne Berufsmaturität zählen für die Fachnoten gemäss Artikel 44 Absatz 2 nur die neuen Erfahrungsnoten.

## Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung, Teil D Qualifikationsverfahren

### 1. Betrieblicher Teil: Qualifikationsbereiche, Ausgestaltung, Gewichtung

9Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote	Ausgestaltung	Gewichtung		Rundung auf:
		10Standard Art. 22 Abs. 2	10Spezialfall Art. 24 Abs. 2	
Qualifikationsbereich «Berufspraxis - schriftlich»	Schriftliche Prüfung, 120 Minuten. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.	25%	50%	ganze oder halbe Note
Qualifikationsbereich «Berufspraxis - mündlich»	<b>Mündliche Prüfung</b> , 30 Minuten; Form: Fachgespräch oder Rollenspiel (z.B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag, etc.). Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.	25%	50%	ganze oder halbe Note
<b>Erfahrungsnote betrieblicher Teil</b>  Acht gleichwertige Noten (auf ganze oder halbe Noten gerundet)	Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse. Die <b>Erfahrungsnoten</b> werden gebildet auf der Grundlage betrieblicher oder üK-Anforderungen und sie werden an einem geeigneten Lernort gebildet (Betrieb oder überbetriebliche Kurse).  Die <b>acht</b> Erfahrungsnoten werden ausschliesslich gebildet aus den folgenden <b>drei Elementen die sich entsprechend der branchenspezifischen Variantenwahl zusammensetzen</b> :  - <b>6 Arbeits- und Lernsituationen</b> als Pflichtelement (Betrieb)  - <b>0-2 Prozesseinheiten</b> (Betrieb oder Betrieb und üK)  - <b>0-2 Kompetenznachweise</b> (üK)	50%	0%	ganze oder halbe Note

<sup>9</sup> Ein Qualifikationsbereich ist ein Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung.

<sup>10</sup> Art. 22 Abs. 2 BiVo regelt den Standardfall; Art 24 Abs. 2 BiVo regelt den Spezialfall für Personen, die eine Vorbildung ausserhalb der geregelten beruflichen Grundbildung erworben haben.

#### 1.1 Branchenübergreifender QV-Rahmen betrieblicher Teil

Die in den Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.

##### 1.1.1 Branchenübergreifender Rahmen zu „Berufspraxis – schriftlich“

- Die schriftliche Prüfung umfasst berufspraktische Aufgaben, Situationen und Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung geprüft werden.
- Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich Branche & Betrieb gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans, Teil A (Pflicht-Leistungsziele aus den Lernorten Betrieb und überbetriebliche Kurse) und kann ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans umfassen.
- Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erstellen die Prüfungsaufgaben. Die Erarbeitung kann auch im Verbund von mehreren Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erfolgen.

Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erstellen eine Wegleitung für die Korrektur der Prüfungen und stellen die Information der Lernenden und Berufsbildungsverantwortlichen sicher.

### 1.1.2 Branchenübergreifender Rahmen zu „Berufspraxis – mündlich“

- Die mündliche Prüfung behandelt berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen angewendete berufspraktische Inhalte.
- Die Prüfung hat zum Ziel, die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln und das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen sowie konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen.
- Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich Branche & Betrieb gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans, Teil A (**Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele** aus den Lernorten Betrieb und überbetriebliche Kurse) und kann ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans umfassen.
- Grundlage für die mündliche Prüfung bildet ein vom ausbildenden Betrieb und von den Kandidatinnen und Kandidaten erstellter Praxisbericht oder ein anderes durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche vorgegebenes Instrument.
- Die Methode des Fachgesprächs, bzw. des Rollenspiels wird den zu überprüfenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen angepasst (z.B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag, etc.).

Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erarbeiten die für die Durchführung der Prüfung erforderlichen Instrumente (Wegleitung für die Expertinnen und Experten, Fallbeispiele, Beurteilungskriterien, Prüfungsprotokoll, etc.) und stellen die Information der Lernenden und Berufsbildungsverantwortlichen sicher.

## Wegleitung: betriebliches Qualifikationsverfahren ovap

### Ausgangslage

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» ist eine vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) anerkannte Ausbildungs- und Prüfungsbranche der Kaufmännischen Grundbildung.

### Zuständigkeit der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Gesetzliche Grundlagen:

- Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011
- Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich «Branche und Betrieb» – Leistungszielkatalog Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique» vom 26. September 2011
- Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» vom 31. August 2011

[www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch)

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» zeichnet sich verantwortlich für das betriebliche Qualifikationsverfahren und die überbetrieblichen Kurse für die Lernenden der Branche.

Die lokalen/regionalen Organisationen führen die überbetrieblichen Kurse gemäss diesen Rahmenbedingungen durch. Die Branche ist für die Qualitätssicherung der überbetrieblichen Kurse zuständig.



## Das betriebliche Qualifikationsverfahren

Das betriebliche Qualifikationsverfahren setzt sich aus 8 Erfahrungsnoten und 2 Abschlussprüfungen – einer mündlichen und einer schriftlichen Prüfung – zusammen.

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen dafür finden Sie in der Verordnung über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (BiVo), Art. 22 und dem Bildungsplan – Kauffrau / Kaufmann EFZ (BiPla), Teil D.

Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten	Ausgestaltung/Gesetzliche Grundlagen	Gewichtung		Rundung auf
		Standard BiVo, Art. 22 Abs. 2	Spezialfall BiVo, Art. 24 Abs. 2	
Berufspraxis schriftlich	Schriftliche Prüfung, 120 Minuten. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.  «Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)	25%	50%	ganze oder halbe Noten
Berufspraxis mündlich	Mündliche Prüfung, 30 Minuten. Form: Rollenspiele und/oder Fachgespräche (zum Beispiel Fallbeispiel, Verkauf- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag usw.). Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse, die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sowie der Praxisbericht der Lernenden.  «Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)	25%	50%	ganze oder halbe Noten
Erfahrungsnoten betrieblicher Teil	Die 8 Erfahrungsnoten werden aus den folgenden Elementen gebildet:  6 Arbeits- und Lernsituationen als Pflichtelement Betrieb 2 Prozesseinheiten als Pflichtelement Betrieb und üK zu gleichen Teilen  «Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel von acht Noten; Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.» (BiVo, Art. 22, Abs. 3)	50%	0%	ganze oder halbe Noten

### Bestehensnorm (BiVo, Art. 22, Abs. 1a)

«Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn für den betrieblichen Teil die Note 4.0 oder höher ist, und nicht mehr als eine Fachnote des betrieblichen Teils ungenügend ist, und keine Fachnote des betrieblichen Teils unter 3,0 liegt.»

LLD, Register 06 bis 12

Leistungsziele mit Teilkriterien für die Beurteilung

LLD, Register 05

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit Teilkriterien für die Beurteilung

## Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Eine Arbeits- und Lernsituation versteht sich einerseits als Bildungsbericht des Ausbildungsbetriebs pro Semester (BiVo, Art. 16, Abs. 3; BiPla, Teil D), der über die Leistungen und das Verhalten der Lernenden Auskunft gibt. Die Ausbildungsbetriebe sind also verpflichtet, eine ALS pro Semester durchzuführen.

Andererseits ist die ALS ein Bewertungsinstrument für die im Betrieb erbrachten Leistungen und das an den Tag gelegte Verhalten der Lernenden. Die sechs Semesterbewertungen fliessen als Erfahrungsnoten in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein (BiVo, Art. 22, Abs. 3).

### Durchführung einer ALS

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner legt eine konkrete Arbeitssituation fest, welche die Lernenden über mindestens 2 Monate bearbeiten. Diese Situation dient der Erarbeitung zweier ausgewählter Leistungsziele. Die Leistungsziele fokussieren sich auf die Fachkompetenz. Zusätzlich erarbeiten die Lernenden auch Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (diese sind im Leistungszielkatalog – im Sinne eines Vorschlages – bereits den Leistungszielen zugewiesen). Innerhalb der 6 ALS müssen alle Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen je mindestens einmal überprüft werden.

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner hält in einem Initiierungsgespräch mit den Lernenden die zu bearbeitende und später zu bewertende Arbeitssituation mit den dazu passenden Leistungszielen und den Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen fest und formuliert das zu erreichende Niveau bzw. die Erwartungen bezüglich Leistung (Fachkompetenz) und Verhalten (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen).

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner beobachtet die Lernenden über mindestens 2 Monate und beurteilt anhand der Teilkriterien der Leistungsziele und der Teilkriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen die Leistungen und das Verhalten der Lernenden. Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner begründet die Beurteilung schriftlich und teilt den Lernenden diese zusammen mit der Bewertung im Beurteilungsgespräch mit. Dabei zeigt die Berufsbildnerin/der Berufsbildner den Lernenden das mögliche Verbesserungs- und Entwicklungspotenzial auf.

### Beurteilungs- und Bewertungssystem der Arbeits- und Lernsituationen

Für die Beurteilung der Leistungen sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit Bezug auf eine ganz konkrete Arbeitssituation stehen die Berufsbildnerin/der Berufsbildner Teilkriterien zur Verfügung.

Die Bewertung erfolgt anhand eines 4-Punkte-Rasters pro Teilkriterium:

0 Punkte	Erwartungen nicht erfüllt
1 Punkt	Erwartungen teilweise erfüllt
2 Punkte	Erwartungen erfüllt
3 Punkte	Erwartungen übertroffen

Maximale Punktzahl pro ALS

Fachkompetenz: 2 Leistungsziele à 2 Teilkriterien à 3 Punkte	12 Punkte
1 Methodenkompetenz à 2 Teilkriterien à 3 Punkte	6 Punkte
1 Sozial- und Selbstkompetenz à 2 Teilkriterien à 3 Punkte	6 Punkte
Gesamt	24 Punkte

### Die Punktzahl pro ALS wird auf die bekannte Notenskala 1 bis 6 übertragen.

<b>Punkte</b>	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

LLD, Register 13

Formular ALS

Das Formular ALS steht mit den Teilkriterien zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)
- [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch)

### Prozesseinheiten (PE)

Mit der Prozesseinheit erarbeiten die Lernenden eine Dokumentation über einen im Ausbildungsbetrieb getätigten Arbeitsablauf (BiVo, Art. 16, Abs. 5; BiPla, Teil D). Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner legt den zu bearbeitenden Prozess fest. Die Lernenden bearbeiten diesen Prozess, beschreiben und dokumentieren ihn mittels der Prozesseinheit (Dokumentation). Diese Dokumentation wird von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner bewertet. Zusätzlich erstellen die Lernenden eine Präsentation über diesen Arbeitsprozess. Die Präsentation wird im überbetrieblichen Kurs vorgetragen und von den üK-Leitenden bewertet (BiVo, Art. 22, Abs. 3).

Für die Erarbeitung der Dokumentation und der Präsentation stehen den Lernenden 15 Arbeitsstunden im Betrieb zur Verfügung.

### Beurteilungs- und Bewertungssystem der Prozesseinheiten

Die Dokumentation wird inhaltlich von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner bewertet.

Im überbetrieblichen Kurs wird die Präsentation bewertet.

Für die Beurteilung stehen den Berufsbildnerinnen/Berufsbildnern und den üK-Leiterinnen/üK-Leitern je 8 Beurteilungskriterien zur Verfügung (siehe Formular PE: LLD, Register 14).

Die Bewertung erfolgt anhand eines 4-Punkte-Rasters pro Beurteilungskriterium:

0 Punkte	Erwartungen nicht erfüllt
1 Punkt	Erwartungen teilweise erfüllt
2 Punkte	Erwartungen erfüllt
3 Punkte	Erwartungen übertroffen

Maximale Punktzahl pro PE

Betrieb: 8 Beurteilungskriterien à 3 Punkte	24 Punkte
üK: 8 Beurteilungskriterien à 3 Punkte	24 Punkte
Gesamt	48 Punkte

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner begründet die Beurteilung schriftlich und teilt den Lernenden diese zusammen mit der Bewertung im Beurteilungsgespräch mit. Dabei zeigt die Berufsbildnerin/der Berufsbildner den Lernenden das mögliche Verbesserungs- und Entwicklungspotenzial auf.

Die von der Berufsbildnerin/dem Berufsbildner korrigierte und bewertete Originaldokumentation wird von den Lernenden bis zum vereinbarten Termin an die für die üK-Organisation zuständige lokale/regionale Organisation der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» oder an die vereinbarte Adresse der zuständigen üK-Leiterin/des zuständigen üK-Leiters gesandt.

### Die Note der Prozesseinheit errechnet sich aus der Summe der Punkte aus dem Ausbildungsbetrieb (Dokumentation) und dem überbetrieblichen Kurs (Präsentation).

<b>Punkte</b>	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

LLD, Register 14  
Formular PE

Das Formular PE steht mit den Beurteilungskriterien zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)
- [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch)

### Notenabgabe und Eingaben der Erfahrungsnoten an die DBLAP2 (Datenbank)

Die Ausbildungsbetriebe geben die Noten in der DBLAP2 ein (oder synchronisieren über rALS auf die DBLAP2):

ALS 1 und ALS 2	bis Ende des 1. Lehrjahres
ALS 3, ALS 4 und PE 1	bis Ende des 2. Lehrjahres
ALS 5, ALS 6 und PE 2	bis 15. Mai des 3. Lehrjahres

### Berufspraxis mündlich (mündliche Abschlussprüfung)

Die Berufspraxis mündlich ist eine Abschlussprüfung gemäss BiVo, Art. 22 und BiPla, Teil D.

Die Kandidatin/der Kandidat erstellt als Grundlage für die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten (PEX) einen Praxisbericht. Dieser Praxisbericht gibt Einsicht in die praktische Ausbildung der Lernenden.

Die mündliche Prüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf die praktische Ausbildung der Lernenden im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage des 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: Rollenspiel (Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Anspruchsperson) und/oder Fachgespräch (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

LLD, Register 16  
Formular Praxisbericht

Das Formular Praxisbericht steht zur Verfügung:

- rALS (Branchen-Front-End-Tool)
- www.ov-ap.ch

Die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten bereiten die Prüfungsfälle in der dafür vorgesehenen Vorlage «Fallvorlage mündliche Prüfung» vor. Diese gilt auch als Protokollgrundlage.

### Prüfungsaufgebot

Die lokalen/regionalen Organisationen und die Chefexpertinnen/Chefexperten sind für das Aufgebot der Kandidatinnen/Kandidaten verantwortlich. In diesem Aufgebot erfahren die Kandidatinnen/Kandidaten:

- a) Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit)
- b) Prüfungsort
- c) Erlaubte Hilfsmittel

### Ablauf und Inhalt der Prüfung

Die mündliche Prüfung wird in Form von zwei realen Gesprächssituationen zwischen den Kandidatinnen/Kandidaten und einer Kundin/einem Kunden oder einer anderen Anspruchsperson geführt.

Zur Vorbereitung auf die zwei Situationen erhalten die Kandidatinnen/Kandidaten jeweils eine Fallvorlage, die ihnen die Ausgangssituation schildert, sowie entsprechende Hilfsmittel.

Die Kandidatinnen/Kandidaten haben 5 Minuten Zeit, sich in den Fall einzulesen, dann folgt das 15-minütige Rollenspiel/Fachgespräch. Für die zweite Situation erhalten die Kandidatinnen/Kandidaten wiederum eine Fallvorlage und eine Vorbereitungszeit von 5 Minuten. Dann folgt das zweite 15-minütige Rollenspiel/Fachgespräch.

### Beurteilung und Notengebung

LLD, Register 16  
Leistungsziele mit Teilkriterien für die Beurteilung

LLD, Register 05  
Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit Teilkriterien für die Beurteilung

### Bewertung der Fälle

Jeder Fall wird anhand zweier Leistungsziele mit den entsprechenden Teilkriterien (Fachkompetenz) sowie je einer Methodenkompetenz bzw. einer Sozial- und Selbstkompetenz bewertet.

Maximale Punktzahl pro Fall

Fachkompetenz	6 Punkte
Methodenkompetenz	3 Punkte
Sozial- und Selbstkompetenz	3 Punkte
Gesamt	12 Punkte

**Gesamt für zwei Fälle                    24 Punkte**

<b>Punkte</b>	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

**Berufspraxis schriftlich (schriftliche Abschlussprüfung)**

Die Berufspraxis schriftlich ist eine Abschlussprüfung gemäss BiVo, Art. 22 und BiPla, Teil D.

**Prüfungsaufgebot**

Die lokalen/regionalen Organisationen und die Chefexpertinnen/Chefexperten sind für das Aufgebot der Kandidatinnen/Kandidaten verantwortlich. In diesem Aufgebot erfahren die Kandidatinnen/Kandidaten:

- a) Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit)
- b) Prüfungsort
- c) Erlaubte Hilfsmittel

**Ablauf und Inhalte der Prüfung**

Die schriftliche Prüfung dauert 120 Minuten.

Die schriftliche Prüfung basiert auf den Leistungszielen der betrieblichen Ausbildung und den Leistungszielen der überbetrieblichen Kurse sowie auf dem vermittelten Stoff innerhalb der überbetrieblichen Kurse gemäss dem Kursprogramm der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Jede Prüfungsaufgabe bezieht sich auf mindestens 1 Leistungsziel.

50 bis 70% der Prüfungsinhalte sind für alle Lernenden gleich und beinhalten Fragestellungen im Bereich der Öffentlichen Verwaltungen. 30 bis 50% berücksichtigen betriebsgruppenspezifische Fragestellungen (Gemeindeverwaltung; kantonale Verwaltung; Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter, Gerichte).

**Hilfsmittel**

Mit dem Aufgebot zur Prüfung werden die Hilfsmittel bekannt gegeben.

**Beurteilung und Notengebung**

In erster Linie zählen die Richtigkeit und die Vollständigkeit der Lösungen.

Die maximale Punktzahl ist 100. Das Punktetotal ist nur in ganzen Punkten zu setzen.

Die Umrechnung der Punktezahl auf die Note erfolgt nach der Skala:

<b>Punkte</b>	92-100	83-91	74-82	65-73	55-64	45-54	36-44	27-35	18-26	9-17	0-8
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

**Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren**

Das Eidgenössische Fähigkeitszeugnis und der Notenausweis werden von der zuständigen Prüfungsbehörde ausgestellt. Rechtsmittel gemäss jeweiligem kantonalen Recht.

Die unterzeichneten Formulare ALS und PE sowie die PE-Dokumentation (Original) sind vom Ausbildungsbetrieb bis zum Ablauf der Rekursfrist bzw. dem Abschluss des Rekursverfahrens aufzubewahren.

## Richtlinien für die Erstellung der mündlichen Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich» ovap

### Grundlagen

- Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischen Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011 mit dem
- Bildungsplan inklusive Leistungszielkatalog der Branche «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica» vom 26.09.2011.
- Das betriebliche Qualifikationsverfahren – Wegleitung der Branche «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica» (LLD Register 3)

Diese Richtlinien legen die Details für valide Abschlussprüfungen «Berufspraxis mündlich» fest.

### Grundlage für die Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich»

Die mündliche Abschlussprüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf die praktische Ausbildung im Betrieb. Sie basiert auf dem individuellen Praxisbericht und dem betrieblichen Ausbildungsprogramm der Kandidatinnen und Kandidaten. Weitere Grundlagen sind: die betrieblichen Leistungsziele und die Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse, die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sowie die Inhalte der überbetrieblichen Kurse.

### Aufbau und Struktur

Die mündliche Prüfung wird in Form von zwei 15- minütigen realen Gesprächssituationen in der Form eines oder zweier Rollenspiele (Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Anspruchsperson) und oder einem/zweier Fachgesprächen (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

### Ablauf

Die Prüfungsexpertinnen/die Prüfungsexperten (PEX) erarbeiten auf der Grundlage des Praxisberichtes und des Ausbildungsprogramms zwei reale Gesprächssituationen. Die Schilderung der Ausgangslage, die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel, die Formulierung der Aufgabenstellung sowie die Information der zu bewertenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (betriebliche Leistungsziele, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen) legen sie der Kandidatin/dem Kandidaten 5 Minuten vor Gesprächsbeginn zur Vorbereitung vor. Dazu verwenden die PEX die Fallvorlage (Anhang).

### Bewertung und Protokollführung

Die Fallvorlage beinhaltet auch einen Protokollteil. Die Bewertung der beiden Gesprächssituationen (Fälle) verläuft entlang der betrieblichen Leistungsziele und deren Teilkriterien sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen und deren Teilkriterien. Die Expertinnen und Experten beurteilen die Leistung und das Verhalten der Kandidatinnen und Kandidaten nach folgendem Punkteraster:

0 Punkte	Erwartungen nicht erfüllt
1 Punkt	Erwartungen teilweise erfüllt
2 Punkte	Erwartungen erfüllt
3 Punkte	Erwartungen übertroffen.

Maximale Punktzahl pro Fall

Fachkompetenz	6 Punkte
Methodenkompetenz	3 Punkte
Sozial- / Selbstkompetenz	3 Punkte
Maximale Punktzahl	12 Punkte

Punkte/Notenskala für zwei Fälle:

<b>Punkte</b>	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Eschlikon, 12.09.2013

Für den Vorstand:



Yvonne Flück-Meer

## Richtlinien für die Erstellung der schriftlichen Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» ovap

### Grundlagen

- Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischen Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011 mit dem
- Bildungsplan inklusive Leistungszielkatalog der Branche «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/Amministrazione pubblica» vom 26.09.2011.
- Das betriebliche Qualifikationsverfahren – Wegleitung der Branche Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» (LLD Register 3)

Diese Richtlinien legen die Details für valide Abschlussprüfungen Berufspraxis schriftlich fest.

### Aufbau, Inhalte und Struktur der Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich

Die Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich basiert auf den Leistungszielen des Bildungsplanes, den Inhalten des üK-Lehrmittels (USB-Stick) sowie den Unterrichtsinhalten der überbetrieblichen Kurse. Grundlage für diese sind die Handbücher für üK-Leiterinnen und üK-Leiter, Fachreferentinnen und Fachreferenten der überbetrieblichen Kurse 1 bis 5. Die Abschlussprüfung berücksichtigt die Taxonomiestufen der ihr zugrunde liegenden Leistungsziele.

### Überblick über die Leistungsziele und deren Taxonomiestufen

→ siehe Verfügungsform auf den nächsten Seiten

**Verfügungsform**

		70%		30%		Total	
Taxonomie	Leistungsziele Betrieb		Leistungsziele üK allgemein		Leistungsziele üK-Betriebsgruppen		in % aller LZ (65)
	Anzahl	in % innerhalb Betrieb (28 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK allgemein (27 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK-Betriebsgruppe (10 LZ)	
K1: Wissen			1.1.3.6.1 Registerführung	1.1.3.6.1 Registerführung			
	Leistungsziele: 0	0%	Leistungsziele: 1	3.71%	Leistungsziele: 1	10.00%	Leistungsziele: 2
							3.08%

		70%		30%		Total	
Taxonomie	Leistungsziele Betrieb		Leistungsziele üK allgemein		Leistungsziele üK-Betriebsgruppen		in % aller LZ (65)
	Anzahl	in % innerhalb Betrieb (28 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK allgemein (27 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK-Betriebsgruppe (10 LZ)	
K2: Verstehen	1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen		1.1.2.1.1 Verfassung		1.1.2.1.2-1/2/3 Staatsaufgaben		
	1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung		1.1.2.1.2 Staatsaufgaben		1.1.2.2.1-1/2/3 Hauptaufgaben		
	1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären		1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates		1.1.6.2.1-1/2/3 Genehmigungsverfahren		
	1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen		1.1.2.2.2 Zuständigkeiten				
			1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung				
			1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein				
			1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts				
			1.1.3.3.2 Grundlagen /Systematik des öffentlichen Rechts				
			1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis				
			1.1.3.4.3 Archivierung				
			1.1.3.5.1 Abgaben und Gebühren				
			1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip				
			1.1.3.6.2 Registerharmonisierung				
			1.1.3.7.1 Publikationsorgane				
			1.1.5.1.1 Organigramm				
			1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der öffentlichen Verwaltung				
			1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis				
			1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells				
Leistungsziele: 4	14.28%	Leistungsziele: 18	66.67%	Leistungsziele: 3	30.00%	Leistungsziele: 25	38.46%



Taxonomie	70%			30%			Total	
	Leistungsziele Betrieb		Leistungsziele üK allgemein		Leistungsziele üK-Betriebsgruppen		Anzahl	in % aller LZ (65)
	Anzahl	in % innerhalb Betrieb (28 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK allgemein (27 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK-Betriebsgruppe (10 LZ)		
<b>K3: Anwenden</b>	1.1.3.2	Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten	1.1.1.1.1	Öffentliches Beschaffungswesen	1.1.3.3.3-1/2/3	Verfügungen und Rechtsmittelverfahren		
	1.1.3.3	Rechtliche Grundlagen aufzeigen	1.1.3.3.3	Grundlagen Verwaltungsakte				
	1.1.3.4	Vollzugsarbeiten ausführen	1.1.3.4.1	Auskunftsrecht				
	1.1.3.5	Gebühreordnung anwenden	1.1.4.1.2	Werte/Verhalten/ Umgangsformen				
	1.1.3.6	Register führen	1.1.4.1.3	Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen				
	1.1.3.7	Bei Publikationen mitwirken						
	1.1.4.1	Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen						
	1.1.5.1	Personaleintritte und -austritte bearbeiten						
	1.1.5.2	Daten der Personaladministration bearbeiten						
	1.1.6.2	Bei Abschlussarbeiten/ Voranschlägen mitarbeiten						
	1.1.6.4	Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen						
	1.1.7.2	Dokumente erstellen						
	1.1.7.3	Dokumentationen gestalten						
	1.1.7.4	Daten und Dokumente verwalten						
1.1.7.5	Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten							
1.1.7.7	Brief- und Paketpost bearbeiten							
	<b>Leistungsziele: 16</b>	<b>57.15%</b>	<b>Leistungsziele: 5</b>	<b>18.52%</b>	<b>Leistungsziele: 1</b>	<b>10.00%</b>	<b>Leistungsziele: 22</b>	<b>33.85%</b>

Taxonomie	70%				30%				Total	
	Leistungsziele Betrieb		Leistungsziele üK allgemein		Leistungsziele üK-Betriebsgruppen		Anzahl	in % aller LZ (65)	Anzahl	in % aller LZ (65)
	Anzahl	in % innerhalb Betrieb (28 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK allgemein (27 LZ)	Anzahl	in % innerhalb üK-Betriebsgruppe (10 LZ)				
<b>K4: Analyse</b>	1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten		1.1.2.3.1 Gesprächstechniken		1.1.2.1.1-1/2/3 Gemeinordnung/Kantonsverfassung 1.1.2.4.1-1/2/3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen					
<b>K5: Synthese</b>	Leistungsziele: 1 1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission	3.58%	Leistungsziele: 1 1.1.3.8.1 Der politische Einfluss auf die Verwaltung	3.71%	Leistungsziele: 2 1.1.2.3.1-1/2/3 Gesprächstechniken	20.00%		Leistungsziele: 4	6.15%	
	1.1.1.2 Material/Waren lagern		1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öff. Verwaltung		1.1.3.1.1-1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebes					
	1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen				1.1.6.2.2-1/2/3 Jahresrechnung/Voranschläge					
	1.1.2.2 Interne und externe Kunden /Anspruchsgruppen angemessen bedienen									
	1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen									
	1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten									
	1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten									
<b>K6: Beurteilung</b>	Leistungsziele: 7	25%	Leistungsziele: 2	7.41%	Leistungsziele: 3	30.00%		Leistungsziele: 12	18.46%	
	Leistungsziele: 0	0%	Leistungsziele: 0	0%	Leistungsziele: 0	0%		Leistungsziele: 0	0%	

Die Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich **besteht aus zwei Teilen**. Grundlage für die einzelne Prüfungsaufgabe ist mindestens ein Leistungsziel. Die Leistungsziele über beide Teile berücksichtigen mindestens 3 Richtziele. Die verhältnismässige Verteilung der Taxonomiestufen der Prüfungsaufgaben entspricht in etwa der verhältnismässigen Verteilung der Taxonomiestufen über den gesamten Bildungsplan (Leistungszielkatalog):

K1: Wissen	1.60 %	K4: Analyse	6.25 %
K2: Verstehen	39.00 %	K5: Synthese	18.75 %
K3: Anwenden	34.40 %	K6: Beurteilung	0 %

### Teil 1: Leistungsziele Betriebe und Leistungsziele üK für alle Lernenden

Der erste Teil umfasst 70 % und damit 70 Punkte. Grundlage sind die Leistungsziele Betrieb und die Leistungsziele üK für alle Lernenden.

### Teil 2: Leistungsziele üK betriebsgruppenspezifisch

Der zweite Teil umfasst 30% und damit 30 Punkte. Grundlage sind die Leistungsziele üK berufsgruppenspezifisch (Gemeindeverwaltung, Kantonale Verwaltung, Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämter sowie Gerichte).

Die Prüfungsaufgaben beider Teile berücksichtigen die Taxonomiestufen der zugrundeliegenden Leistungsziele. Die Taxonomiestufe der Prüfungsaufgabe darf die Taxonomiestufe des Leistungszieles unter-, aber nicht überschreiten.

### Beurteilung und Notengebung gemäss Wegleitung

Die maximale Punktzahl ist 100. Das Punktetotal ist nur in ganzen Punkten zu setzen.

Die Umrechnung der Punktezahl auf die Note erfolgt nach der Skala:

<b>Punkte</b>	92-100	83-91	74-82	65-73	55-64	45-54	36-44	27-35	18-26	9-17	0-8
<b>Note</b>	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

### Zuständigkeiten für die Prüfungserstellung

Der **Vorstand beauftragt Dritte mit der Erstellung von Prüfungsdispositionen und Prüfungsaufgaben** für 2 Serien à je 100 Punkten (unter Einhaltung des Budgets).

Die Prüfungsdispositionen und die Prüfungsaufgaben werden übersetzt, so dass die Prüfungsdispositionen sowie die Prüfungsaufgaben in den drei Amtssprachen vorliegen.

Der **Vorstand wählt** jährlich ein **Autorenteam**, welches diese Prüfungsaufgaben überarbeitet und bereinigt. Über die Entschädigung des Autorenteams befindet der Vorstand (unter Einhaltung des Budgets).

Der **Vorstand bestimmt Mitglieder für die Arbeitsgruppe «Qualitätssicherung Berufspraxis schriftlich»**. Die überarbeiteten Prüfungsaufgaben werden von der Arbeitsgruppe überprüft nach:

- Validität
- Inhaltlicher Richtigkeit
- Verständlichkeit
- Lösbarkeit
- Notwendige Korrekturhinweise vorhanden

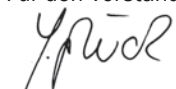
Über die Entschädigung der Mitglieder der Arbeitsgruppe befindet der Vorstand (unter Einhaltung des Budgets).

Der **Vorstandsausschuss verabschiedet die Prüfungsaufgaben** der beiden Serien.

Der **Vorstand vergibt die Aufträge für Layout, Produktion und Distribution** der beiden Prüfungsserien unter Einhaltung des dafür vorgesehenen Budgets.

Eschlikon, 26.03.2013

Für den Vorstand:



Yvonne Flück-Meer



## Branchenspezifische Instrumente und Hilfsmittel

### Praxisbericht für die Lernenden

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









**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









**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





## Fallvorlage für die Expertinnen und Experten

Kandidatin/Kandidat \_\_\_\_\_

Kandidatennummer \_\_\_\_\_

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Prüfungskreis \_\_\_\_\_

Punkte	FK	MK	SSK	Total
<b>Gesprächssituation 1</b>	0	0	0	0
<b>Gesprächssituation 2</b>	0	0	0	0

<b>Gespräch 1</b>	von	Uhr	bis	Uhr		<b>Total 1 und 2</b>	0
<b>Gespräch 2</b>	von	Uhr	bis	Uhr		<b>Note</b>	

**Notenskala**

Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1
Punkte	22–24	20–21	18–19	16–17	14–15	11–13	9–10	6–8	4–5	2–3	1

**Experte 1:**

Datum, Name, Vorname \_\_\_\_\_

Unterschrift Experte 1 \_\_\_\_\_

**Experte 2:**

Datum, Name, Vorname \_\_\_\_\_

Unterschrift Experte 2 \_\_\_\_\_

## Gesprächssituation 1: Ausgangslage

### Schilderung der Ausgangslage

### Zur Verfügung stehende Hilfsmittel

(werden durch Expertinnen und Experten zur Verfügung gestellt)

### Aufgabenstellung

Das Gespräch findet statt zwischen

Expertin, Experte	<input type="text"/>	in der Rolle als	<input type="text"/>
Kandidatin, Kandidat	<input type="text"/>	in der Rolle als	<input type="text"/>

### Führen Sie das Gespräch so, dass

### Folgende Kompetenzen werden bewertet:

Fachkompetenz 1 (FK)

Methodenkompetenz (MK)

Fachkompetenz 2 (FK)

Sozial- und Selbstkompetenz (SSK)

## Gesprächssituation 1: Bewertung Fachkompetenz 1 (FK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--

## Gesprächssituation 1: Bewertung Fachkompetenz 2 (FK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--



### Gesprächssituation 1: Bewertung Methodenkompetenz (MK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--

### Gesprächssituation 1: Bewertung Sozial- und Selbstkompetenz (SSK)

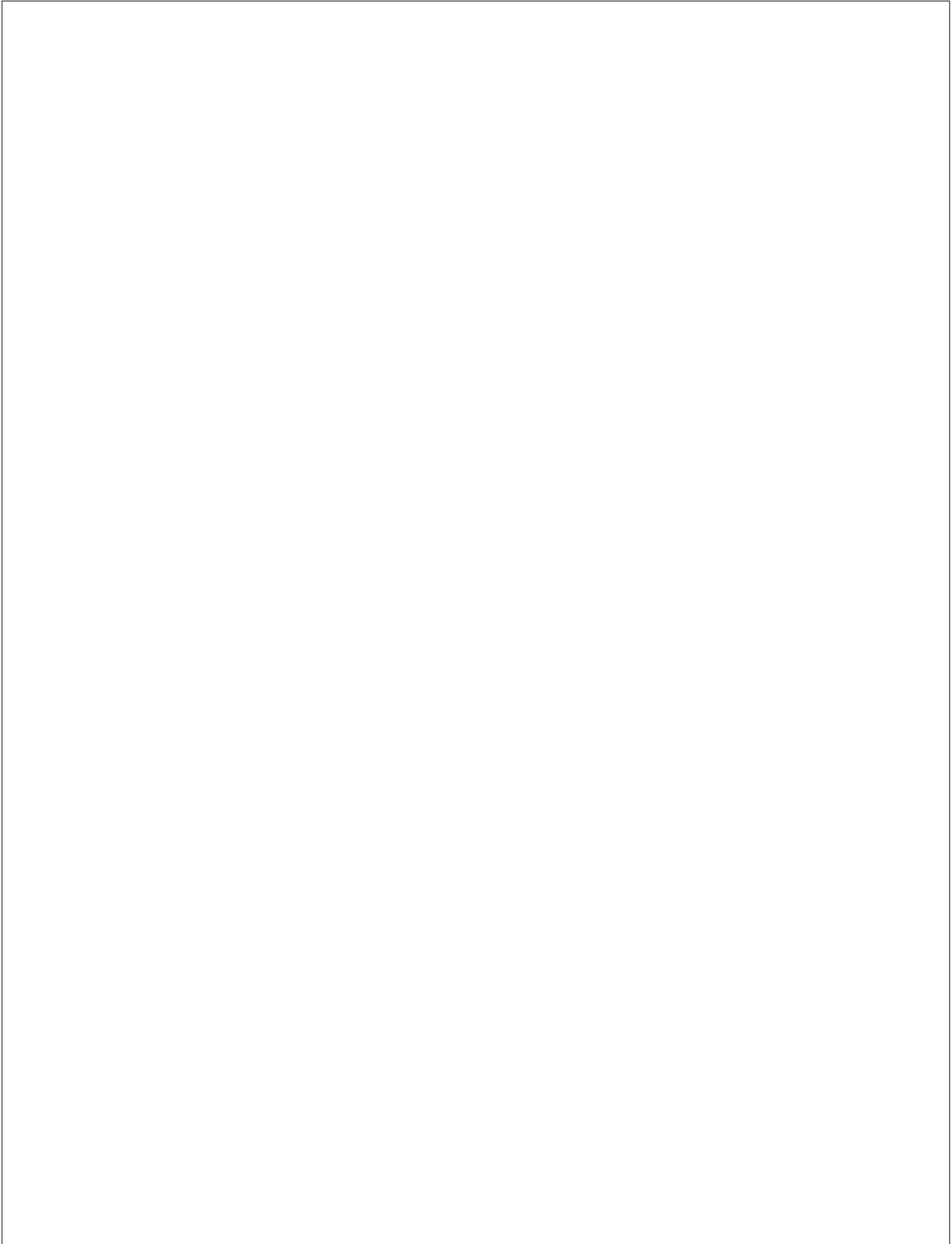
Erwartung/Begründung

--

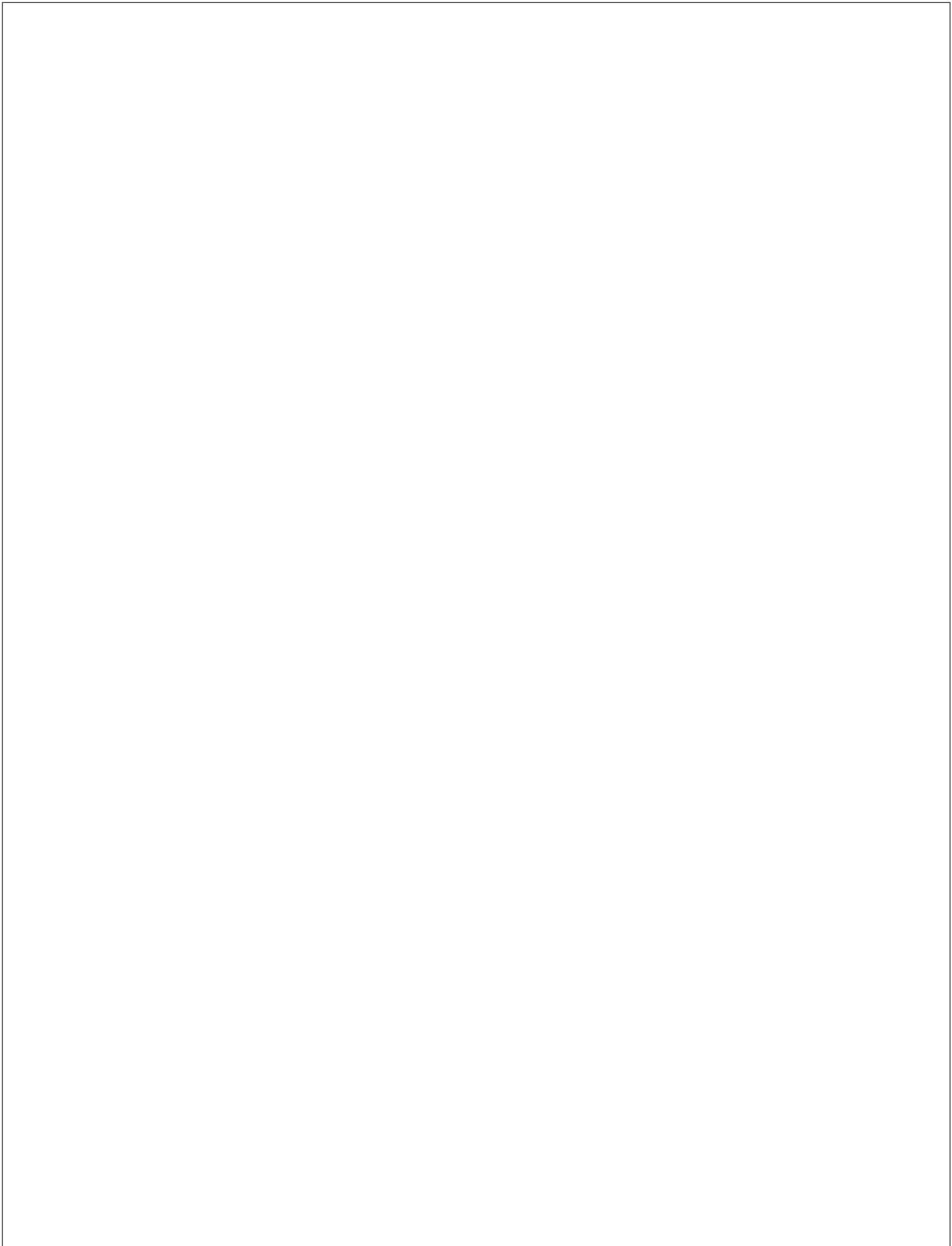
Bewertung (0-3)

--

### Gesprächssituation 1: Rolle



### Gesprächssituation 1: Lösungen

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the user to write their solutions to the conversation situation.

## Gesprächssituation 2: Ausgangslage

### Schilderung der Ausgangslage

### Zur Verfügung stehende Hilfsmittel

(werden durch Expertinnen und Experten zur Verfügung gestellt)

### Aufgabenstellung

Das Gespräch findet statt zwischen

Expertin, Experte	<input type="text"/>	in der Rolle als	<input type="text"/>
Kandidatin, Kandidat	<input type="text"/>	in der Rolle als	<input type="text"/>

### Führen Sie das Gespräch so, dass

### Folgende Kompetenzen werden bewertet:

Fachkompetenz 1 (FK)

Methodenkompetenz (MK)

Fachkompetenz 2 (FK)

Sozial- und Selbstkompetenz (SSK)

## Gesprächssituation 2: Bewertung Fachkompetenz 1 (FK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--

## Gesprächssituation 2: Bewertung Fachkompetenz 2 (FK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--

## Gesprächssituation 2: Bewertung Methodenkompetenz (MK)

Erwartung/Begründung

--

Bewertung (0-3)

--



## Gesprächssituation 2: Bewertung Sozial- und Selbstkompetenz (SSK)

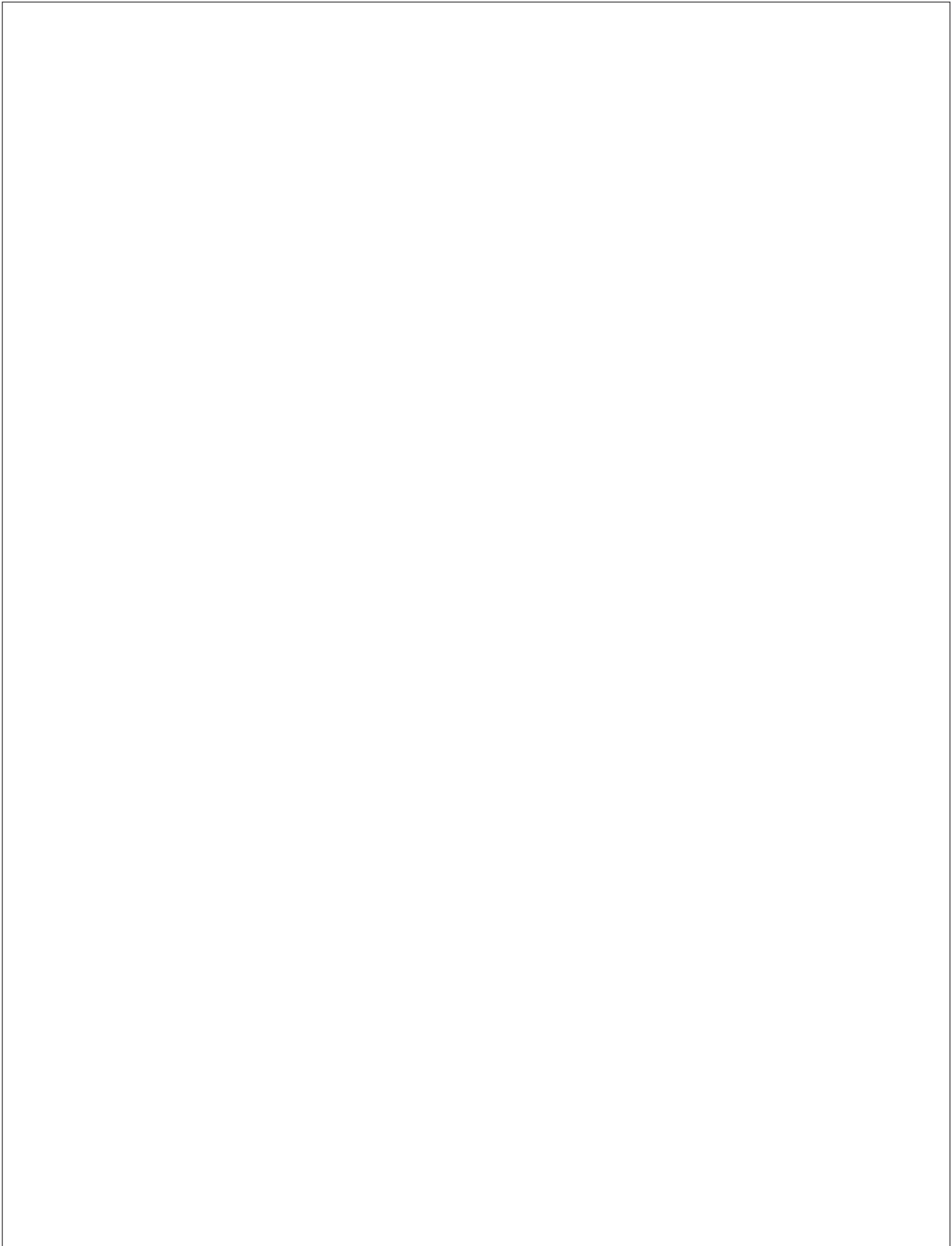
Erwartung/Begründung

--

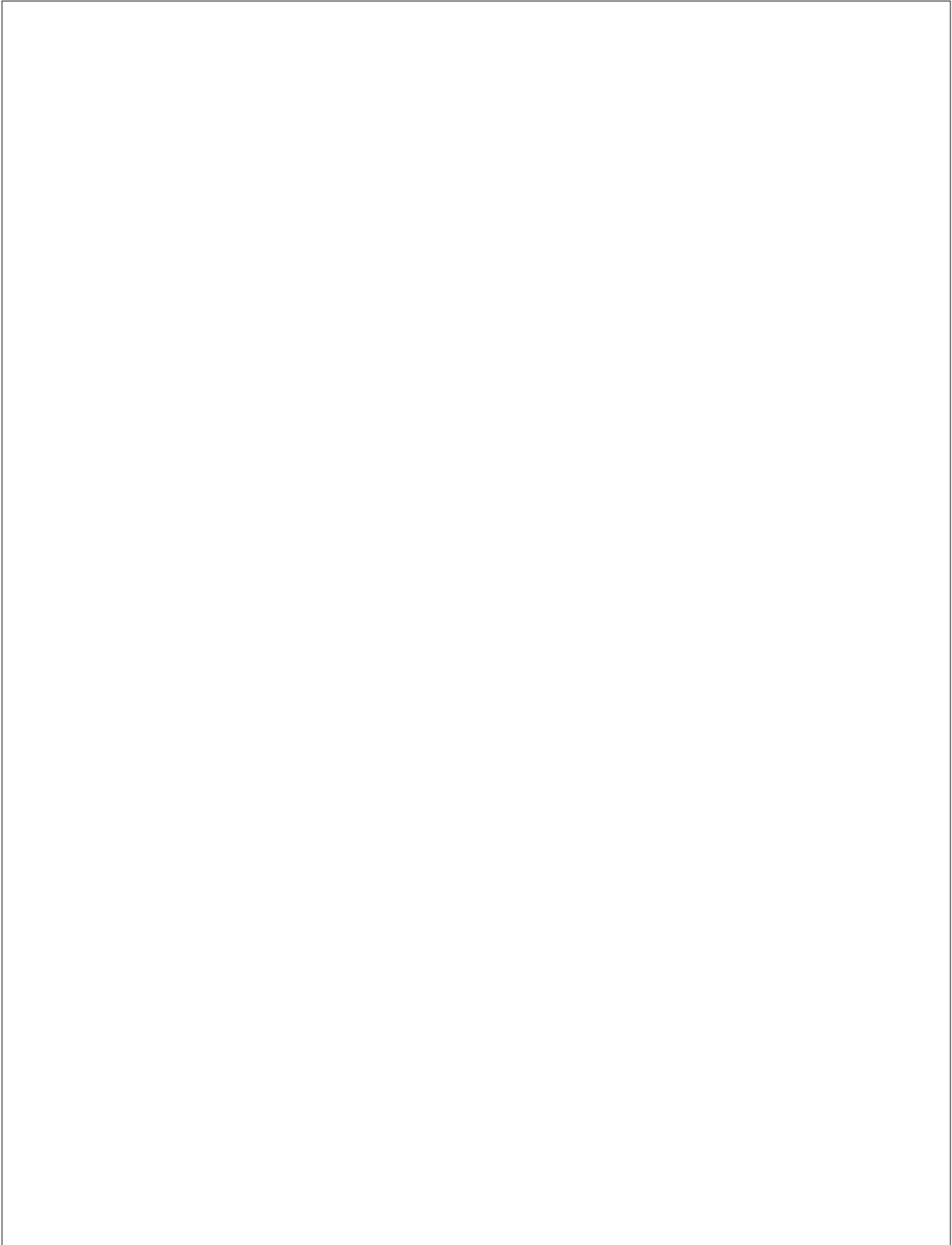
Bewertung (0-3)

--

## Gesprächssituation 2: Rolle



## Gesprächssituation 2: Lösungen

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the user to write their solutions to the conversation situation.

## Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit Teilkriterien

### Fachkompetenzen

<b>LZ 1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich beschaffe Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedürfnisse abklären</li> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material/Waren bestellen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren</li> <li>- Fehllieferungen beanstanden/korrigieren</li> <li>- Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergleicht die eingeholten Offerten anhand der betriebsüblichen Kriterien.</li> <li>- Kontrolliert den Wareneingang und beanstandet (falls notwendig) Fehllieferungen selbstständig.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferungen einlagern</li> <li>- Lagerbestände nachführen</li> <li>- Lager bewirtschaften</li> <li>- Inventar erstellen</li> </ul> <p>Dabei beachte ich die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagert das Material fachgerecht (mit Bezug auf das Produkt und die betrieblichen Gegebenheiten) ein.</li> <li>- Führt die Bestände und / oder Inventarlisten zuverlässig und richtig nach.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes.</p> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellt Unterlagen und Muster selbstständig, auf die Anspruchsgruppe ausgerichtet zusammen.</li> <li>- Überzeugt mit den Unterlagen und den entsprechenden Aussagen die Anspruchsgruppen.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.2.2 Interne und externe Kunden/Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bin fähig, meine Gesprächspartner in ihrer Rolle zu erkennen. Ich verhalte mich entsprechend und handle adressaten- und situationsgerecht. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeitende anderer Verwaltungen oder Verwaltungsabteilungen</li> <li>- Die Behördenmitglieder</li> <li>- Die Bürger als verschiedene Kundentypen: <ul style="list-style-type: none"> <li>· der Steuerzahler (der Kunde ist zu einer Leistung verpflichtet, erwartet aber eine klare Hilfestellung in der Erfüllung seiner Pflicht)</li> <li>· der Hilfeempfänger (der Kunde erhält finanzielle Unterstützung vom Staat, von dem er in hohem Masse abhängig ist. Der Staat ist Monopolist. Beispiel: Empfänger von Arbeitslosenunterstützung)</li> <li>· der Regulierte (der Kunde ist Betroffener von Inspektionen und Regulierungen. Er hat rechtliche Verpflichtungen, erwartet aber korrekte und rasche Aktivitäten des Staates. Beispiele: Sicherheitsbereich, Umweltschutzbereich)</li> <li>· der Käufer/Konsument (der Kunde kauft eine Leistung und bezahlt dafür eine Gebühr. Der Staat ist oft monopolistischer Anbieter. Beispiel: öffentlicher Verkehr.)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charakterisiert die Anspruchsgruppen in verschiedenen Arbeitssituationen.</li> <li>- Handelt in den jeweiligen Situationen adressatengerecht unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen und der Verwaltungsgrundsätze.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundengespräch vorbereiten</li> <li>- Kundengespräch führen (Handlungsspielraum und gesetzliche Rahmenbedingungen aufzeigen)</li> <li>- Verwaltungsakt vorbereiten und/oder vollziehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitet selbstständig die wesentlichen Punkte für das Gespräch wie z.B. Bedürfnis, Zielsetzung, Handlungsspielraum, etc. vor.</li> <li>- Führt das Gespräch so, dass klar ist, welche konkreten Schritte folgen resp. wie die Zielsetzung erreicht wird.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich nehme die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen auf. Ich zeige das weitere Vorgehen auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkennt die Problemstellung.</li> <li>- Sucht mögliche Lösungswege unter Berücksichtigung des Handlungsspielraumes (betriebliche und gesetzliche Vorgaben).</li> </ul>

<b>LZ 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen (K2)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich zeige den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt die Aufgaben des Lehrbetriebes korrekt.</li> <li>- Zeigt die Schnittstellen des Lehrbetriebes verständlich auf.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul> <p>Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)</li> <li>- Gleichheit</li> <li>- Treu und Glauben</li> <li>- Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfasst die Kundenbedürfnisse vollständig und bearbeitet diese richtig.</li> <li>- Leitet die Anfragen mit nachvollziehbaren Informationen an die richtige Stelle/Person weiter.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bin fähig, meinen Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen aufzuzeigen.</p> <p>Ich beschaffe mir die nötigen Rechtsgrundlagen und benütze dafür die geeigneten Mittel wie beispielsweise Internet/Intranet, Rechtssammlung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Findet die rechtlichen Grundlagen innerhalb nützlicher Frist.</li> <li>- Stützt sich auf die richtigen gesetzlichen Grundlagen und wendet diese richtig an.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich erbringe die Dienstleistungen für Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und selbstständig unter Einhaltung und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen, der Fristen, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes. Dabei verwende und erläutere ich Fachausdrücke korrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Führt die erhaltenen Aufgaben und Dienstleistungen zuverlässig aus.</li> <li>- Berücksichtigt die Vorgaben und nutzt den Handlungsspielraum bei der Erbringung der Dienstleistung.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wendet die Gebührenordnung korrekt an.</li> <li>- Erklärt die Inhalte der Gebührenordnung richtig.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.3.6 Register führen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich bin fähig, die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) zu führen und Mutationen vorzunehmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt den Nutzen des Registers korrekt.</li> <li>- Nimmt Mutationen selbstständig, fachgerecht und richtig vor.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich übernehme bei Publikationen in meinem Arbeitsbereich die mir übertragenen Arbeiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um.</li> <li>- Überprüft die eigene Arbeit (Selbstkontrolle).</li> </ul>
<b>LZ 1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nennt mindestens 1 konkretes Beispiel.</li> <li>- Identifiziert die wichtigsten Faktoren, welche auf die Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung wirken.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich zeige aus meinem Arbeitsbereich die Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die einzelnen Zielgruppen auf. Ich setze adressatengerecht die zur Verfügung stehenden Mittel aus den Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein.</p> <p>Ich begreife mein persönliches Auftreten als Teil davon und setze dies authentisch um.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt die Mittel der Öffentlichkeitsarbeit gezielt und adressatengerecht ein.</li> <li>- Tritt authentisch auf.</li> </ul>
<b>LZ 1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitwirkung bei Stellenausschreibungen</li> <li>- Vorbereitung von Verfügungen und Entscheiden</li> <li>- Erstellen von Dokumenten für die Sozialversicherungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um.</li> <li>- Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).</li> </ul>

<b>LZ 1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen sowie Spesen.	- Führt die Arbeiten genau aus. - Korrigiert Fehlerfassungen richtig und informiert gemäss betrieblichen Vorgaben.

<b>LZ 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein: - Debitorenrechnungen erstellen und verarbeiten - Kreditorenrechnungen verarbeiten - Rechnungs- und Buchungsfehler korrigieren - Mahnungen bearbeiten - Betriebsabläufe erklären	- Erstellt Debitorenrechnungen korrekt. - Kontiert und verarbeitet die Kreditorenrechnungen gemäss internen Vorgaben.

<b>LZ 1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen/ Voranschlägen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben: - Zahlenmaterial und Statistiken aufbereiten - Für den Abschluss: Nebenbücher führen und vorbereiten	- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um. - Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).

<b>LZ 1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich erkläre Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus meinem Aufgabenbereich verständlich.	- Erklärt die Bedeutung richtig. - Erklärt Inhalte korrekt.

<b>LZ 1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich kontiere und / oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.	- Kontiert die Belege richtig. - Verbucht richtig.

<b>LZ 1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich bearbeite selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen folgende Korrespondenz korrekt und leite sie an die Adressaten weiter: - E-Mails - Briefe - Kurzbriefe - Fax  Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.	- Bearbeitet vollständig und fehlerfrei. - Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.

<b>LZ 1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich verfasse selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente. Dabei setze ich die geeigneten Instrumente ein.	- Bearbeitet vollständig und fehlerfrei. - Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.

<b>LZ 1.1.7.3 Dokumentationen gestalten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich gestalte mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wählt die richtigen Instrumente resp. Programme aus.</li> <li>- Gestaltet die Dokumente fachgerecht.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich verwalte Daten und Dokumente selbstständig.</p> <p>Ich setze die in meinem Arbeitsbereich eingesetzten Geräte ökologisch sinnvoll ein.</p> <p>Ich halte mich an die Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Datensicherung</li> <li>- des Ordnungs- und Ablagesystems</li> <li>- des Archivierungssystems sowie an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erläutert die betrieblichen Vorschriften betreffend Datensicherheit.</li> <li>- Arbeitet korrekt in den vorgegebenen Ordnungs- und Ablagestrukturen.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich bereite Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor und nach und beachte dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berücksichtigt bei der Planung und den Vorbereitungsarbeiten die Vorgaben.</li> <li>- Die Umsetzung / Durchführung erfolgt gemäss dem erteilten Auftrag.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
Ich zeige die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in meinem Arbeitsbereich korrekt auf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt die Verwaltungsstruktur korrekt.</li> <li>- Zeigt die Zuständigkeiten verständlich auf.</li> </ul>

<b>LZ 1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>	
LZ-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Frankierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verteilt die Post speditiv und richtig.</li> <li>- Bearbeitet die ein- und ausgehende Post gemäss den betrieblichen Vorgaben.</li> </ul>

## Methodenkompetenzen

<b>MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</b>	
MK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen;</li> <li>- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht;</li> <li>- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus;</li> <li>- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten;</li> <li>- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar.</li> <li>- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt.</li> </ul>



<b>MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</b>	
MK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar;</li> <li>- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen;</li> <li>- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellt Prozesse korrekt und nachvollziehbar dar.</li> <li>- Schnittstellen und Abhängigkeiten sind erkannt.</li> </ul>

<b>MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</b>	
MK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kläre Bedürfnisse und Standpunkte;</li> <li>- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner;</li> <li>- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge;</li> <li>- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Versteht und deutet verbale und nonverbale Botschaften richtig.</li> <li>- Erarbeitet Lösungsvorschläge, die vom Gesprächspartner akzeptiert werden können.</li> </ul>

<b>MK 2.4 Wirksames Präsentieren</b>	
MK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentationen plane und vorbereite;</li> <li>- Präsentationen überzeugend durchführe;</li> <li>- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze;</li> <li>- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tritt überzeugend auf.</li> <li>- Setzt Hilfsmittel richtig ein.</li> </ul>

## Sozial- und Selbstkompetenzen

<b>SSK 3.1 Leistungsbereitschaft</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an;</li> <li>- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner;</li> <li>- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben;</li> <li>- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung;</li> <li>- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.</li> </ul>	<p>Hat Anforderungen betreffend Terminen, Qualität und Quantität erfüllt.</p> <p>Schätzt die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten richtig ein und holt bei Bedarf Rat oder Unterstützung.</p>

<b>SSK 3.2 Kommunikationsfähigkeit</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner;</li> <li>- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit;</li> <li>- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe;</li> <li>- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nimmt mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr, fragt bei Bedarf gezielt nach.</li> <li>- Drückt sich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus unter Einhaltung der gebotenen Diskretion resp. des Amtsgeheimnisses.</li> </ul>

<b>SSK 3.3 Teamfähigkeit</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um;</li> <li>- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren;</li> <li>- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt von Vorgesetzten getroffene Entscheide entsprechend um.</li> <li>- Bringt sich im Team aktiv ein.</li> </ul>

<b>SSK 3.4 Umgangsformen</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft;</li> <li>- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf;</li> <li>- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein;</li> <li>- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist pünktlich, arbeitet zuverlässig und hält Ordnung am Arbeitsplatz.</li> <li>- Erscheint gepflegt, in entsprechender Kleidung (Betriebsvorgaben beachten) und begegnet Kunden/ Anspruchsgruppen respektvoll.</li> </ul>

<b>SSK 3.5 Lernfähigkeit</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen;</li> <li>- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis;</li> <li>- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form;</li> <li>- bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt wird;</li> </ul> <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist interessiert an neuen Aufgaben.</li> <li>- Geht dank geeigneten Arbeits- und Lerntechniken flexibel mit Veränderungen um.</li> </ul>

<b>SSK 3.6 Ökologisches Bewusstsein</b>	
SSK-Inhalt	Teilkriterien
<p>Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln. Insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam;</li> <li>- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um;</li> <li>- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendet Verbrauchsmaterial sparsam und entsorgt Abfälle umweltgerecht.</li> <li>- Geht sorgfältig mit Einrichtungen um.</li> </ul>











