



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Informationen
Informations
Informazioni

2015–2016

Rückblick und Ausblick

Erfahrungen und Tipps von Kandidatinnen,
Prüfungsexperten und Chefexpertinnen zum QV 2015

Statistiken ...

Rétrospective et perspectives

Expériences et conseils de candidats,
d'experts aux examens et de chefs experts
au sujet de la procédure de qualification 2015

Statistiques ...

Retrospettiva e prospettiva

Esperienze e consigli di candidati, di periti
d'esame e di capi periti sulla PQ 2015

Statistiche ...

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|----|
| Vorwort | 02 |
| Rückblick und Ausblick | 03 |
| Erfahrungen und Tipps von Kandidatinnen, Prüfungsexperten und Chefexpertinnen zum QV 2015 | 04 |
| Das erste QV nach BiVo 2012 – Erfahrungsbericht eines Chefexperten | 08 |
| Kritische Einschätzung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens 2015 | 09 |
| Vereinfachen Qualifikationsverfahren und Fördern handlungskompetenzorientiertes Prüfen | 10 |
| Handlungskompetenzorientierte Prüfungen | 11 |
| Porträt der lokalen/regionalen Organisation «Fachstelle Kanton Zürich» | 12 |
| Organigramm | 38 |
| Mitglieder | 39 |
| Vorstand | 40 |
| Geschäftsstelle und Filialen | 41 |
| Statistiken | 42 |

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Avant-propos | 14 |
| Rétrospective et perspectives | 15 |
| Expériences et conseils de candidats, d'experts aux examens et de chefs experts au sujet de la procédure de qualification 2015 | 16 |
| La première procédure de qualification selon l'Orfo 2012 – rapport d'expérience d'un chef expert | 20 |
| Evaluation critique de la procédure de qualification en entreprise 2015 | 21 |
| Simplification des procédures de qualification et encouragement des examens axés sur les compétences opérationnelles | 22 |
| Examens axés sur les compétences opérationnelles | 23 |
| Portrait de l'organisation régionale de formation « Fachstelle Kanton Zürich » | 24 |
| Organigramme | 38 |
| Membres | 39 |
| Comité | 40 |
| Secrétariat suisse et filiales | 41 |
| Statistiques | 42 |

INDICE

| | |
|---|----|
| Prefazione | 26 |
| Retrospettiva e prospettiva | 27 |
| Esperienze e consigli di candidati, di periti d'esame e di capi periti sulla procedura di qualificazione 2015 | 28 |
| La prima procedura di qualificazione in base all'OFFor 2012: resoconto delle esperienze di un capo perito | 32 |
| Valutazione critica della procedura di qualificazione aziendale 2015 | 33 |
| Semplificare la procedura di qualificazione e promuovere l'orientamento alle competenze operative | 34 |
| Esami orientati alle competenze operative | 35 |
| Ritratto dell'organizzazione locale e regionale «Fachstelle Kanton Zürich» | 36 |
| Organigramma | 38 |
| Membri | 39 |
| Comitato | 40 |
| Segretariato svizzero e filiali | 41 |
| Statistiche | 42 |

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser



Thomas-Peter Binder
Präsident ovap

Nun liegen sie vor, die Resultate und Erfahrungen der Abschlussprüfungen 2015, auf die wir so gespannt gewartet haben. Den Schwerpunkt unserer Informationen 2015–2016 legen wir auf das betriebliche Qualifikationsverfahren (QV). Hier stehen viele Fachleute im Einsatz, damit die Abschlussprüfungen «Berufspraxis mündlich» und «Berufspraxis schriftlich» erfolgreich durchgeführt werden können. Umso mehr schätze ich die ausgezeichnete Zusammenarbeit zwischen den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen, den verantwortlichen Prüfungsleiterinnen und Prüfungsleitern der Kantone, den Prüfungskommissionen, den Chefexpertinnen und Chefexperten sowie den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten. Ihnen allen danke ich herzlich für die wertvolle Arbeit, die Sie leisten, für Ihre Motivation und Ihr Engagement, mit denen Sie den Lernenden in dieser wichtigen Zeit ihres Lebens zur Seite stehen.

Wie wurden die Abschlussprüfungen erlebt? Welchen Eindruck haben sie hinterlassen? Wir lassen in dieser Ausgabe verschiedene Personen in unterschiedlichen Funktionen zu Wort kommen:

- Kandidatinnen und Kandidaten der Abschlussprüfung 2015, Chefexpertinnen und -experten, Prüfungsexpertinnen und -experten berichten von ihren Erfahrungen und geben Tipps an ihre Kolleginnen und Kollegen für das QV 2016.
- Der Chefexperte Thomas Jeker, Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz (VWBZ), bringt seine Erfahrungen mit den Abschlussprüfungen 2015 ein.
- Unser Vorstandsmitglied Vittorio Silacci, Ressort Qualitätssicherung Abschlussprüfung, hat eine kritische Einschätzung des Qualifikationsverfahrens 2015 vorgenommen.
- Der Geschäftsleiter der SKKAB und Präsident der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ, Roland Hohl, berichtet über das Projekt «Vereinfachen QV und Fördern handlungskompetenzorientiertes Prüfen» und die daraus entstandenen Erkenntnisse.
- Dr. Petra Hämmerle von der Firma Ectaveo AG, Zürich, erklärt uns, worauf es bei handlungskompetenzorientierten Prüfungen ankommt.

Wie gewohnt stellt sich in unserer Broschüre eine lokale/regionale Organisation vor. Dieses Jahr sind es Regula Hug und Markus Sager, die uns Einblick in die «Fachstelle Kanton Zürich» geben. Weitere nützliche Informationen und natürlich die wichtigsten statistischen Zahlen unserer Branche finden Sie auf den Seiten 38 bis 48.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Freundliche Grüsse

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Binder', written in a cursive style.

Rückblick und Ausblick

Am 1. Januar 2015 konnte ich zusammen mit meinen Kolleginnen und Kollegen Natacha Erard (neu), Nicolas Gelmi (neu), Heinz Nievergelt (bisher), Brigitte Schweizer (neu) und Vittorio Silacci (neu) unsere Vorstandstätigkeit antreten. Ich möchte mich bei Ihnen an dieser Stelle nochmals herzlich für meine Wahl zum Präsidenten der ovap bedanken.

Die Amtsübergabe von Yvonne Flück-Meer ist bestens erfolgt. Im letzten Quartal 2014 informierte sie mich umfassend über die verschiedenen Dossiers. Grossartig war auch die Unterstützung durch unsere Geschäftsstelle, allen voran von Martina Oertli. So konnte ich mein Amt gut vorbereitet antreten. Herzlichen Dank an alle, die zu diesem reibungslosen Übergang beigetragen haben.

Durch die vielen neuen Aufgaben ist das erste Amtsjahr immer ein wenig speziell. Umso mehr freut es mich, wie rasch sich der neue Vorstand bereits in die Dossiers eingearbeitet hat. Ein neu eingeführtes Ressortsystem unterstützt uns dabei (siehe Seite 38).

Lern- und Leistungsdokumentation/üK-Lehrmittel

Die Rückmeldungen der lokalen/regionalen Organisationen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) und zum üK-Lehrmittel sind eingetroffen und bearbeitet. Sie fliessen in die Neuauflage der LLD Version 2016 und des üK-Lehrmittels Version 2016 ein.

Natürlich haben uns die vielen Eingaben gefreut, vielen Dank dafür. Da jedoch bereits aufs Jahr 2020 die nächste Überprüfung der BiVo ansteht, haben wir uns auf marginale Anpassungen beschränkt. So erfahren weder die LLD noch das üK-Lehrmittel im heutigen Zeitpunkt inhaltliche Änderungen. Auch die Teilkriterien der Prozesseinheiten wurden nicht angepasst, um eine unnötige Rechtsunsicherheit zu vermeiden.

Moderne Kommunikationsplattform

Was wird neu? Ab 1. April 2016 arbeiten wir elektronisch. An diesem Tag geht unsere neue Website online. Zugriff auf den geschützten Raum der neuen Kommunikationsplattform erhalten dann auch die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner der Ausbildungsbetriebe, der überbetrieblichen Kurse sowie deren Lernende der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG) und der schulisch organisierten Grundbildung (SOG). Dort werden die LLD (Version 2016) und das üK-Lehrmittel (Version 2016) zu finden sein. Ebenso steht ein Formular-Service für die ALS, die PE und das Führen der LLD zur Verfügung.

Die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner der Ausbildungsbetriebe sind verantwortlich, dass ihre Lernenden mit Lehrbeginn 2016 den Zugriff zum geschützten Raum der Website erhalten.

Das Unterrichtsmaterial für die üK-Leiter/innen sowie für die Fachreferentinnen und -referenten wird entsprechend

angepasst und steht für den ersten üK im Juni 2016 auf der neuen Website, im geschützten Raum, bereit.

Im öffentlichen Bereich der neuen Website wird für die Lernenden, die ihre Lehre zwischen 2013 und 2015 begonnen haben, ein Formular-Service mit den bisherigen Formularen der LLD (Version 2012) zur Verfügung stehen.

In gedruckter Form und dreisprachig (D/F/I) werden die Bildungsgrundlagen in der Broschüre «Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung» zusammengefasst erhältlich sein:

- berufliche Handlungskompetenz erreichen
- ein individuelles betriebliches Ausbildungsprogramm erarbeiten
- Übersicht über alle Leistungsziele für den Betrieb und die überbetrieblichen Kurse mit den Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
- die den Leistungszielen zugeordneten Taxonomiestufen von K1 bis K6

Neue Hilfsmittel für Berufsinformation und Nachwuchsmarketing

Schon lange warten die lokalen/regionalen Organisationen und die Ausbildungsbetriebe auf Unterstützung im Bereich der Berufsinformation und des Nachwuchsmarketings. Ab dem 1. April 2016 ist es so weit. Unter dem Titel «Meine Lehre – meine Zukunft» stellt die ovap ihren lokalen/regionalen Organisationen und den Ausbildungsbetrieben ein nachhaltig wirksames Konzept und zielgruppengerechte Hilfsmittel zur Verfügung. Auch die neue Kommunikationsplattform wird entsprechend ausgebaut.

Sie sehen: Vieles wird neu. Das bedeutet viele Herausforderungen, aber auch viele Verbesserungen. Die neuen Werkzeuge sind auf die heutigen Anforderungen ausgerichtet und werden uns spürbar bei der Arbeit unterstützen. In diesem Sinne hoffe ich natürlich, auch in Zukunft auf Sie zählen zu können: «Es gibt viel zu tun – packen wir's an.» Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Thomas-Peter Binder
Präsident ovap

Erfahrungen und Tipps von Kandidatinnen, Prüfungsexperten und Chefexpertinnen zum QV 2015

2015 hat der erste Jahrgang die berufliche Grundbildung «Kauffrau/Kaufmann EFZ» nach BiVo 2012 abgeschlossen. Rund 1590 Lernende, 340 Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1, 45 Chefexpertinnen/-experten und 940 Prüfungsexpertinnen/-experten der Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica haben das neue betriebliche QV durchlaufen, die Abschlussprüfungen organisiert, durchgeführt oder bewertet.

Welches sind die Erfahrungen der Kandidatinnen und Kandidaten, der Prüfungsexpertinnen/-experten und Chefexpertinnen/-experten? Wie haben sie sich auf die «Berufspraxis schriftlich» und die «Berufspraxis mündlich» vorbereitet? Wie beurteilen sie den Praxisbezug der Abschlussprüfungen? Wie sehen die Rückmeldungen zu den zweitägigen Kursen für Prüfungsexpertinnen/-experten aus? Welche Tipps geben Lernende, Praktikantinnen und Praktikanten, Prüfungsexpertinnen/-experten, Chefexpertinnen/-experten ihren Kolleginnen und Kollegen für das kommende Jahr, damit die Abschlussprüfungen für alle Teilnehmenden zum Erfolg werden?

Gerne präsentieren wir Ihnen zusammenfassend die Ergebnisse einer Umfrage in den lokalen/regionalen Organisationen «Amministrazione cantonale et Comuni del Cantone Ticino», «Kantonale Verwaltung Bern/Administration du canton de Berne», «ORF-NE» und «Verband Bernischer Gemeinden».

An der Umfrage haben 250 Lernende, 38 Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1, 7 Chefexpertinnen und -experten sowie 75 Prüfungsexpertinnen und -experten teilgenommen.

Wie haben sich die Lernenden/die Praktikantinnen und Praktikanten auf die Abschlussprüfungen vorbereitet?

Für die «Berufspraxis mündlich» nennen die Lernenden als Vorbereitungen

- das Studieren von Grundsätzlichem wie Abläufe, Fristen und Rechtsgrundlagen für die im Praxisbericht erwähnten Dienstleistungen
- das Dokumentieren in der LLD
- das Studieren des Praxisberichtes
- das Üben der mündlichen Abschlussprüfung mit Experten im üK
- das Durchführen von Rollenspielen mit ihren Berufsbildnerinnen/Berufsbildnern.

Auch erwähnen sie, sich Unklarheiten in den verschiedenen Abteilungen nochmals erklären zu lassen. Die meisten Lernenden beurteilen den Praxisbezug ihrer mündlichen Abschlussprüfung als sehr gut. Sie halten fest, wie die beiden Gesprächssituationen in Verbindung zu ihrem Praxisbericht standen.

Auf die «Berufspraxis schriftlich» haben sich die Lernenden mit der Repetition des Lernstoffs aus den überbetrieblichen Kursen vorbereitet. Sie haben

- Zusammenfassungen geschrieben
- Prüfungsserien vergangener Jahre und die Null-Serie gelöst

- Lerngruppen innerhalb ihrer Verwaltung gebildet und gemeinsam gelernt.

Einige halten fest, sich mit Unterlagen vorbereitet zu haben, die nicht die Ausbildung nach BiVo 2012 abbilden (alte Unterlagen des Gemeindeverbandes). Sie bemerken, «dies sei ein grosser Fehler gewesen».

Viele Lernende beurteilen den Praxisbezug der schriftlichen Abschlussprüfung als knapp genügend. Sie halten fest, die Prüfungsaufgaben hätten weniger mit dem Berufsalltag zu tun, seien mehr ein Abholen von Branchenwissen. Andere Lernende halten die Fragen für praxisbezogen. Einige Lernende aus derselben lokalen/regionalen Organisation haben notiert, sie seien Sachen gefragt worden, von denen sie noch nie etwas gehört hätten. Lernende aus einer anderen lokalen/regionalen Organisation stellen einstimmig fest, alle Themen der «Berufspraxis schriftlich» im Ausbildungsbetrieb oder im überbetrieblichen Kurs bearbeitet zu haben.

Einige Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1 halten fest, wie sie

- aus dem Praxisbericht Gesprächssituationen erfunden und selber durchgespielt
- mit Kolleginnen oder Kollegen geübt oder
- mit der Berufsbildnerin oder dem Berufsbildner trainiert haben.

Sie beurteilen die mündliche Abschlussprüfung und deren Praxisbezug als konsequent, ganz an der Praxis orientiert und sehr gut strukturiert. Für alle Praktikantinnen und Praktikanten war die Verbindung zu ihrem Praxisbericht gegeben.

Auf die «Berufspraxis schriftlich» haben sich die meisten Praktikantinnen und Praktikanten mit Zusammenfassungen der wichtigsten Inhalte der überbetrieblichen Kurse vorbereitet. Zu den Aufgaben stellen sie fest, die Fragen seien generell und auf den üK-Stoff bezogen gestellt gewesen und weniger auf die praktische Arbeit.

Einem Praktikanten sind die Vorbereitungen leicht gefallen. Er beschreibt seinen zeitlichen Einsatz so: Für die mündliche Abschlussprüfung «zwei Stündchen Studium», für die schriftliche Abschlussprüfung «eine Stunde Studium».

Welche Vorbereitungen haben die Chefexpertinnen und Chefexperten getroffen?

«Guet organisiert isch haub gwärchet» – mit dieser Aussage bringt eine Chefexpertin den Stellenwert guter Vorbereitungen auf den Punkt:

- Prüfungstage absprechen
- Prüfungsräume organisieren
- Fragen klären, zum Beispiel: Gibt es PEX mit Ausstandspflicht?
- Prüfungsexpertinnen ausbilden
- Prüfungsexperten aufbieten
- Praxisberichte sammeln und zuordnen
- Lernende einteilen
- Prüfungspläne erstellen

- gemeinsame Sitzung organisieren
- Absprachen treffen
- Termine umorganisieren
- für Notfälle bereit sein
- und vieles mehr.

Es gilt, keine Kleinigkeit zu vergessen!

Gemäss Umfrage sind die Abschlussprüfungen in den einzelnen lokalen/regionalen Organisationen problemlos über die Bühne gegangen. Eine Fast-Verspätung machte eine Kandidatin nervös und eine Kreislaufstörung während der Abschlussprüfung konnte mit Traubenzucker und einem Apfel «behoben» werden.

Wie sahen die Vorbereitungen der PEX auf die «Berufspraxis mündlich» aus?

Die Prüfungsexpertinnen und -experten halten ihre Vorbereitungen fest:

- den Praxisbericht ihrer Prüfungskandidatinnen und -kandidaten studieren
- sich zusätzlich auf der Website des Ausbildungsbetriebs informieren
- mögliche Fälle notieren
- sich mit der Co-Expertin/dem Co-Experten absprechen
- die Fälle gemeinsam festlegen
- anhand der Schilderungen und der Fallvorlagen die Prüfungsfälle mit Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen erarbeiten
- die Erwartungen sowie Reservefragen formulieren.

Eine Prüfungsexpertin beschreibt: «Wir achten auf die Verwendung von Vorlagen der jeweils eigenen Gemeinde (z. B. Anmeldeformular, Gemeinderrechnung) bei entsprechend geeigneten Beispielen im Praxisbericht und Wahl der entsprechend aufgeführten Themen (z. B. Anmeldung Schweizer Bürgerin, Dienstpflicht Zivilschutz, Steuerinkasso). Einzig bei völlig ungenügender Themenwahl (z. B. Verkauf Grüngutmarken, Anmeldung Hund) wurde der Fächer breiter geöffnet und entsprechend Bezug auf die generell im Praxisbericht aufgeführten Aufgabenbereiche genommen.»

Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind mit den neuen Fallvorlagen gut zurecht gekommen. Sie beurteilen diese als durchdacht und besser als die alte Vorlage. Schade finden einige, dass die Texte im Formular nicht formatiert werden können und dass relativ wenig Platz zum Schreiben vorhanden sei.

Welche Rückmeldungen gab es zu den Kursen für Prüfungsexpertinnen und -experten (PEX-Kurse)?

Die neuen Prüfungsexpertinnen und -experten schätzen den Nutzen der zweitägigen PEX-Kurse sehr hoch ein. Die Inputs durch die Mastertrainerinnen seien praxisnah und wertvoll gewesen. Die Erarbeitung der Prüfungssituationen und die praxisrechten Rollenspiele mit Bewertung waren hilfreich und haben die neuen PEX gut auf ihre Aufgabe vorbereitet.

Die Kurse sollen in diesem Rahmen weitergeführt werden, da sind sich alle PEX einig.

Wie wird die «Berufspraxis schriftlich» beurteilt?

Die Aufteilung der schriftlichen Abschlussprüfung in einen allgemeinen Teil (70 %) für alle und einen berufsgruppenspezifischen Teil (30 %) für die Lernenden der Gemeindeverwaltungen, der kantonalen Verwaltungen, der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter/Gerichte/Notariate sowie einen allgemeinen Teil (30 %) für die Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1 sehen die meisten Lernenden als gut an. Einige würden zwei 50 %-Teile vorziehen und wieder andere sähen einen betriebsgruppenspezifischen 70 %-Teil und einen allgemeinen 30 %-Teil.

Ein grosser Teil der Lernenden hat die «Berufspraxis schriftlich» als schwierig eingestuft. Einige Fragen seien umständlich oder unklar formuliert. Es fällt auf, dass insbesondere Kandidatinnen und Kandidaten aus Gemeinden den 30 %-Teil als schwierig bezeichnet haben.

Die Dauer von 120 Minuten für das Lösen der schriftlichen Abschlussprüfung beurteilen die meisten Lernenden als ausreichend, früher fertig wurden jedoch nur wenige. Ein Praktikant hält fest: «Die Zeit reicht nur, wenn du nicht nachdenken musst. Sobald du dich einige Minuten bei einer Aufgabe aufhältst, reicht die zur Verfügung stehende Zeit nicht. Aus meiner Sicht macht eine zeitlich so eng gesteckte Abschlussprüfung keinen Sinn. Ich würde die Dauer beibehalten, jedoch mit weniger Aufgaben.»

Für die Prüfungsexpertinnen und -experten ist die Aufteilung in einen allgemeinen 70 %-Teil und einen berufsgruppenspezifischen 30 %-Teil eine gute Lösung. Viele Expertinnen und Experten haben den Eindruck, der spezifische Teil sollte sogar noch ausgeweitet werden.

Insgesamt beurteilen viele Prüfungsexpertinnen und -experten den 30 %-Teil für die Lernenden der Gemeindeverwaltungen schwieriger als die anderen berufsgruppenspezifischen 30 %-Teile. Einige Experten halten fest, die Fragen könnten kürzer und verständlicher gestellt werden. Die Korrekturhinweise waren meist hilfreich. «Wir haben innerhalb der Gruppe zuerst kurz besprochen, welche Antworten wir zulassen. Problematisch sind naturgemäss sehr offen formulierte Fragen, welche einen erheblichen Interpretationsspielraum zulassen.»

Eine lokale/regionale Organisation hat für die Korrektur Fachreferentinnen und Fachreferenten eingeladen, um fachspezifische Fragen zu klären. Die Korrekturen wurden in Teams durchgeführt und diese Teams korrigierten jeweils dieselben Aufgaben, um einen fairen Massstab zu erreichen.

Das Handling mit den beiden Teilen und dem Deckblatt wurde in den einzelnen lokalen/regionalen Organisationen unterschiedlich gelöst. In allen Fällen wurde es als machbar und unproblematisch beurteilt.

Tipps der Lernenden für ihre Kolleginnen und Kollegen, die im 2016 ihre Ausbildung abschliessen:

Betrieb

- die Leistungsziele unbedingt während den 3 Jahren konkret erarbeiten
- mitdenken und nachfragen
- Lern- und Leistungsdokumentation immer nachführen und seriös ausfüllen

üK

- es lohnt sich, jeweils nach jedem üK eine kurze Zusammenfassung über das Gelernte zu schreiben, denn am Ende der 3 Jahre hat man das Thema der ersten üK nicht mehr ganz so präsent
- in den überbetrieblichen Kursen gut mitarbeiten
- genügend Zeit nehmen für diese Themen, nicht nur schulische Themen lernen

Berufspraxis mündlich

- in den verschiedenen Abteilungen repetieren, das war sehr hilfreich für mich

Berufspraxis schriftlich

- ich empfehle den Lernenden, sich für die schriftliche Prüfung intensiv mit den Leistungszielen auseinanderzusetzen, die Prüfung war nämlich sehr leistungszielorientiert
- frühzeitig mit dem Lernen beginnen
- mir half das Lösen der verschiedenen Serien, ausserdem halfen mir die Notizen aus den üK sehr viel, wenn du in den üK gut mitmachst, musst du gar nicht mehr sehr viel lernen
- an der Prüfung die Zeit im Griff haben
- ich empfehle, die Register des USB-Sticks gut zu lernen, weil diese die Grundlagen sind für die schriftliche Branchenprüfung

generell

- nicht stressen, sich gut vorbereiten, positiv und zuversichtlich im Kopf sein, denn das hilft, ruhig zu bleiben

Tipps der Praktikantinnen/Praktikanten HMS 3+1 für ihre Kolleginnen/Kollegen, die im 2016 ihre Ausbildung abschliessen:

Betrieb

- im Voraus schon gut «spielen» mit den ALS und dem Praxisbericht, damit man nicht unter Druck gerät für die Abschlussprüfung
- jedes Mal die LLD ausfüllen, die beiden ALS, die PE und den Praxisbericht gut vorbereiten
- sich die Zeit gut einteilen, jede bearbeitete Tätigkeit dokumentieren

üK

- aufmerksam sein in den üK und sich gut Notizen machen, die helfen für ein gutes Lernen und eine gute Vorbereitung, damit man vor der Prüfung nicht noch tagelang lernen muss
- konsequent nach jedem üK-Tag eine Zusammenfassung schreiben, die Notizen aus den Kursen geordnet ablegen und schauen, dass sie komplett sind
- die üK nicht unterschätzen, gut den Ausführungen der üK-Leiter/innen und Fachreferentinnen/-referenten folgen

Praxisbericht

- während dem Praktikum laufend die LLD ergänzen, so hat man schon viele Vorteile für den Praxisbericht

Berufspraxis mündlich

- es wäre nützlich, für die mündliche Abschlussprüfung Gesprächssituationen in der Klasse zu simulieren, dies geht auch gut unter Kollegen, die dieselben Erfahrungen aus dem Betrieb haben

Berufspraxis schriftlich

- für die schriftliche Abschlussprüfung einige Stunden Studium einsetzen
- die Zeit reicht nur, wenn du nicht nachdenken musst, sobald du dich einige Minuten bei einer Aufgabe aufhältst, reicht die zur Verfügung stehende Zeit nicht

generell

- das ganze Jahr über lernen, und nicht erst am letzten Tag
- ich habe keine Tipps zu geben, ich kann Ihnen einfach viel Glück wünschen!

Tipps der Prüfungsexpertinnen und -experten für ihre Kolleginnen und Kollegen, die 2016 im Einsatz sind:

Vorbereitung

- Praxisberichte gut lesen
- sich viel Zeit für die Vorbereitung nehmen, dies ist die beste Investition, damit die mündliche Prüfung anschliessend gut über die Bühne gehen kann
- «Reservefragen» vorbereiten

Fallvorlage

- die Prüfungsfälle sorgfältig ausarbeiten
- die Erwartungen gut definieren, dies erleichtert auch die Protokollierung während der Prüfung, weil mit Gut- oder Falschzeichen gearbeitet werden kann

Ablauf der Prüfung

- den Ablauf der Prüfung den Kandidatinnen und Kandidaten gut erklären und Zeit für Fragen lassen

generell

- sich Rat und Hilfe bei erfahrenen Expertinnen/Experten holen

Tipps der Chefexpertinnen und -experten für ihre Kolleginnen und Kollegen, die 2016 im Einsatz sind:

Vorbereitung

- frühzeitig mit der Rekrutierung der PEX und der Einteilung beginnen
- gut organisiert ist bereits halb gearbeitet

Durchführung

- für die «Berufspraxis mündlich» jeweils ein Team einsetzen mit einer erfahrenen Expertin/einem erfahrenen Experten und einer neuen Expertin/einem neuen Experten
- sich strikte an das Handbuch für Chefexpertinnen/-experten halten
- für die Korrektur der «Berufspraxis schriftlich» Fachreferentinnen und Fachreferenten üK beiziehen

Das erste QV nach BiVo 2012 – Erfahrungsbericht eines Chefexperten

Die sechs Zentralschweizer Kantone Luzern, Zug, Schwyz, Uri, Ob- und Nidwalden sind als üK- und Prüfungsregion im «Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz» (VWBZ) unter einem Dach vereint. Sie umfasst rund 550 Lernende der Kantons- und Gemeindeverwaltungen, wovon jährlich rund 180 ihr Branchen-QV absolvieren. Dieses wird mit jeweils rund 100 Prüfungsexpertinnen/-experten (PEX) bestritten. Als Chefexperte trage ich die Hauptverantwortung über den gesamten Prüfungskreis, während in den einzelnen Kantonen unsere Standort-Hauptexpertinnen/-experten für ihre Teams und die lokalen Prüfungsabläufe verantwortlich sind. Wir sind stolz darauf, seit Jahren auf ein sehr engagiertes Team von Expertinnen und Experten zählen zu dürfen.

Neuerungen bedeuten auch ein Loslassen von Bewährtem und Bekanntem und es stellen sich neue Herausforderungen. Das war beim ersten QV nach BiVo 2012 nicht anders. Die ersten Herausforderungen aus der Sicht der Prüfungsorganisation stellten sich schon geraume Zeit vor dem QV 2015. So war eben spätestens nach Abschluss des QV 2014 allen Involvierten klar, dass das nächste QV in einer neuen und vor allem in dem Moment noch weitestgehend unbekanntem Form ablaufen würde.

Einige Expertinnen und Experten verabschiedeten sich nach langjähriger Tätigkeit im Prüfungswesen denn auch. Demzufolge mussten auf das QV 2015 mehr neue Expertinnen und Experten gefunden und ausgebildet werden als in den Jahren zuvor.

In den vorangegangenen Jahren führten wir zur Initialisierung des bevorstehenden Qualifikationsverfahrens jeweils eine Veranstaltung für PEX an einem Samstagvormittag im März durch. Während diese Veranstaltungen jeweils kaum alle involvierten Expertinnen und Experten zu erreichen vermochten, war dies für das QV 2015 unerlässlich. So wurde für das Jahr 2015 der einmalige Samstagsanlass durch vier Abendworkshops ersetzt. Diese wurden von den Branchentrainerinnen unserer lokalen/regionalen Organisation geleitet. So war gewährleistet, dass auch sämtliche bestehenden PEX über die Neuerungen informiert und so optimal für das «neue» QV vorbereitet waren.

Im Wissen darüber, dass Neuerungen und Veränderungen nicht überall auf offene Ohren stossen, blickten wir den Reaktionen unserer Expertinnen und Experten gespannt entgegen. Zu unserer Freude war der Grundtenor bereits unmittelbar nach den Workshops rundum positiv. Die Überarbeitung der Formulare wurde als grosser Gewinn bezeichnet. Die Möglichkeit der Fachgespräche empfand man als wertvolle Steigerung der Flexibilität und es wurde positiv gewertet, dass das fachliche Wissen und Können der Lernenden wieder konkreter abgeholt werden kann.

Selbstverständlich gab es auch kritische Stimmen. So stiessen die auf 24 Punkte reduzierte Notenskala sowie der Wegfall der 4 Punkte für den Gesamteindruck auf wenig Verständnis. Auch zeigte sich bei der Korrektur der schriftlichen Prüfung, dass insbesondere der betriebsgruppenspezifische Teil aufgrund der sehr individuellen Lösungsmöglichkeiten einen enormen Korrekturaufwand bedeutet.

Die erste Durchführung des Qualifikationsverfahrens nach BiVo 2012 liegt hinter uns. Im Prüfungskreis des VWBZ wird unisono ein positives Fazit gezogen: Die Leistungen der Lernenden waren erfreulich und die Durchführung klappte einwandfrei. Die Veränderungen werden zum grössten Teil als echten Mehrwert wahrgenommen und die Expertinnen und Experten fühlen sich von der Schweizerischen Branche sowie durch die zur Verfügung stehenden Arbeits- und Hilfsmittel gut unterstützt und ausgerüstet. Die Zentralschweiz schaut positiv und mit Freude auf das QV 2016.



Thomas Jeker
Chefexperte
«Verein Verwaltungsweiterbildung
Zentralschweiz (VWBZ)»

Kritische Einschätzung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens 2015

Den Auftrag, eine kritische Einschätzung des Qualifikationsverfahrens 2015 vorzunehmen, erfülle ich gerne. Die detaillierten statistischen Auswertungen der Prüfungsergebnisse liegen vor. Die Auswertung der Qualitätssicherung, welche wir neu stichprobenmässig bei ausgewählten lokalen/regionalen Organisationen vornehmen, ist in vollem Gang. Mein kurzer Bericht blickt in die NKG-Zeit zurück und zeigt auf, welche Veränderungen die Bildungsverordnung 2012 im betrieblichen Qualifikationsverfahren mit sich gebracht hat.

Mit der Bildungsverordnung 2012 haben die 21 Ausbildungs- und Prüfungsbranchen den ersehnten Handlungsspielraum bekommen, die betriebliche Ausbildung sowie das betriebliche Qualifikationsverfahren näher an die Praxis und damit an die branchenspezifischen Gegebenheiten anzupassen. Auch die Branche «Öffentliche Verwaltung» hat diese Anpassungen sehr begrüsst. Die folgende Gegenüberstellung zeigt die Veränderungen:

| Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten | NKG/Reglement 2003 | BiVo 2012 |
|--|---|--|
| Schriftliche Abschlussprüfung | <p>«Berufspraktische Situationen und Fälle»</p> <p>Abgestimmt auf die berufspraktischen und berufskundlichen Leistungsziele des Modelllehrganges, bestehend aus einem zentralen Teil (tronc commun) von 60% und einem branchenspezifischen Teil von 40% gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission</p> <p>Fachnote, Gewichtung: 25%</p> | <p>«Berufspraxis schriftlich»</p> <p>Prüft Situationen und Inhalte unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung</p> <p>Fachnote, Gewichtung 25%</p> |
| Mündliche Abschlussprüfung | <p>«Berufspraktische Situationen, die kommunikative Fähigkeiten erfordern»</p> <p>Die Kandidatinnen und Kandidaten zeigen vor allem Können in kommunikativen Situationen von kaufmännischen Tätigkeiten im Rahmen ihres Ausbildungsbetriebes und ihrer Branche</p> <p>Fachnote, Gewichtung: 25%</p> | <p>«Berufspraxis mündlich»</p> <p>Berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen angewendete berufspraktische Inhalte</p> <p>Fachnote, Gewichtung 25%</p> |
| ALS | Der Mittelwert der 6 Arbeits- und Lernsituationen (ALS) bildet die Fachnote, Gewichtung 25% | Mittelwert der 6 Arbeits- und Lernsituationen (ALS) und der 2 Prozesseinheiten (PE) Erfahrungsnote, Gewichtung 50% |
| PE | Der Mittelwert der 3 Prozesseinheiten (PE) bildet die Fachnote, Gewichtung 25% | |

Mit diesen Änderungen haben die Ausbildungs- und Prüfungsbranchen mehr Verantwortung übernommen.

Die Lernenden der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» absolvieren ihre Ausbildung auf verschiedenen Verwaltungsebenen. Dieser Tatsache wird auch – auf Wunsch der lokalen/regionalen Organisationen bzw. deren Ausbildungsbetrieben – in den überbetrieblichen Kursen und der Abschlussprüfung Rechnung getragen. So kennt unsere Branche drei Betriebsgruppen: Gemeindeverwaltungen, Kantonale Verwaltungen sowie Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter/Gerichte. In der schriftlichen Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» sind deshalb 70% der Prüfungsaufgaben für alle Lernenden gleich und referenzieren auf die betrieblichen Leistungsziele und die Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse. Die verbleibenden 30% der Fragen beziehen sich jedoch auf die betrieblichen Leistungsziele sowie auf die betriebsgruppenspezifischen Leistungsziele in den überbetrieblichen Kursen.

Die Branche «Öffentliche Verwaltung» hat ausserdem noch eine «vierte» Betriebsgruppe, nämlich die Praktikantinnen/Praktikanten der Handelsmittelschulen 3+1. Diese absolvieren ebenfalls das betriebliche Qualifikationsverfahren. Nebst dem 70%-Teil, der für alle gleich ist, bezieht sich der 30 %-Teil dieser Gruppe auf die betrieblichen Leistungsziele und die Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse für alle Lernenden (unabhängig der Betriebsgruppe).

Diese Struktur führt zu einem komplexen System zur Erfassung von erlangten Kompetenzen, denn die Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» in zwei Serien und in drei Sprachen zu erstellen, zu produzieren und zu distribuieren erfordert viel Knowhow.

Ich habe mir vorgenommen, bis Ende 2015 (dieser Termin wurde mit den Kolleginnen und Kollegen des Vorstands vereinbart) einen Bericht vorzulegen, der die Ergebnisse der Session 2015, der Planung für die Vorbereitungsarbeiten für 2016 sowie weitere Daten und Erfahrungen der verschiedenen lokalen/regionalen Organisationen berücksichtigt. Es ist mein Ziel, einen oder mehrere Vorschläge zu präsentieren, die dazu beitragen sollen, das Verfahren zu vereinfachen, ohne jedoch die Qualität der Grundausbildung zu beeinträchtigen – denn dies erachten die Kolleginnen und Kollegen des Vorstands und ich als wesentliches Element der Aufgabe von Personen, die für die Ausbildung unserer Jugendlichen verantwortlich sind.



Vittorio Silacci, Vorstandsmitglied,
Ressort Qualitätssicherung
Abschlussprüfung

Vereinfachen Qualifikationsverfahren und Fördern handlungskompetenzorientiertes Prüfen

Unter diesem Titel hat das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) Ende Oktober 2014 ein Projekt lanciert (www.sbf.admin.ch > Themen > Berufsbildung > Berufliche Grundbildung > Projekt Qualifikationsverfahren). Die Ausgangslage ist im Projektkonzept des SBFI wie folgt umschrieben: «Mit Blick auf Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, aber auch um Steuerungswissen zu generieren, liess das SBFI 2009/2010 eine Evaluation der QV durchführen. Basierend auf deren Ergebnisse lancierte das SBFI unter Einbezug der Verbundpartner 2012 ein Projekt zur Optimierung der QV. Im Zentrum standen die Vereinfachung der QV und die Förderung der Handlungskompetenzorientierung. Weiter sollten die Aufgaben und Rollen der Akteure definiert, deren Aufgabenerfüllung unterstützt und die Information und Kommunikation verbessert werden.» Die Ergebnisse der in diesem Rahmen abgeschlossenen Teilprojekte stehen auf der Website des SBFI zur Verfügung. Die ebenfalls als Ergebnis eines Teilprojekts vorliegenden «Empfehlungen zum handlungskompetenzorientierten Prüfen und zur Vereinfachung der QV» sollen nun in einem Folgeprojekt weiterbearbeitet werden. Das Ziel wird im bereits zitierten Projektkonzept des SBFI wie folgt umschrieben: «Das Projekt als Gesamtverfahren umfasst zwei Ziele:

- 1) das Vereinfachen der Qualifikationsverfahren samt Entwickeln von 5 bis 7 QV-Sets und
- 2) das Fördern des handlungskompetenzorientierten Prüfens mit gezielt entwickelten Leitsätzen.»

Mit «QV-Sets» sind noch zu entwickelnde, berufsübergreifende Vorgaben für die Trägerschaften der beruflichen Grundbildung gemeint.

In einer ersten Phase wurden Eckwerte für das Projekt erarbeitet. Die Anhörung bei den Verbundpartnern wurde über die Mitglieder der Eidgenössischen Berufsbildungskommission (EBBK) durchgeführt. Auch die Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB) hat sich intensiv mit dem Projekt befasst und an der Anhörung teilgenommen. Aus den folgenden Gründen sieht die SKKAB keine Notwendigkeit für die Erarbeitung der geplanten, für möglicherweise unnötig einschränkenden «QV-Sets»:

- Die Eckwerte zum Vereinfachen der QV sind grösstenteils unbestritten. Diese sollten als Grundlage für die berufsspezifische Umsetzung in den verbundpartnerschaftlich

zusammengesetzten Schweizerischen Kommissionen für Berufsentwicklung und Qualität dienen. Im Rahmen der regelmässig stattfindenden 5-Jahres-Überprüfungen der einzelnen Berufe können die bestehenden Qualifikationsverfahren bei Bedarf hinterfragt werden.

- Verschiedene Eckwerte können für die kaufmännische Grundbildung und auch für andere Berufe nicht verallgemeinert werden. Das gilt insbesondere für Berufe mit einer integrierten Vermittlung von allgemeiner und berufskundlicher schulischer Bildung sowie für Berufe mit bewährten Konzepten für Erfahrungsnoten aus den Lernorten Betrieb und überbetrieblicher Kurs.
- Der aktuelle «branchenübergreifende QV-Rahmen betrieblicher Teil» im Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ bildet eine gute Grundlage für die 21 vom SBFI anerkannten kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen und ermöglicht, dass im zahlenmässig mit Abstand grössten Berufsfeld mit lediglich einem Bildungsplan optimal ausgebildet und geprüft werden kann.
- Für das kaufmännische Berufsfeld ist zentral, dass auch in Zukunft berufsspezifische Umsetzungsvarianten und insbesondere die Weiterentwicklung der bestehenden Verfahren möglich sind. Dabei ist es selbstverständlich, dass die Praktikabilität der Qualifikationsverfahren und die Kostenfolgen im Hinblick auf die Umsetzung durch die zuständige Organisation der Arbeitswelt mit den Kantonen überprüft werden.

Roland Hohl, Geschäftsleiter SKKAB und Präsident der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ



Handlungskompetenzorientierte Prüfungen

Die Berufsbildung in der Schweiz hat sich traditionell bewährt und wird vielerorts als Erfolgsmodell dargestellt. Nichtsdestotrotz kommen die Akteure der Berufsbildung immer wieder in die Situation sich gegen die akademisch-geprägten Ausbildungen behaupten zu müssen. Wenn es den Organisationen der Arbeitswelt (OdA) gelingt, eine Berufsbildung mit klar positionierten Abschlüssen aufzubauen, welche für eindeutige und an der Praxis ausgerichtete Kompetenzprofile stehen, steigt die Attraktivität der Berufsbildung im Arbeitsmarkt. Neben einer klaren, inhaltlichen Positionierung der Abschlüsse sind die OdA gefordert, sicherzustellen, dass die Berufsleute auch über die beschleunigten Kompetenzen verfügen. Hier lautet der Schlüsselsatz: Einsatz eines geeigneten, kompetenzorientierten Methodenmix bei den Prüfungen.

Berufliche Kompetenzen sind vielschichtig: Zur erfolgreichen Bewältigung von beruflichen Aufgaben sind neben fundiertem Fachwissen auch eine entsprechende Haltung, analytische Fähigkeiten, methodisches Vorgehen oder ein umfassendes Problemlöseverhalten notwendig.

Aufgrund ihrer Vielschichtigkeit ist es eine Herausforderung, die beruflichen Kompetenzen in Prüfungen vollständig zu erfassen. Man bewegt sich bei der Konstruktion der Prüfungen

zwangsläufig im Spannungsfeld zwischen «Wünschenswertem» und «Machbarem».

Das Wünschenswerte: Die Kandidatinnen und Kandidaten zeigen ihre beruflichen Fähigkeiten direkt in der realen Praxis. Live und in Farbe, mit all der Komplexität, die darin steckt. Die Prüfungsexpertinnen/-experten beobachten und bewerten die gezeigten beruflichen Kompetenzen. Ökonomisch und organisatorisch betrachtet ist das oftmals nicht machbar. Der Aufwand für ein solches Prüfungssetting kann ins Unermessliche steigen.

Das Machbare: Man trifft eine Auswahl der zu prüfenden Kompetenzen. Die berufliche Praxis wird so realitätsnah wie möglich im Prüfungssetting nachgebildet.

Der Lösungsansatz: Die zu prüfenden Kompetenzen werden über verschiedene Prüfungsmethoden abgefragt. Dabei erhöht ein breiter Mix an Prüfungsmethoden die Wahrscheinlichkeit, die Vielschichtigkeit der beruflichen Kompetenz in ihrer Ganzheit zu erfassen.

Folgende Grafik zeigt eine mögliche Einteilung der Prüfungsmethoden auf:

| Spektrum kompetenzorientierten Prüfens | | | |
|---|---|---|--|
| Fachwissen in praxisnahen Situationen abrufen | Anwendungen in praxisnahen Situationen durchdenken | Handlungen in praxisnahen Situationen durchführen | Handeln in der realen Berufspraxis zeigen |
| <ul style="list-style-type: none"> Wissensfragen | <ul style="list-style-type: none"> Fallstudie Mini-Case Postkorb | <ul style="list-style-type: none"> Rollenspiel Handlungssimulation Erfolgskritische Situationen Gruppendiskussion | <ul style="list-style-type: none"> Projektarbeit Integrierte Praxisaufgaben Konzeptionelle Praxisarbeit |

Was bedeutet das für die kaufmännische Grundbildung?

Der Mix der Prüfungsmethoden in der kaufmännischen Grundbildung ist breit gefächert und geeignet, die Vielschichtigkeit der beruflichen Kompetenz abzubilden. Die Arbeits- und Lernsituationen oder die Prozesseinheiten, welche direkt in der betrieblichen Realität absolviert werden, ermöglichen eine enge Anbindung an die berufliche Praxis. Aber auch die schriftlichen und mündlichen Abschlussprüfungen in Form von Rollenspiel und Fachgespräch sind gut geeignet sowohl das «theoretische Wissen», die Umsetzungskompetenz wie auch die kommunikativen Kompetenzen zu über-

prüfen. Das Qualifikationsverfahren in der kaufmännischen Grundbildung ist sicherlich ein eher aufwändiges Verfahren, aber es entspricht den Anforderungen an ein modernes, kompetenzorientiertes Prüfungsdesign.



Dr. Petra Hämmerle, Ectaveo AG

Porträt der lokalen/regionalen Organisation «Fachstelle Kanton Zürich»

Der Kanton Zürich bildet zurzeit rund 130 Lernende an 86 verschiedenen Ausbildungsplätzen aus. Mindestens jährlich wechseln die Lernenden die Abteilung oder gar Direktion, wobei das Volksschulamt, das Strassenverkehrsamt, die Pädagogische Hochschule, das Mittelschul- und Berufsbildungsamt, das Steueramt, das Bezirksgericht sowie das Amt für Wirtschaft und Arbeit mehrere Lernende ausbilden. Hinter dem Rotationssystem steckt eine komplexe Planung, welche seit den Siebzigerjahren zentral durch die Abteilung kaufmännische Berufsbildung des Personalamtes erfolgt.

Die Abteilung beschäftigt drei Personen und vereint viele Funktionen: Zentrale Rekrutierung, Einsatzplanung und Begleitung der Lernenden aller drei Lehrjahre, Organisation der üK und der Abschlussprüfungen (QV) sowie die Schulung der rund 150 Berufsbildnerinnen und Berufsbildner. Sechs Prüfungsexpertinnen/-experten-Teams à je zwei Personen sowie zehn Fachreferentinnen/-referenten ergänzen das Team. Erfreulicherweise sind unter den genannten auch schon einige ehemalige Lernende der kantonalen Verwaltung zu finden.

Seit 2003 ist die Fachstelle in der Abteilung kaufmännische Berufsbildung angesiedelt. Die Integration bringt viele Vorteile: Der Kontakt zu den Lernenden und den Berufsbildnerinnen/-berufsbildnern erfolgt regelmässig und man kennt sich persönlich. Mit einem Mastertrainer sowie einer jungen Mitarbeiterin, welche soeben ihre Ausbildung nach BiVo 2012 abgeschlossen hat, sind auch die Umsetzung und Anpassung an die neue BiVo auf gutem Wege.

Da die Lernenden an unterschiedlichen Ausbildungsplätzen eingesetzt werden, ist der Fachstelle der Austausch der Berufsbildnerinnen/-berufsbildner wichtig. Pro Jahr führt sie mehrere eintägige Schulungen für neue Berufsbildnerinnen/-berufsbildner durch. Alle zwei Jahre findet zudem ein «Berufsbildnertag» statt. Damit soll die Arbeit der Berufsbildnerinnen/-berufsbildner wertgeschätzt und ein Austausch über die gesamte kantonale Verwaltung ermöglicht werden. Ebenfalls organisiert die Fachstelle Weiterbildungen zu aktuellen Themen der Berufsbildung.

Nicht nur das interne Networking wird gefördert, der Kanton Zürich tauscht sich auch mit den Gemeinden aus. Eine gemeinsame Ausbildungsorganisation bei den öffentlichen Verwaltungen gab es in Zürich zwar nie. Trotzdem besteht die Absicht, vorhandene Synergien, beispielsweise für einzelne überbetriebliche Kurse, zu nutzen. Die Ausbildungskommission zwischen den Gemeinden und dem Kanton Zürich trifft sich jährlich, um sich zu aktuellen Themen und Herausforderungen auszutauschen.

Die Organisation, das Rahmenprogramm sowie die Qualitätssicherung der überbetrieblichen Kurse sind bei der Fachstelle untergebracht, was eine gute Koordination mit dem Ausbildungsprogramm der Lernenden ermöglicht. Die

Planung gestaltet sich flexibel und mit je zwei üK-Klassen pro Jahrgang bleibt Raum für eine individuelle Gestaltung der Kurstage. Auch bei Problemen sind die Wege kurz und die Zuständigkeiten klar. Die Lernenden haben, neben den wechselnden Praxisausbilderinnen/-ausbildern und Fachreferentinnen/-referenten, während der ganzen Lehre die gleiche zentrale Ansprechperson. Um einen möglichst hohen Praxisbezug zu erreichen, werden die üK von Referentinnen/Referenten aus der kantonalen Verwaltung geleitet. Der Inhalt kann damit lebendig vermittelt werden und die Auszubildenden lernen gleichzeitig den Aufbau, die Bereiche und die Jobmöglichkeiten der Verwaltung kennen.

Nebst den personellen Ressourcen versucht die Fachstelle, auch bei den Räumlichkeiten kantonale Gebäude zu nutzen. Kurstage an der Pädagogischen Hochschule, der Universität Zürich oder in der geschichtsträchtigen Ahnengalerie gehören genauso dazu wie Veranstaltungen «an der Quelle». Das Beschaffungswesen wird in der Kantonalen Drucksachen- und Materialzentrale (kdmz) erklärt, die Funktion von Parlament und Regierung im Rathaus erläutert und gewisse Knigge-Regeln für den Alltag bei einem Business-Dinner an der Hotelfachschule geübt. Als Höhepunkt findet der üK 5 jeweils in Adelboden statt. Vor Ort sind die Fachreferentinnen/-referenten und die Berufsbildungsverantwortlichen. Abseits des Alltages können die Lernenden des dritten Lehrjahres ungestört die letzten Themen erarbeiten und sich auf das QV vorbereiten sowie allfällige Unsicherheiten bezüglich der Abschlussprüfungen beseitigen.

Durch die Kombination der Fachstelle und der Berufsbildung an einem Ort ist eine durchlässige Zusammenarbeit gegeben, welche sich auch auf die Qualitätserhaltung und -verbesserung positiv auswirkt. Veränderungen können schnell und unkompliziert umgesetzt werden. Wir sind davon überzeugt, mit dieser Organisation auch in Zukunft gut für die neuen Herausforderungen der kaufmännischen Ausbildung aufgestellt zu sein.

Regula Hug und Markus Sager, Fachstelle Kanton Zürich



Avant-propos



Thomas-Peter Binder
Président ovap

Chères lectrices, chers lecteurs,

Ils sont maintenant disponibles, les résultats et les expériences des examens finaux 2015 que nous attendions si impatiemment ! Dans nos informations 2015–2016, nous mettons un accent particulier sur la procédure de qualification en entreprise. De nombreux spécialistes travaillent dans le cadre de celle-ci pour que les examens finaux « pratique professionnelle – oral » et « pratique professionnelle – écrit » puissent se dérouler avec succès. J'apprécie d'autant plus l'excellente collaboration entre les branches de formation et d'examens, les expert-e-s aux examens qui sont responsables dans les différents cantons, les commissions d'examens, les chef-fe-s expert-e-s et les expert-e-s aux examens. Je vous remercie tou-te-s cordialement de votre précieux travail ainsi que de la motivation et du dévouement avec lesquels vous vous tenez aux côtés des apprenti-e-s pendant cette période essentielle de leur vie.

Comment les examens finaux ont-ils été vécus ? Quelle impression ont-ils laissée ? Nous donnons dans cette édition la parole à plusieurs personnes occupant diverses fonctions :

- Les candidat-e-s de l'examen final 2015, les chef-fe-s expert-e-s et les expert-e-s aux examens font part de leurs expériences et donnent des conseils à leurs collègues pour la procédure de qualification 2016.
- Le chef expert Thomas Jeker, de l'organisation régionale de formation « Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz VWBZ », nous fait part de ses expériences à propos des examens finaux 2015.
- Notre membre du comité Vittorio Silacci, secteur « Assurance qualité de l'examen final », a procédé à une évaluation critique de la procédure de qualification 2015.
- Le directeur de la CSBFC et président de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC », Roland Hohl, expose le projet « Simplification des procédures de qualification et encouragement des examens axés sur les compétences opérationnelles » et les constats qui en découlent.
- Dr Petra Hämmerle, de la société Ectaveo AG, Zurich, nous explique en quoi réside l'importance de l'examen axé sur les compétences opérationnelles.

Dans notre brochure, comme le veut l'usage, une organisation régionale de formation présente ses activités. Cette année, c'est au tour de Regula Hug et de Markus Sager de nous dresser le portrait de leur organisation régionale de formation : la « Fachstelle Kanton Zürich ». Vous trouverez plus d'informations utiles et bien sûr les principaux chiffres statistiques de notre branche aux pages 38 à 48.

Je vous souhaite une bonne lecture, en espérant que ce document constituera pour vous une stimulante source d'inspiration.

Meilleures salutations



Rétrospective et perspectives

Le 1^{er} janvier 2015, avec mes collègues Natacha Erard (nouvelle), Nicolas Gelmi (nouveau), Heinz Nievergelt (sortant), Brigitte Schweizer (nouvelle) et Vittorio Silacci (nouveau), nous avons pu commencer notre activité au sein du comité. Je souhaiterais profiter de cette occasion pour vous remercier une nouvelle fois sincèrement pour mon élection à la présidence de l'ovap.

Le passage de témoin entre Yvonne Flück-Meer et moi-même s'est très bien passé. Au cours du dernier trimestre de 2014, elle m'a donné des informations exhaustives sur les différents dossiers. Formidable a aussi été le soutien que j'ai reçu de la part de notre Secrétariat suisse, notamment de Martina Oertli. J'ai ainsi pu prendre mes nouvelles fonctions en étant bien préparé. Un grand merci à toutes celles et à tous ceux qui ont contribué à cette transition harmonieuse.

Du fait du grand nombre de nouvelles tâches à accomplir, la première année de mandat est toujours un peu spéciale. Je me réjouis donc d'autant plus de voir avec quelle rapidité le nouveau comité s'est déjà mis au courant des nouveaux dossiers. Un système de secteurs nouvellement introduit nous aide à cet égard (voir page 38).

Dossier de formation et des prestations (DFP)/matériel didactique pour les cours interentreprises

Les feed-back des organisations régionales de formation à propos du dossier de formation et des prestations ainsi que du matériel didactique pour les cours interentreprises sont arrivés et sont traités. Ils seront pris en compte lors du nouveau tirage du DFP, version 2016, et du matériel didactique pour les CI, version 2016.

Le grand nombre de documents reçus nous a bien sûr réjoui-e-s. Un grand merci à vous ! Toutefois, étant donné que la prochaine supervision de l'Orfo est prévue en 2020 déjà, nous nous sommes limité-e-s à des adaptations marginales. Ainsi, ni le DFP ni le classeur cours interentreprises ne subissent de modifications de contenu à l'heure actuelle. Nous n'avons pas non plus adapté les critères partiels des unités de formation, de façon à éviter une insécurité juridique superflue.

Plate-forme de communication moderne

Qu'est-ce qui change ? A partir du 1^{er} avril 2016, nous travaillerons par voie électronique. Ce jour-là, notre nouveau site Internet sera mis en ligne. L'accès à l'espace sécurisé de la nouvelle plate-forme de communication sera alors aussi accordé aux formateurs/formatrices des entreprises formatrices et des cours interentreprises, ainsi qu'à leurs apprenti-e-s de la formation initiale en entreprise (FIEn) et de la formation initiale en école (FIEc). On trouvera sur cette plate-forme le DFP (version 2016) et le matériel didactique pour les cours interentreprises (version 2016). Egalement, un service de formulaires pour les STA, les UF et la gestion du DFP sera mis à disposition.

Les formateurs/formatrices des entreprises formatrices doivent veiller à ce que ceux/celles de leurs apprenti-e-s

dont l'apprentissage débutera en 2016 reçoivent l'accès à l'espace sécurisé du site Internet.

Le matériel d'enseignement pour les formateurs/formatrices CI ainsi que pour les intervenant-e-s sera adapté en conséquence et sera à disposition pour le premier cours interentreprises à partir de juin 2016 sur le nouveau site Internet, dans l'espace sécurisé.

Dans l'espace public du nouveau site Internet, un service de formulaires avec les formulaires du DFP utilisés jusqu'à présent (version 2012) sera mis à la disposition des apprenti-e-s qui ont commencé leur apprentissage entre 2013 et 2015.

Les bases de la formation seront synthétisées et disponibles sous forme imprimée et en trois langues (de/fr/it) dans la brochure intitulée « Formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC/employé de commerce CFC dans la branche Administration publique » :

- acquérir la compétence opérationnelle professionnelle et
- comment élaborer un programme individuel de formation en entreprise
- vue d'ensemble de tous les objectifs évaluateurs pour l'entreprise et les cours interentreprises avec les compétences méthodologiques, sociales et personnelles
- les niveaux taxonomiques allant de C1 à C6 associés aux objectifs évaluateurs

Nouveaux moyens auxiliaires pour l'information sur les professions et le marketing de la relève professionnelle

Il y a déjà longtemps que les organisations régionales de formation et les entreprises formatrices attendent du soutien pour ce qui concerne l'information sur les professions et le marketing de la relève professionnelle. Ce vœu sera exaucé à partir du 1^{er} avril 2016. Sous le titre « Mon apprentissage – mon avenir », l'ovap mettra à la disposition de ses organisations régionales de formation et des entreprises formatrices un concept efficace à long terme et des moyens auxiliaires conformes aux besoins des groupes cibles. La nouvelle plate-e de communication sera elle aussi développée en conséquence.

Comme vous le voyez : beaucoup de choses changent. Cela nous promet de nombreux défis, mais aussi de nombreuses améliorations. Les nouveaux outils sont alignés sur les exigences actuelles et constitueront pour nous une aide aux effets tangibles dans le cadre de notre travail. C'est dans ce contexte et dans cet esprit que j'espère bien sûr pouvoir compter sur vous à l'avenir aussi. « Il y a beaucoup à faire – mettons-nous au travail. » Merci beaucoup de votre soutien.

Thomas-Peter Binder
Président ovap

Expériences et conseils de candidats, d'experts aux examens et de chefs experts au sujet de la procédure de qualification 2015

En 2015, la première volée d'apprenti-e-s à avoir étudié selon l'Orfo 2012 a terminé sa formation professionnelle initiale « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC ». Quelque 1590 apprenti-e-s, 340 stagiaires EC 3+1, 45 chef-fe-s expert-e-s et 940 expert-e-s aux examens de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » ont suivi la nouvelle procédure de qualification en entreprise et organisé, réalisé ou évalué (noté) les examens finaux.

Quelles sont les expériences des candidat-e-s, des expert-e-s aux examens et des chef-fe-s expertes ? Comment se sont-ils/elles préparé-e-s à l'examen « pratique professionnelle – écrit » et à l'examen « pratique professionnelle – oral » ? Comment jugent-ils/elles le lien des examens finaux avec la pratique ? Que contiennent les feedback sur les cours de deux jours pour expert-e-s aux examens ? Quels conseils les apprenti-e-s, les stagiaires, les expert-e-s aux examens et les chef-fe-s expert-e-s donnent-ils/elles à leurs collègues pour l'année prochaine afin que les examens finaux soient un succès pour tou-te-s les participant-e-s ?

Nous avons le plaisir de vous présenter une synthèse des résultats d'un sondage mené dans les organisations régionales de formation « Amministrazione cantonale e Comuni del Cantone Ticino », « Kantonale Verwaltung Bern/Administration du canton de Berne », « ORF-NE » et « Verband Bernischer Gemeinden ». 250 apprenti-e-s, 38 stagiaires EC 3+1, 7 chef-fe-s expert-e-s et 75 expert-e-s aux examens ont participé à ce sondage.

Comment les apprenti-e-s/les stagiaires se sont-ils/elles préparé-e-s aux examens finaux ?

Pour l'examen « pratique professionnelle – oral », les apprenti-e-s citent comme points de leur préparation :

- l'étude des points fondamentaux, tels que les procédures, les délais et les bases légales pour les prestations figurant dans le rapport pratique
- le fait de se documenter dans le DFP
- l'étude du rapport pratique
- le fait de s'exercer en vue de l'examen final oral avec des expert-e-s pendant les cours interentreprises
- la pratique de jeux de rôles avec leurs formateurs/formatrices.

Ils/elles signalent aussi le fait de recevoir une nouvelle fois des explications sur les points demeurés obscurs dans les différents services. La plupart des apprenti-e-s considèrent que le lien de leur examen final oral avec la pratique est très bon. Ils/elles précisent en quoi les deux situations d'entretien étaient en lien avec leur rapport pratique.

Les apprenti-e-s se sont préparé-e-s à l'examen « pratique professionnelle – écrit » en révisant la matière des cours interentreprises. Ils/elles ont :

- écrit des résumés
- résolu les questions de séries d'examens des années précédentes et de la série O (examen blanc)
- formé des groupes d'étude au sein de leur administration et appris en commun.

Quelques-un-e-s affirment s'être préparé-e-s avec des documents qui ne représentaient pas la formation selon l'Orfo 2012 (anciens documents de l'Association des Communes). Ils/elles font remarquer que « cela a été une grave erreur ».

Un grand nombre d'apprenti-e-s jugent à peine suffisant le lien de l'examen final écrit avec la pratique. Ils/elles affirment que les questions d'examens n'avaient pas grand-chose à voir avec le quotidien professionnel, qu'elles étaient plus une « collecte » de connaissances liées à la branche. D'autres apprenti-e-s considèrent que les questions avaient un lien avec la pratique. Quelques apprenti-e-s de la même organisation régionale de formation ont noté qu'on leur avait demandé ici ou là des choses dont ils/elles n'avaient encore jamais entendu parler. Des apprenti-e-s d'une autre organisation régionale de formation affirment à l'unanimité que tous les thèmes de l'examen « pratique professionnelle – écrit » ont été traités dans l'entreprise formatrice ou pendant le cours interentreprises.

Quelques stagiaires EC 3+1 précisent comment ils/elles ont :

- inventé des situations d'entretien à partir du rapport pratique et les ont jouées eux-mêmes/elles-mêmes ;
- les ont exercées avec des collègues ; ou
- les ont entraînées avec le/la formateur/formatrice.

Ils/elles estiment que le lien de l'examen final oral avec la pratique est cohérent, que cet examen est tout à fait axé sur la pratique et très bien structuré. Pour tou-te-s les stagiaires, le lien avec leur rapport pratique était évident.

La plupart des stagiaires se sont préparé-e-s à l'examen « pratique professionnelle – écrit » avec des résumés des principaux contenus des cours interentreprises. A propos des questions, ils/elles affirment que celles-ci étaient générales et en lien avec la matière des cours interentreprises, et moins avec le travail pratique.

Un stagiaire a jugé la préparation légère. Il décrit ses temps de travail ainsi : pour l'examen final oral, « deux petites heures d'étude » ; pour l'examen final écrit, « une heure d'étude ».

Comment les chef-fe-s expert-e-s se sont-ils/elles préparé-e-s ?

« Etre bien organisé-e, c'est avoir déjà fait la moitié du travail » – par cette déclaration, une cheffe experte met le doigt sur l'importance cruciale d'être bien préparé-e.

- se mettre d'accord sur les jours des examens
- aménager des salles d'examen
- clarifier questions, par exemple : y a-t-il des expert-e-s aux examens ayant un devoir de récusation ?
- former les expert-e-s aux examens
- convoquer des chef-fe-s expert-e-s
- rassembler et attribuer les rapports pratiques
- répartir les apprenti-e-s
- créer les plans d'examens
- organiser une réunion commune
- conclure des accords
- réorganiser les dates
- être prêt pour les cas d'urgence
- et bien d'autres choses

Il ne faut négliger aucun détail !

Selon le sondage, les examens finaux se sont déroulés sans aucun problème dans les différentes organisations régionales de formation. Un quasi-retard a rendu une candidate nerveuse et elle s'est effondrée pendant l'examen final. Cela a pu être « surmonté » avec du sucre de raisin et une pomme.

Comment les expert-e-s aux examens se sont-ils/elles préparé-e-s à l'examen « pratique professionnelle – oral » ? Les expert-e-s aux examens précisent en quoi a consisté leur préparation :

- étudier le rapport pratique de leurs candidat-e-s aux examens
- à titre complémentaire, s'informer sur le site Internet de l'entreprise formatrice
- noter des cas possibles
- se mettre d'accord avec le co-expert/la co-experte
- définir les cas en commun
- à l'aide des descriptions et des modèles pour expert-e-s, élaborer les cas d'examen en tenant compte des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles
- formuler les attentes ainsi que les questions de réserve

Une experte aux examens explique : « Nous veillons à utiliser des modèles de la commune où l'apprenti-e a effectué son apprentissage – (p. ex. formulaire d'inscription, comptes communaux) si les exemples figurant dans le rapport pratique sont adéquats et si l'on peut choisir les thèmes y relatifs en conséquence (p. ex. inscription citoyen-ne suisse, devoir de service dans la protection civile, encaissement de l'impôt). C'est seulement lorsque le choix des thèmes était totalement insuffisant (p. ex. vente d'étiquettes pour déchets verts, inscription chien) que nous avons élargi l'éventail de ceux-ci et que nous nous sommes référé-e-s aux domaines d'activité figurant dans le rapport pratique de façon générale. »

Les expert-e-s aux examens se sont adapté-e-s sans aucun problème aux nouveaux modèles pour expert-e-s. Ils/elles considèrent qu'il est bien conçu et de meilleure qualité que l'ancien modèle. Malheureusement, quelques-un-e-s trouvent que les textes du formulaire ne peuvent pas être formatés et qu'il y a relativement peu de place à disposition pour écrire.

Quels feedback les cours pour expert-e-s aux examens ont-ils suscités ?

Les nouveaux expert-e-s aux examens apprécient énormément la grande utilité des cours de deux jours pour expert-e-s aux examens. Les interventions des « master-trainer » sont extraites de la pratique et précieuses. L'élaboration des situations d'examen et les jeux de rôles proches de la pratique avec évaluation (notation) ont été utiles et ont bien préparé les nouveaux/nouvelles expert-e-s aux examens à leur tâche. Les cours doivent être maintenus dans ce cadre-là ; tou-te-s les expert-e-s aux examens sont d'accord là-dessus.

Comment l'examen « pratique professionnelle – écrit » est-il évalué (noté) ?

La plupart des apprenti-e-s accueillent favorablement la division de l'examen final écrit en une partie générale (70%) pour tou-te-s et une partie spécifique aux groupes professionnels (30%) pour les apprenti-e-s des administrations communales, des administrations cantonales, des offices du registre foncier, des offices des poursuites et des faillites/tribunaux/offices de notaire-s, ainsi qu'une partie générale (30%) pour les stagiaires EC 3+1. Quelques-un-e-s préféreraient deux parties 50% et d'autres imaginent une partie 70% spécifique au groupe professionnel et une partie 30% générale.

Une grande partie des apprenti-e-s ont qualifié la « pratique professionnelle – écrit » de difficile. Quelques questions sont formulées de façon compliquée ou manquent de clarté. Il est frappant de constater que ce sont en particulier les candidat-e-s des communes qui ont qualifié la partie 30% de difficile.

La durée de 120 minutes impartie pour la rédaction des réponses de l'examen final écrit est jugée suffisante par la plupart des apprenti-e-s, mais seul-e-s quelques-un-e-s ont toutefois terminé l'examen avant la fin du temps imparti. Un stagiaire affirme : « Le temps ne suffit que si tu ne dois pas réfléchir. Dès que tu t'attardes quelques minutes sur une question, le temps à disposition ne suffit pas. A mon avis, un examen final avec si peu de temps pour répondre aux questions n'a aucun sens. Je garderais la même durée, mais avec moins de questions. »

Pour les expert-e-s aux examens, la division en une partie 70% générale et une partie 30% spécifique aux groupes professionnels est une bonne solution. Un grand nombre d'expert-e-s ont l'impression que l'on devrait même allonger la partie spécifique.

En résumé : un grand nombre d'expert-e-s aux examens jugent la partie 30% pour les apprenti-e-s des administrations communales plus difficile que les autres parties 30% spécifiques aux groupes professionnels. Quelques expert-e-s affirment que les questions pourraient être formulées de façon plus concise et plus compréhensible. Les indications de correction ont pour la plupart été utiles. « A l'intérieur du groupe, nous avons d'abord brièvement abordé la question de savoir quelles réponses nous admettrions. Problématiques sont par nature les questions formulées de façon très ouverte qui admettent une marge d'interprétation considérable. »

Dans le cadre des travaux de correction, une organisation régionale de formation a invité des intervenant-e-s à venir élucider des questions spécifiques à la branche. Les corrections ont été effectuées par plusieurs équipes et celles-ci corrigeaient chaque fois les mêmes questions, de façon que l'on ait un barème équitable.

Le fait d'avoir deux parties et la page de couverture a été géré diversement dans les différentes organisations régionales de formation. Dans tous les cas, on a considéré que cela était faisable et ne posait pas de problème.

Conseils des apprenti-e-s pour leurs collègues qui termineront leur formation en 2016 :**Entreprise**

- impérativement élaborer les objectifs évaluateurs pendant les 3 ans de façon concrète
- participer aux réflexions et poser des questions
- toujours mettre à jour le dossier de formation et des prestations et le remplir sérieusement

Cours interentreprises

- après chaque cours interentreprises, il vaut la peine d'écrire une brève synthèse de ce qui a été appris, car à la fin des 3 ans, on n'a plus tout à fait en tête les premiers cours interentreprises
- bien participer pendant les cours interentreprises
- prendre assez de temps pour ces thèmes-là, et pas seulement pour les thèmes en lien avec la formation en école

Pratique professionnelle – oral

- réviser dans les différents services : cela a été très utile pour moi

Pratique professionnelle – écrit

- pour l'examen écrit, je recommande aux apprenti-e-s d'étudier les objectifs évaluateurs de façon approfondie ; l'examen était en effet axé sur les objectifs évaluateurs dans une large mesure
- commencer à étudier suffisamment tôt
- la résolution des différentes séries m'a beaucoup aidé-e ; m'ont par ailleurs énormément aidé-e-s les notes prises aux cours interentreprises ; si tu t'investis beaucoup et que tu participes bien pendant les cours interentreprises, tu ne dois vraiment plus beaucoup étudier
- pendant l'examen, savoir bien gérer le temps à disposition
- je leur conseillerais de bien réviser les répertoires de la clé USB, qui sont la base de l'examen écrit de la branche

Généralités

- de ne pas stresser, de bien se préparer et d'être positifs et confiants dans leur tête, car ça aide à rester tranquille

Conseils des stagiaires EC 3+1 pour leurs collègues qui termineront leur formation en 2016 :**Entreprise**

- déjà bien « jouer » avec les STA et le rapport pratique à l'avance, afin de ne pas se retrouver sous pression pour l'examen final
- chaque fois remplir le DFP, préparer les deux STA, l'UF et le rapport pratique
- gérer judicieusement le temps dont on dispose, documenter chaque activité traitée

Cours interentreprises

- être attentif/attentive pendant les cours interentreprises et prendre des notes pertinentes, qui aident à bien apprendre et à bien se préparer, de façon que l'on ne doive pas encore étudier pendant des jours avant l'examen
- systématiquement, après chaque jour de cours interentreprises, écrire un résumé, classer les notes prises aux cours de façon ordonnée et s'assurer qu'elles sont complètes
- ne pas sous-estimer l'importance des cours interentreprises, bien suivre les explications des formateurs/formatrices CI et des intervenant-e-s

Rapport pratique

- pendant le stage, compléter le DFP en continu ; on a ainsi déjà beaucoup d'avantages pour le rapport pratique

Pratique professionnelle – oral

- pour l'examen final oral, il serait utile de simuler des situations d'entretien en classe : cela peut aussi bien fonctionner et être utile entre collègues qui ont les mêmes expériences en dehors de l'entreprise

Pratique professionnelle – écrit

- consacrer quelques heures d'étude à l'examen final écrit
- le temps ne suffit que si tu ne dois pas réfléchir, dès que tu t'attardes quelques minutes sur une question, le temps à disposition ne suffit pas

Généralités

- étudier tout au long de l'année, et ne pas attendre le dernier jour pour s'y mettre
- je n'ai pas de conseils à donner, je ne peux que vous souhaiter bonne chance !

Conseils des expert-e-s aux examens pour leurs collègues qui seront à l'œuvre en 2016 :**Préparation**

- bien lire les rapports pratiques
- consacrer beaucoup de temps à la préparation ; c'est la meilleure façon de s'investir pour que l'examen oral puisse ensuite bien se dérouler
- préparer des « questions de réserve »

Modèle pour expert-e-s

- mettre au point les cas d'examen soigneusement
- bien définir les attentes ; cela simplifie aussi la rédaction du procès-verbal pendant l'examen, parce que l'on peut travailler simplement avec des signes indiquant « Juste » ou « Faux »

Déroulement de l'examen

- bien expliquer le déroulement de l'examen aux candidat-e-s et laisser du temps pour les questions

Généralités

- se faire conseiller et aider par des expert-e-s expérimenté-e-s

Conseils des chef-fe-s expert-e-s pour leurs collègues qui seront à l'œuvre en 2016 :**Préparation**

- commencer suffisamment tôt le recrutement des expert-e-s aux examens et leur affectation
- être bien organisé-e, c'est avoir déjà fait la moitié du travail

Réalisation

- pour l'examen « pratique professionnelle – oral », chaque fois faire appel à une équipe comptant un-e expert-e expérimenté-e et un-e nouvel-le expert-e
- respecter strictement le manuel pour chef-fe-s expert-e-s
- pour la correction de l'examen « pratique professionnelle – écrit », faire appel à des intervenant-e-s des cours interentreprises

La première procédure de qualification selon l'Orfo 2012 – rapport d'expérience d'un chef expert

Les six cantons de Suisse centrale que sont Lucerne, Zoug, Schwytz, Uri, Obwald et Nidwald sont regroupés en une seule et même région de cours interentreprises et d'examens dans l'organisation régionale de formation « Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz VWBZ ». Celle-ci compte environ 550 apprenti-e-s des administrations cantonales et communales. Chaque année, environ 180 d'entre eux/elles passent leur procédure de qualification de la branche. Chaque fois, quelque 100 expert-e-s aux examens y participent. En tant que chef expert, j'assume la responsabilité principale de tout l'arrondissement d'examen, alors que nos expert-e-s principaux/principales sur place sont responsables de leurs équipes et du déroulement des examens dans les différents cantons. Nous sommes fiers/fières de pouvoir compter depuis des années sur une équipe d'expert-e-s dont le dévouement force le respect.

Adopter des innovations signifie aussi que l'on doit abandonner des processus éprouvés et bien rodés. Par ailleurs, de nouveaux défis se profilent. Il en est allé de même lors de la première procédure de qualification selon l'Orfo 2012. Les premiers défis liés à l'organisation des examens sont apparus déjà bien avant la procédure de qualification 2015. Ainsi, dès le terme de la procédure de qualification 2014, il était clair pour toutes les parties impliquées que la prochaine procédure de qualification se déroulerait sous une nouvelle forme et, surtout, sous une forme encore largement inconnue à ce moment-là.

Parallèlement à cela, quelques expert-e-s ont démissionné après une activité de plusieurs années dans le système des examens. Par conséquent, pour la procédure de qualification 2015, il a fallu trouver et former un nombre plus élevé de nouveaux/nouvelles expert-e-s que les années précédentes.

Les années précédentes, pour le lancement de la procédure de qualification qui allait suivre, nous organisions chaque fois une réunion pour les expert-e-s aux examens un samedi matin du mois de mars. Tandis que ces réunions ne parvenaient chaque fois que difficilement à rassembler tou-te-s les expert-e-s impliqué-e-s, il était indispensable d'en organiser une pour la procédure de qualification 2015. Ainsi, pour l'année 2015, la réunion unique d'un samedi a été remplacée par quatre soirées consacrées à des workshops. Ceux-ci ont été animés (dirigés) par les formateurs/formatrices de branche de notre organisation régionale de formation. On s'assurait ainsi que tou-te-s les expert-e-s aux examens en activité seraient eux/elles aussi informé-e-s des innovations et donc préparé-e-s de façon optimale à la « nouvelle » procédure de qualification.

Sachant que les innovations et les changements n'avaient pas fait l'unanimité partout, nous étions curieux/curieuses de connaître les réactions de nos expert-e-s. A notre grande satisfaction, la tendance générale était tout à fait positive dès après le workshop. Le remaniement des formulaires a été qualifié de chose très positive. La possibilité des entretiens professionnels a été ressentie comme un précieux accroissement de la flexibilité et les gens ont jugé positif le fait que le savoir et le savoir-faire des apprenti-e-s puissent de nouveau être « recueillis » de façon plus concrète.

Bien sûr, des voix critiques se sont aussi fait entendre. Ainsi, le barème réduit à 24 points et la suppression des 4 points

pour l'impression générale ont rencontré peu de compréhension. Lors de la correction de l'examen, il est aussi apparu que la partie spécifique aux groupes professionnels, notamment, en raison du caractère très individuel des solutions possibles, impliquait un énorme travail de correction.

La première procédure de qualification selon l'Orfo 2012 est derrière nous. Dans l'arrondissement d'examen de la VWBZ, on tire un bilan positif à l'unanimité : les performances des apprenti-e-s étaient réjouissantes et tout s'est déroulé sans le moindre problème. Les changements ont pour la plupart été perçus comme une véritable plus-value et les expert-e-s se sentent bien soutenu-e-s par la branche suisse et bien équipé-e-s grâce aux instruments de travail et aux moyens auxiliaires mis à disposition. La VWBZ, animée d'un état d'esprit positif, se réjouit de réaliser la procédure de qualification 2016.



Thomas Jeker
Chef expert
«Verein Verwaltungsweiterbildung
Zentralschweiz (VWBZ)»

Evaluation critique de la procédure de qualification en entreprise 2015

C'est avec un grand plaisir que je me charge de procéder à une évaluation critique de la procédure de qualification 2015. Les évaluations statistiques détaillées des résultats des examens sont disponibles. L'évaluation de l'assurance qualité, que nous réalisons désormais par échantillonnage auprès des organisations régionales de formation sélectionnées, va bon train. Mon bref exposé jette un regard rétrospectif sur ce qui s'est passé depuis l'introduction de la NFCB et montre quels changements l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale 2012 a entraînés dans la

procédure de qualification en entreprise. Avec l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale 2012, les 21 branches de formation et d'examens ont pu jouir de la marge de manœuvre qu'elles appelaient de leurs vœux pour rapprocher la formation en entreprise ainsi que la procédure de qualification en entreprise de la pratique et, ce faisant, les adapter aux spécificités de la branche. La branche « Administration publique » a elle aussi accueilli ces adaptations avec beaucoup d'enthousiasme. La comparaison suivante montre les changements :

| Domaines de qualification et notes d'expérience | NFCB/Règlement 2003 | Orfo 2012 |
|---|--|--|
| Examen final écrit | <p>« Situations et cas pratiques »</p> <p>En phase avec les objectifs évaluateurs relatifs à la pratique professionnelle et aux connaissances professionnelles du guide méthodique type, composées d'une partie centrale (tronc commun) de 60% et d'une partie spécifique à la branche de 40% selon les directives de la Commission suisse des examens</p> <p>Note de branche, pondération : 25%</p> | <p>Examen « pratique professionnelle – écrit »</p> <p>Sert à examiner les situations et les contenus sous l'angle des connaissances et de l'orientation vers les compétences opérationnelles</p> <p>Note de branche, pondération : 25%</p> |
| Examen final oral | <p>« Situations et cas pratiques requérant des capacités de communication »</p> <p>Les candidat-e-s démontrent avant tout leur aptitude à gérer des situations de communication qui se présentent dans le cadre d'activités commerciales au sein de l'entreprise formatrice et dans leur branche</p> <p>Note de branche, pondération : 25%</p> | <p>Examen « pratique professionnelle – oral »</p> <p>Situations professionnelles qui requièrent des capacités de communication ainsi que contenus relatifs à la pratique professionnelle mis en pratique dans l'entreprise et aux cours interentreprises</p> <p>Note de branche, pondération : 25%</p> |
| STA | La moyenne des six situations de travail et d'apprentissage (STA) forme la note de branche ; pondération : 25% | Moyenne des six situations de travail et d'apprentissage (STA) et des deux unités de formation (UF) |
| UF | La moyenne des trois unités de formation (UF) forme la note de branche ; pondération : 25% | Note d'expérience, pondération : 50% |

Avec ces changements, les branches de formation et d'examens ont assumé une plus grande responsabilité.

Les apprenti-e-s de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » suivent leur formation à différents niveaux administratifs. Cette donnée est aussi prise en considération – sur demande des organisations régionales de formation ou de leurs entreprises formatrices – pour les cours interentreprises et l'examen final. Notre branche compte donc trois groupes professionnels : administrations communales, administrations cantonales, et offices du registre foncier, offices des poursuites et des faillites/tribunaux. Dans l'examen final écrit « pratique professionnelle – écrit », 70% des questions d'examens sont de ce fait les mêmes pour tou-te-s les apprenti-e-s et elles font référence aux objectifs évaluateurs en entreprise et aux objectifs évaluateurs des cours interentreprises. En revanche, les 30% restants se réfèrent aux objectifs évaluateurs en entreprise et aux objectifs évaluateurs spécifiques aux groupes professionnels étudiés aux cours interentreprises.

La branche « Administration publique » a par ailleurs encore un « quatrième » groupe professionnel, à savoir les stagiaires des écoles de commerce 3+1. Ceux-ci/celles-ci suivent aussi la procédure de qualification en entreprise. Parallèlement à la partie 70%, qui est la même pour tou-te-s, la partie 30% de ce groupe porte sur les objectifs évaluateurs en entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises prévus pour tou-te-s les apprenti-e-s (indépendamment du groupe professionnel).

Cette structure mène à un système complexe en ce qui concerne le recensement des compétences acquises, car le fait de créer, produire et distribuer l'examen final « pratique professionnelle – écrit » en deux séries et en trois langues demande beaucoup de savoir-faire.

J'ai l'intention, d'ici à la fin de 2015 (cette date a été fixée d'entente avec les collègues du comité), de présenter un rapport prenant en compte les résultats de la session d'examens 2015, ceux de la planification pour les travaux préparatoires pour 2016 ainsi que d'autres informations et expériences des différentes organisations régionales de formation. Mon objectif est de présenter une ou plusieurs propositions censées contribuer à simplifier la procédure sans pour autant nuire à la qualité de la formation de base – en effet, les collègues du comité et moi-même trouvons qu'il s'agit là d'un élément essentiel de la mission des personnes qui sont responsables de la formation de nos jeunes.



Vittorio Silacci, comité de l'ovap, secteur « Assurance qualité de l'examen final »

Simplification des procédures de qualification et encouragement des examens axés sur les compétences opérationnelles

Sous ce titre, le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a lancé, à la fin du mois d'octobre 2014, un projet (www.sbf.admin.ch > Thèmes > Formation professionnelle > Formation professionnelle initiale > Projet procédures de qualification). Dans le concept du projet du SEFRI, le contexte est décrit comme suit : « Le SEFRI a mandaté en 2009/2010 une évaluation concernant les procédures de qualification afin de garantir l'assurance et le développement de la qualité, mais également de générer des informations de pilotage. Sur la base des résultats de cette évaluation, le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a lancé en 2012 un projet en collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle en vue de l'optimisation des procédures de qualification. Le projet était avant tout destiné à simplifier les procédures de qualification et à encourager l'orientation vers les compétences opérationnelles. Il visait aussi à définir les tâches et les rôles des acteurs, à les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches et à améliorer l'information et la communication. » Les résultats des projets partiels mis au point dans ce cadre-là sont disponibles sur le site Internet du SEFRI. Il s'agit maintenant de poursuivre le traitement des « Recommandations relatives aux examens axés sur les compétences opérationnelles et à la simplification des procédures de qualification », elles aussi résultat d'un projet partiel, dans le cadre d'un projet subséquent. Dans le concept du projet du SEFRI déjà cité, l'objectif est décrit comme suit : « Le projet en tant que processus global englobe deux objectifs :

1) simplification des procédures de qualification, y compris l'élaboration de 5 à 7 modèles de procédures de qualification et

2) encouragement des examens axés sur les compétences opérationnelles avec des principes directeurs élaborés de manière ciblée. »

Par « modèles de procédures de qualification », on entend des directives interprofessionnelles, encore à développer, pour les organes responsables de la formation professionnelle initiale.

Dans une première phase, on a élaboré des éléments clés pour le projet. La procédure d'audition auprès des partenaires associé-e-s a été menée par l'intermédiaire des membres de la Commission fédérale de la formation professionnelle (CFFP). La Conférence suisse des branches de formation et d'examen commerciales (CSBFC) a elle aussi planché avec assiduité sur le projet et a participé à la procédure d'audition. Pour les raisons suivantes, la CSBFC ne voit pas la nécessité d'élaborer les « modèles de procédures de qualification » prévus – lesquels sont peut-être inutilement restrictifs :

- Les éléments clés pour la simplification des procédures de qualification ne font dans leur majorité pas l'objet de contestations. Ceux-ci devraient servir de base à la mise en œuvre des procédures de qualification spécifiques à la profession dans les Commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité réunies par un partenariat associatif. Dans le cadre des supervisions régulières de cinq ans des différentes professions, les procédures de qualification existantes peuvent être remises en question en cas de besoin.
- Divers éléments clés ne peuvent être généralisés ni pour la formation commerciale initiale ni pour d'autres professions. Cela est valable en particulier pour les professions incluant une formation dispensée en école portant sur les connaissances générales et sur les connaissances professionnelles ainsi que pour les professions faisant appel à des concepts éprouvés pour les notes d'expérience obtenues sur les lieux de formation entreprise et cours interentreprises.
- L'actuel « Cadre applicable à toutes les branches relatif à la partie entreprise », dans le plan de formation « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC », constitue une bonne base pour les 21 branches de formation et d'examen commerciales reconnues par le SEFRI et rend possible le fait que – dans le champ professionnel de loin le plus important numériquement – l'on puisse être formé-e de façon optimale et passer des examens avec un seul plan de formation.
- Pour le champ professionnel commercial, il est crucial que soient possibles, à l'avenir également, les variantes de mise en œuvre spécifiques aux groupes professionnels et en particulier le développement des procédures existantes. Dans ce contexte, il va de soi que l'on soumet à un contrôle la praticabilité des procédures de qualification et les coûts qui en résultent dans le cadre de la mise en œuvre par l'organisation du monde du travail compétente en collaboration avec les cantons.

Roland Hohl, directeur de la CSBFC et président de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC »



Examens axés sur les compétences opérationnelles

La formation professionnelle dispensée en Suisse donne de bons résultats depuis fort longtemps et fait figure de modèle de succès en maints endroits. Malgré tout, les acteurs de la formation professionnelle sont encore et toujours amenés à devoir s'imposer face aux formations reposant sur une approche académique. Lorsque les organisations du monde du travail (Ortra) réussissent à mettre sur pied une formation professionnelle débouchant sur des diplômes clairement positionnés et correspondant à des profils de compétences clairs et alignés sur la pratique, l'attractivité de la formation professionnelle augmente sur le marché du travail. Outre un positionnement clair du contenu des diplômes, on demande aux Ortra de garantir que les professionnel-le-s disposent eux/elles aussi des compétences certifiées. Voici la phrase clé : utilisation d'un mélange de méthodes adéquates axées sur les compétences lors des examens.

Les compétences professionnelles sont hétérogènes et complexes : pour s'acquitter avec succès des tâches professionnelles, on a aussi besoin, outre de solides connaissances spécifiques, d'une attitude adéquate, de capacités analytiques, d'une façon de procéder méthodique ou d'une approche englobante pour la résolution des problèmes.

En raison de leur complexité, le fait de saisir dans leur intégralité les compétences professionnelles contrôlées lors des examens constitue un défi. Lors de la construction des examens, on se retrouve immanquablement au centre d'un

conflit d'intérêts entre « ce qui est souhaitable » et « ce qui est faisable ».

Ce qui est souhaitable : les candidat-e-s montrent leurs aptitudes professionnelles directement dans la pratique réelle. « En direct et en couleur », avec toute la complexité inhérente à leurs tâches. Les expert-e-s aux examens observent et évaluent les compétences professionnelles montrées.

Sous l'angle économique et organisationnel, cela n'est souvent pas faisable. La charge qu'implique un tel format d'examen peut augmenter démesurément.

Ce qui est faisable : on procède à une sélection des compétences à examiner. Dans le formatage de l'examen, la pratique professionnelle est calquée autant que possible sur la réalité.

Ebauche de solution : les compétences à analyser font l'objet d'interrogations par l'intermédiaire de différentes méthodes d'examen. A cet égard, un mélange des méthodes d'examen accroît la probabilité de saisir la complexité des compétences professionnelles considérées dans leur intégralité.

Le graphique suivant présente un découpage possible des méthodes d'examen :

| Spectre couvert par l'examen axé sur les compétences | | | |
|---|--|--|---|
| Connaissances spécifiques Y faire appel dans des situations proches de la pratique | Applications Y réfléchir (en profondeur) dans des situations proches de la pratique | Actions A exécuter dans des situations proches de la pratique | Façon d'agir A montrer dans la pratique professionnelle réelle |
| <ul style="list-style-type: none"> • Questions sur les connaissances | <ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas • Mini-Case • Corbeille de la poste | <ul style="list-style-type: none"> • Jeu de rôles • Simulation d'action • Situations essentielles pour le succès • Discussion en groupes | <ul style="list-style-type: none"> • Travail de projet • Questions pratiques intégrées • Travail pratique conceptuel |

Qu'est-ce que cela signifie pour la formation commerciale initiale ?

Le mélange des méthodes d'examen dans la formation commerciale initiale couvre un large éventail de domaines et est à même d'illustrer la complexité des compétences professionnelles. Les situations de travail et d'apprentissage ou les unités de formation qui sont suivies directement dans la réalité en entreprise rendent possible un lien étroit avec la pratique professionnelle. Mais les examens finaux écrits et oraux sous la forme d'un jeu de rôles et d'un entretien professionnel permettent eux aussi d'examiner de façon adéquate tant les « connaissances théoriques » que les compétences opérationnelles et les compétences communicationnelles.

La procédure de qualification dans la formation commerciale initiale est assurément une procédure plutôt contraignante, mais elle correspond et répond aux exigences liées à un format d'examen moderne, axé sur les compétences.



D^r Petra Hämmerle
Ectaveo AG

Portrait de l'organisation régionale de formation « Fachstelle Kanton Zürich »

Le canton de Zurich forme en ce moment quelque 130 apprenti-e-s dans 86 places de formation différentes. Au moins une fois par année, les apprenti-e-s changent de service, voire de direction. Dans ce contexte, le service de l'enseignement obligatoire, l'office de la circulation, la haute école pédagogique, l'office de l'enseignement secondaire et de la formation professionnelle, l'administration fiscale, le tribunal de district ainsi que l'office de l'économie et du travail forment plusieurs apprenti-e-s. Le système de rotation est le fruit d'une planification complexe qui, depuis les années 1970 et de façon centralisée, est l'œuvre du département de la formation professionnelle commerciale de l'office du personnel.

Le service emploie trois personnes et concentre de nombreuses fonctions : recrutement centralisé, planification opérationnelle et accompagnement des apprenti-e-s des trois années d'apprentissage, organisation des cours interentreprises et des examens finaux (procédure de qualification), ainsi que formation des quelque 150 formateurs/formatrices. Six équipes d'expert-e-s aux examens comptant chacune deux personnes et dix intervenant-e-s complètent l'équipe. Il est réjouissant de constater que l'on trouve aussi déjà, parmi les personnes précitées, quelques ancien-ne-s apprenti-e-s de l'administration cantonale.

Depuis 2003, la « Fachstelle Kanton Zürich » œuvre à l'intérieur même du département de la formation professionnelle commerciale. Cette intégration apporte de nombreux avantages : le contact avec les apprenti-e-s et les formateurs/formatrices est régulier et tout le monde se connaît personnellement. Avec un maître formateur et une jeune collaboratrice qui vient de terminer sa formation selon l'Orfo 2012, la mise en œuvre de la nouvelle Orfo et l'adaptation à celle-ci sont en bonne voie.

Etant donné que les apprenti-e-s sont actifs/actives dans les locaux de différentes places de formation, la « Fachstelle Kanton Zürich » attache beaucoup d'importance à l'échange entre formateurs/formatrices. Chaque année, elle organise plusieurs formations d'un jour pour les nouveaux formateurs/nouvelles formatrices. Par ailleurs, tous les deux ans a lieu une « Journée des formateurs/formatrices ». Celle-ci est

destinée à mettre en valeur le travail des formateurs/formatrices et à rendre possible un échange impliquant l'ensemble de l'administration cantonale. Egalement, la « Fachstelle Kanton Zürich » organise des formations continues consacrées aux thèmes actuels de la formation professionnelle.

On ne favorise pas que le networking interne. En effet, le canton de Zurich a aussi des échanges avec les communes. Il n'y a certes jamais eu à Zurich d'organisation de formation commune aux différentes administrations publiques. La volonté de mettre à profit les synergies existantes, par exemple pour les différents cours interentreprises, est toutefois bien réelle. La commission de formation assurant le lien entre les communes et le canton de Zurich se réunit chaque année pour avoir des échanges sur les thèmes et les défis actuels.

L'organisation, le programme-cadre ainsi que l'assurance qualité des cours interentreprises entrent aussi dans les priorités de la « Fachstelle Kanton Zürich », ce qui rend possible une bonne coordination avec le programme de formation des apprenti-e-s. La planification offre une certaine flexibilité et, avec deux classes de cours interentreprises par volée d'apprentissage, il reste une marge de manœuvre pour un aménagement individualisé des journées de cours. Même en cas de problèmes, il est facile de trouver rapidement les personnes qu'il faut et les compétences sont clairement définies. Parallèlement au changement régulier des instructeurs/institutrices et des intervenant-e-s, les apprenti-e-s ont pendant tout leur apprentissage la même personne de contact, sorte de référence « centralisée ». Afin de garantir un lien aussi étroit que possible avec la pratique, on fait appel à des intervenant-e-s en poste dans l'administration cantonale pour dispenser les cours interentreprises. Le contenu peut ainsi être transmis de vive voix par des spécialistes et les personnes à former découvrent simultanément la structure, les domaines et les débouchés de l'administration.

La « Fachstelle Kanton Zürich » s'efforce de trouver ses ressources dans le canton, qu'il s'agisse de personnel ou de locaux. Les journées de cours à la haute école pédagogique, à l'université de Zurich ou dans la galerie des ancêtres chargée d'histoire font autant partie de cette dynamique que l'organisation de cours « à la source ». Le

domaine des marchés publics est présenté dans les locaux du « Kantonale Drucksachen- & Materialzentrale Zürich » (office cantonal des imprimés et du matériel), la fonction du Parlement et du Gouvernement est expliquée à l'hôtel de ville et certaines règles de savoir-vivre pour la vie quotidienne – par exemple lors d'un dîner d'affaires – sont entraînées à l'école hôtelière. Pour couronner le tout, le cours interentreprises 5 se déroule chaque fois à Adelboden. Sur place sont présent-e-s les intervenant-e-s et les responsables de la formation professionnelle. A l'écart de leur cadre quotidien, les apprenti-e-s de la troisième année d'apprentissage peuvent assimiler la matière des derniers thèmes, se préparer à la procédure de qualification et dissiper d'éventuelles incertitudes en lien avec les examens finaux.

La combinaison de la « Fachstelle Kanton Zürich » et de la formation professionnelle en un seul lieu permet une collaboration perméable qui a des conséquences positives sur le maintien et l'amélioration de la qualité. Les changements peuvent être mis en œuvre rapidement et simplement. Grâce à cette organisation, nous sommes convaincu-e-s d'être très bien armé-e-s et positionné-e-s pour relever avec succès, à l'avenir aussi, les nouveaux défis que nous posera la formation commerciale.

Regula Hug und **Markus Sager**, Fachstelle Kanton Zürich



Prefazione



Thomas-Peter Binder
Presidente ovap

Cara lettrice, caro lettore,

ecco dunque i risultati e le esperienze degli esami finali 2015, da noi attesi con tanta ansia. Abbiamo incentrato le nostre informazioni 2015-16 sulla procedura di qualificazione (PQ) aziendale. In tal senso sono attivi numerosi specialisti, affinché gli esami finali «Pratica professionale orale» e «Pratica professionale scritta» possano svolgersi con successo. Tanto più apprezzo l'eccellente collaborazione tra i rami di formazione e d'esame, i/le responsabili d'esame dei cantoni, le commissioni d'esame, i capi periti e le cape perite nonché i periti e le perite d'esame. Ringrazio tutti di cuore per il vostro prezioso lavoro, per la vostra motivazione e per l'impegno con cui affiancate le persone in formazione in un periodo importante della loro vita.

Come sono stati vissuti gli esami finali? Quale impressione hanno lasciato? In questa edizione lasciamo parlare diverse persone che ricoprono funzioni differenti:

- I candidati e le candidate all'esame finale 2015, i capi periti e le cape perite nonché i periti e le perite d'esame parlano delle proprie esperienze, dando consigli ai loro colleghi e alle loro colleghe per la PQ 2016.
- Il capo perito Thomas Jeker, «Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz (VWBZ)», porta le sue esperienze in merito agli esami finali 2015.
- Il nostro membro del comitato Vittorio Silacci, Settore Garanzia della qualità esami finali, ha effettuato una valutazione critica della procedura di qualificazione 2015.
- Roland Hohl, responsabile CSRFC e presidente della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità Impiegato di commercio/Impiegata di commercio AFC, parla del progetto «Semplificare la procedura di qualificazione e promuovere l'orientamento alle competenze operative» e delle nozioni da esso derivate.
- La dr. Petra Hämmerle dell'azienda Ectaveo AG, Zurigo, ci spiega che cosa è importante nella verifica orientata alle competenze operative.

Come di consueto, nel nostro opuscolo viene presentata un'organizzazione locale o regionale. Quest'anno Regula Hug e Markus Sager ci fanno conoscere la «Fachstelle Kanton Zürich». Ulteriori informazioni utili e, naturalmente, le principali cifre statistiche relative al nostro ramo si trovano da pagina 38 a 48.

Buona lettura.

Cordiali saluti



Retrospectiva e prospettiva

Il 1° gennaio 2015, insieme ai miei colleghi e alle mie colleghe Natacha Erard (nuova), Nicolas Gelmi (nuovo), Heinz Nievergelt (uscente), Brigitte Schweizer (nuova) e Vittorio Silacci (nuovo), ho potuto iniziare la nostra attività in seno al comitato. In questa sede, desidero ringraziarvi ancora di cuore per avermi eletto presidente dell'ovap.

Il passaggio delle consegne con Yvonne Flück-Meer è avvenuto nel migliore dei modi. Nell'ultimo trimestre del 2014 mi ha informato in modo esauriente sui diversi dossier. Grandioso è stato inoltre il sostegno del nostro segretariato, soprattutto da parte di Martina Oertli. In questo modo sono stato in grado di assumere la mia carica con una buona preparazione. Grazie di cuore a tutti coloro che hanno fornito il loro contributo affinché questo passaggio avvenisse senza difficoltà.

A causa dei tanti nuovi compiti il primo anno di carica è sempre un po' speciale. Tanto più sono lieto della velocità con cui il nuovo comitato direttivo ha già iniziato a fare pratica con i dossier. Un nuovo organigramma ci aiuta in tal senso (vedi pagina 38).

Gestire la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni/materiale didattico per i corsi interaziendali

I feedback delle organizzazioni locali e regionali in merito alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) nonché al materiale didattico per i corsi interaziendali ci sono pervenuti e sono stati elaborati. Essi confluiscono nella nuova edizione della DAP, versione 2016, e nel materiale didattico per i corsi interaziendali, versione 2016.

Naturalmente siamo stati felici dei numerosi input ricevuti, grazie di cuore. Tuttavia, poiché la prossima verifica dell'OFor è già stata stabilita per il 2020, ci siamo limitati ad apportare adeguamenti marginali. Così, attualmente né la DAP né il materiale didattico per i corsi interaziendali subiranno modifiche di contenuto. Anche i criteri parziali di valutazione delle UP non sono stati adeguati, al fine di evitare un'inutile incertezza giuridica.

Moderna piattaforma di comunicazione

Che cosa c'è di nuovo? A partire dal 1° aprile 2016 opereremo per via elettronica. In tale data il nostro nuovo sito web andrà online. Avranno quindi accesso all'area protetta della nuova piattaforma di comunicazione anche i formatori e le formatrici delle aziende formatrici, dei corsi interaziendali nonché le loro persone in formazione della formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e della formazione di base organizzata dalla scuola (FOS). Nella piattaforma saranno disponibili la DAP (versione 2016) e il materiale didattico per i corsi interaziendali (versione 2016). Inoltre sarà presente un servizio di modulistica per le SAL, le UP e la gestione della DAP.

I formatori e le formatrici delle aziende formatrici sono responsabili affinché le loro persone in formazione, con inizio del percorso nel 2016, ricevano l'accesso all'area protetta del sito web.

Il materiale didattico per i formatori e le formatrici CI nonché per i relatori e le relatrici sarà adeguato di conseguenza e sarà disponibile nell'area protetta del nuovo sito web per il primo corso interaziendale a giugno 2016.

Inoltre, per le persone in formazione che hanno iniziato il loro tirocinio tra il 2013 e il 2015, nell'area pubblica del nuovo sito web vi sarà un servizio di modulistica con i precedenti moduli della DAP (versione 2012).

Le basi della formazione saranno sintetizzate e disponibili in formato cartaceo in tre lingue (it/de/fr) all'interno dell'opuscolo «Formazione professionale di base Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC nell'amministrazione pubblica»:

- raggiungere una competenza operativa professionale ed elaborare un programma di formazione aziendale individuale
- panoramica di tutti gli obiettivi di valutazione per l'azienda e per i corsi interaziendali insieme alle rispettive competenze metodologiche, sociali e personali
- i livelli di tassonomia da C1 a C6 attribuiti agli obiettivi di valutazione

Nuovi strumenti per l'informazione professionale e marketing orientato alle nuove leve

Già da lungo tempo le organizzazioni locali e regionali nonché le aziende formatrici attendono sostegno nel settore dell'informazione professionale e del marketing orientato alle nuove leve.

A partire dal 1° aprile 2016 scoccherà quindi l'ora. Con il titolo «Il mio tirocinio – il mio futuro» l'ovap mette a disposizione delle sue organizzazioni locali e regionali nonché delle aziende formatrici un progetto efficace a lungo termine e strumenti adeguati ai diversi gruppi d'interesse. Anche la nuova piattaforma di comunicazione sarà sviluppata di conseguenza.

Vedrete, ci saranno molte novità. Il che comporta numerose sfide, ma anche tanti miglioramenti. I nuovi strumenti sono orientati a soddisfare i requisiti odierni e saranno di notevole aiuto nel nostro lavoro. In tal senso spero naturalmente di poter contare su di voi anche in futuro: c'è molto da fare, mettiamoci all'opera. Grazie di cuore per il vostro sostegno.

Thomas-Peter Binder
Presidente ovap

Esperienze e consigli di candidati, di periti d'esame e di capi periti sulla procedura di qualificazione 2015

Nel 2015 per la prima volta si è concluso il primo ciclo della formazione professionale di base «Impiegato di commercio/ Impiegata di commercio AFC» in base all'OFor 2012. Circa 1590 persone in formazione, 340 stagiaires SMC 3+1, 45 capi periti e cape perite nonché 940 periti e perite d'esame del ramo «Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» hanno seguito la nuova PQ aziendale, organizzando, conducendo o valutando gli esami finali.

Quali sono le esperienze dei candidati e delle candidate, dei periti e delle perite d'esame, dei capi periti e delle cape perite? Come si sono preparati agli esami finali «Pratica professionale scritta» e «Pratica professionale orale»? Come valutano l'orientamento alla pratica degli esami finali? Come sono i feedback relativi ai corsi per periti e perite d'esame della durata di due giorni? Quali consigli danno le persone in formazione, gli/le stagiaire, i periti e le perite d'esame, i capi periti e le cape perite ai loro colleghi e alle loro colleghe per il prossimo anno, affinché gli esami finali siano un successo per tutti i partecipanti?

Siamo lieti di presentarvi una sintesi dei risultati di un sondaggio condotto nelle organizzazioni locali e regionali «Amministrazione cantonale e Comuni del Cantone Ticino», «Kantonale Verwaltung Bern», «ORF-NE» e «Verband Bernischer Gemeinden».

Al sondaggio hanno partecipato 250 persone in formazione, 38 stagiaires SMC 3+1, 7 capi periti e cape perite nonché 75 periti e perite d'esame.

Come si sono preparati le persone in formazione e gli/le stagiaire per gli esami finali?

Per l'esame finale «Pratica professionale orale» le persone in formazione hanno indicato di essersi preparate:

- lo studio dei punti fondamentali, le procedure, le scadenze e le basi legali delle prestazioni indicate sul rapporto di pratica;
- documentando tutto nelle schede della DAP;
- studiando il rapporto di pratica;
- esercitandosi per l'esame finale orale con esperti nel CI;
- effettuando giochi di ruolo con i loro formatori e le loro formatrici.

Inoltre affermano di essersi fatti rispiegare i punti non chiari delle diverse prestazioni. La maggior parte delle persone in formazione valuta molto positivamente l'orientamento alla pratica del loro esame finale orale. Esse ricordano come entrambe le situazioni di colloquio fossero riprese dal loro rapporto di pratica.

Per l'esame finale «Pratica professionale scritta» le persone in formazione si sono preparate ripetendo le materie svolte durante i corsi interaziendali. Esse hanno:

- scritto dei riassunti;
- risolto serie di esami degli scorsi anni e la serie zero;
- creato gruppi di studio all'interno della propria azienda e studiato insieme.

Alcune affermano di essersi preparate utilizzando documentazione non relativa alla formazione in base all'OFor 2012 (vecchi documenti dell'associazione comunale). Esse notano come ciò sia stato «un grave errore».

Molte persone in formazione valutano l'orientamento alla pratica dell'esame finale scritto come appena sufficiente. Esse ritengono che le prove d'esame avrebbero meno a che vedere con la quotidianità professionale e che sarebbero piuttosto riprese dalle conoscenze del ramo. Altre pensano che le domande fossero orientate alla pratica. Alcune persone in formazione della stessa organizzazione locale e regionale hanno affermato che sarebbero state loro chieste cose di cui non avevano mai sentito parlare. Le persone in formazione di un'altra organizzazione locale e regionale concordano all'unanimità sul fatto di avere trattato tutti i temi dell'esame finale «Pratica professionale scritta» nell'azienda formatrice o nel corso interaziendale.

Alcuni/e stagiaire SMC 3+1 ricordano come:

- hanno inventato e simulato situazioni di colloquio tratte dal rapporto di pratica;
- hanno svolto esercizi con colleghi e colleghe;
- si sono allenati con il formatore o la formatrice.

Essi valutano l'esame finale orale, davvero orientato alla pratica e molto ben strutturato. Per tutti gli/le stagiaire vi era un legame con il loro rapporto di pratica.

Per l'esame finale «Pratica professionale scritta» la maggior parte degli/delle stagiaire si è preparata riassumendo i principali contenuti dei corsi interaziendali. Per quanto concerne gli esercizi, essi constatano che sono state poste domande di carattere generale, improntate sui CI e meno sul lavoro pratico.

Per uno stagiaire la preparazione è risultata facile. Egli descrive il suo impiego di tempo nel modo seguente: per l'esame finale orale «due ore di studio», per lo scritto «un'ora di studio».

Quali preparativi hanno svolto i capi periti e le cape perite?

«Chi ben organizza è a metà dell'opera», con questa affermazione una capa perita viene al punto in merito all'importanza di prepararsi bene:

- concordare i giorni d'esame
- organizzare le aule d'esame
- chiarire le domande, ad esempio: ci sono periti o perite d'esame con obbligo di ricusa?
- formare periti e perite d'esame
- convocare periti e perite d'esame
- raccogliere e attribuire i rapporti di pratica
- suddividere le persone in formazione
- elaborare piani d'esame
- organizzare un incontro
- prendere accordi
- riorganizzare le date
- essere pronti per i casi di emergenza
- e tanto altro ancora

Non bisogna dimenticare nessun dettaglio!

Secondo il sondaggio, gli esami finali nelle singole organizzazioni locali e regionali si sono svolti senza alcun problema. Un «quasi ritardo» ha reso nervosa una candidata ed è stato possibile «curare» un malore durante l'esame finale con zucchero d'uva e una mela.

Come sono stati i preparativi dei periti e delle perite d'esame all'esame finale «Pratica professionale orale»?

I periti e le perite d'esame ricordano così la loro preparazione:

- studiare il rapporto di pratica dei loro candidati e delle loro candidate all'esame
- informarsi ulteriormente sul sito web dell'azienda formatrice
- prendere nota dei possibili casi
- accordarsi con il co-perito/la co-perita
- definire insieme i casi
- elaborare i casi d'esame con le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali in base ai documenti disponibili
- formulare le aspettative e le domande di riserva

Una perita d'esame afferma: «Cerchiamo di utilizzare i documenti allegati al rapporto di pratica quando questi sono pertinenti e adatti alla costruzione di un caso d'esame (notifica di arrivo di un cittadino svizzero, obbligo di servizio nella protezione civile, incasso delle imposte). Unicamente a fronte di descrizioni di procedure totalmente insufficiente (ad esempio vendita sacchi dei rifiuti, notifica cane) ci rifacciamo a casi più generici tratti dai settori operativi indicati nel rapporto di pratica.»

I periti e le perite d'esame si sono trovati bene con i nuovi documenti per l'elaborazione dei casi. Essi li valutano come ben concepiti e migliori rispetto al modello precedente. Alcuni trovano che sia un peccato che i testi nel modulo non possano essere formattati e che ci sia relativamente poco spazio per la scrittura.

Quali feedback vi sono stati in merito ai corsi per periti e perite d'esame?

I nuovi periti e le nuove perite d'esame apprezzano molto l'utilità dei corsi per periti e perite d'esame di due giorni. Gli input da parte dei master trainer sono stati preziosi e orientati alla pratica. L'elaborazione delle situazioni d'esame e i giochi di ruolo pratici con valutazione sono stati utili e hanno ben preparato i nuovi periti e le nuove perite d'esame al loro compito. Tutti i periti e tutte le perite d'esame concordano sul fatto che i corsi debbano mantenere anche in futuro questa modalità.

Come viene valutato l'esame finale «Pratica professionale scritta»?

La maggior parte delle persone in formazione vede con favore la suddivisione dell'esame finale scritto in una parte generale (70%) per tutti e una parte specifica per i diversi

gruppi professionali (30%) per le persone in formazione delle amministrazioni comunali, delle amministrazioni cantonali, degli uffici del registro fondiario, degli uffici d'esecuzione e degli uffici fallimenti/tribunali/notariati nonché una parte generale (30%) per gli stagiaire SMC 3+1. Alcune preferirebbero due parti al 50% e altre ancora vedrebbero con favore una parte al 70% specifica per i gruppi professionali e una parte generale al 30%.

Gran parte delle persone in formazione ha valutato l'esame finale «Pratica professionale scritta» difficile. Alcune domande sarebbero state formulate in modo complesso o poco chiaro. Si nota che in particolare i candidati e le candidate provenienti dai comuni hanno indicato che la parte relativa al 30% era difficile.

La maggior parte delle persone in formazione ha trovato che i 120 minuti a disposizione per lo svolgimento dell'esame finale scritto fossero sufficienti, benché pochi avessero consegnato prima. Uno stagiaire afferma: «Il tempo a disposizione basta solo se non devi riflettere. Se ti soffermi qualche minuto su un esercizio, non è più sufficiente. Secondo me un esame finale con tempi così stretti non ha senso. Manterrei la stessa durata, ma con meno esercizi.»

Per i periti e le perite d'esame la suddivisione in una parte generale al 70% e una parte specifica per i diversi gruppi professionali al 30% è una buona soluzione. Molti ritengono che la parte specifica dovrebbe persino essere ampliata ulteriormente.

Nel complesso molti periti e molte perite d'esame valutano la parte al 30% per le persone in formazione delle amministrazioni comunali più difficile rispetto alle altre. Alcuni ritengono che le domande potrebbero essere poste in modo più conciso e comprensibile. La maggior parte delle indicazioni per le correzioni è stata utile. «All'interno del gruppo abbiamo discusso brevemente su quali risposte ammettere. Per loro natura, sono problematiche le domande formulate in maniera molto aperta, che lasciano grande spazio all'interpretazione personale.»

Per la correzione un'organizzazione locale e regionale ha invitato dei relatori e delle relatrici a chiarire domande specialistiche. Le correzioni sono state effettuate in team che si sono sempre occupate degli stessi esercizi, per avere un criterio equo.

La gestione di entrambe le parti e del frontespizio è stata risolta in modo diverso nelle singole organizzazioni locali e regionali. In tutti i casi essa è stata valutata come fattibile e non problematica.

Consigli delle persone in formazione ai colleghi e alle colleghe che concluderanno la loro formazione nel 2016:**Azienda**

- raggiungere in modo concreto gli obiettivi di valutazione, obbligatoriamente nei tre anni di formazione
- riflettere e informarsi
- aggiornare sempre e completare in modo serio la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

Corsi interaziendali (CI)

- dopo ogni CI vale la pena scrivere sempre una breve sintesi su quanto imparato, poiché alla fine dei 3 anni non si avrà più così presente l'argomento dei primi corsi
- collaborare proficuamente nei corsi interaziendali
- dedicare tempo sufficiente a questi argomenti, non studiare soltanto le materie scolastiche

Pratica professionale orale

- ripetere nei diversi servizi è stato molto utile per me

Pratica professionale scritta

- suggerisco alle persone in formazione di confrontarsi intensamente con gli obiettivi di valutazione per l'esame scritto, in quanto sono la base per l'elaborazione di quest'ultimo
- iniziare presto a studiare
- ho trovato utile risolvere le diverse serie, inoltre mi hanno aiutato molto gli appunti dei CI: se partecipi attivamente ai CI, non devi più studiare così tanto
- tenere d'occhio il tempo durante l'esame
- consiglieri loro di rivedere i file contenuti nella chiave usb, che sono la base per l'esame scritto del ramo

Generale

- suggerisco di non stressarsi, di prepararsi bene e di avere un atteggiamento positivo e fiducioso, in quanto questo aiuta a restare tranquilli

Consigli degli/delle stagiaire SMC 3+1 ai colleghi e alle colleghe che concluderanno la loro formazione nel 2016:**Azienda**

- prepararsi bene e in anticipo con le SAL e il rapporto di pratica, in modo da non essere sotto pressione per l'esame finale
- completare ogni volta la DAP, preparare bene le due SAL, l'UP e il rapporto di pratica
- suddividere bene il tempo, documentare ogni attività elaborata

Corsi interaziendali (CI)

- prestare attenzione durante i CI e prendere appunti, utili per studiare e per prepararsi bene, in modo da non dover studiare ancora per giorni prima dell'esame
- riassumere gli argomenti trattati dopo ogni giornata del CI, classare in modo ordinato gli appunti dei corsi e controllare che siano completi
- non sottovalutare i CI, seguire con attenzione le spiegazioni dei formatori e delle formatrici CI nonché dei relatori e delle relatrici

Rapporto di pratica

- completare continuamente la DAP durante lo stage, così da avere già dei vantaggi per la compilazione del rapporto di pratica

Pratica professionale orale

- in classe sarebbe utile simulare situazioni di colloquio per l'esame finale orale: va bene anche tra colleghi e colleghe che hanno fatto le stesse esperienze nella stessa azienda

Pratica professionale scritta

- impiegare alcune ore di studio per l'esame finale scritto
- il tempo a disposizione basta solo se non devi riflettere, se ti soffermi qualche minuto su un esercizio, non è più sufficiente

Generale

- studiare tutto l'anno e non soltanto all'ultimo giorno
- non ho consigli da dare, posso soltanto augurare buona fortuna

Consigli dei periti e delle perite d'esame ai colleghi e alle colleghe attivi nel 2016:**Preparazione**

- leggere bene i rapporti di pratica
- prendersi molto tempo per la preparazione: è il miglior investimento per poter organizzare bene, in seguito, l'esame orale
- Preparare «domande di riserva»

Presentazione dei casi

- elaborare accuratamente i casi d'esame
- definire bene le aspettative: ciò semplifica la redazione del verbale durante l'esame, in quanto è possibile prendere nota con segni che indicano le risposte esatte e quelle errate

Svolgimento dell'esame

- spiegare bene lo svolgimento dell'esame ai candidati e alle candidate e lasciare tempo per le domande

Generale

- chiedere aiuto e consiglio a periti con esperienza pluriennale

Consigli dei capi periti e delle capi perite ai colleghi e alle colleghe attivi nel 2016:**Preparazione**

- iniziare presto con il reclutamento dei periti e delle perite d'esame e con la suddivisione dei candidati
- chi ben organizza, è già a metà dell'opera

Svolgimento

- per l'esame finale «Pratica professionale orale» impiegare sempre una coppia composta da un perito/una perita con esperienza con un perito nuovo/una perita nuova
- attenersi strettamente al manuale per i capi periti e le capi perite
- per la correzione dell'esame finale «Pratica professionale scritta» convocare relatori e relatrici CI

La prima procedura di qualificazione in base all'OFOR 2012: resoconto delle esperienze di un capo perito

I sei cantoni della Svizzera centrale (Lucerna, Zugo, Svitto, Uri, Obvaldo e Nidvaldo) sono riuniti in una sola organizzazione regionale di formazione «Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz (VWBZ)». Questa include circa 550 persone in formazione delle amministrazioni cantonali e comunali, di cui circa 180 affrontano ogni anno la PQ nel proprio settore. Essa viene sostenuta con circa 100 periti e perite d'esame. In qualità di capo perito ho la responsabilità principale per l'intero circondario d'esame, mentre nei singoli cantoni i nostri specialisti e le nostre specialiste locali sono responsabili per i loro team e per lo svolgimento degli esami a livello locale. Siamo orgogliosi di poter contare da anni su un impegnato team di periti e perite.

Rinnovamento significa anche lasciare andare ciò che è comprovato e conosciuto, affrontando nuove sfide. Le cose non sono andate diversamente durante la prima PQ in base all'OFOR 2012. Le prime sfide dal punto di vista dell'organizzazione degli esami si sono delineate già molto tempo prima della PQ 2015. Così, al più tardi dopo la conclusione della PQ 2014, tutte le persone coinvolte erano consapevoli del fatto che la PQ successiva si sarebbe svolta in una forma nuova ma, soprattutto, al momento ancora per lo più sconosciuta. Inoltre alcuni periti e alcune perite si sono accomiati dopo molti anni di attività nel settore degli esami. Di conseguenza, per la PQ 2015 è stato necessario trovare e formare un numero di nuovi periti e di nuove perite maggiore rispetto agli anni precedenti.

Per inizializzare l'imminente procedura di qualificazione, negli scorsi anni abbiamo sempre condotto un evento per periti e perite d'esame durante un sabato mattina di marzo. Questi eventi non erano riusciti a coinvolgere tutti i periti e tutte le perite in oggetto, ma per la PQ 2015 ciò era irrinunciabile. Così nel 2015 l'evento del sabato è stato sostituito da quattro workshop serali condotti dai formatori e dalle formatrici della nostra organizzazione locale e regionale. In questo modo si è garantito che anche tutti i periti e tutte le perite d'esame fossero informati sulle novità, risultando così preparati in modo ottimale per la «nuova» PQ.

Sapendo che le novità e i cambiamenti non incontrano favore ovunque, abbiamo atteso con ansia le reazioni dei nostri periti e delle nostre perite. Con nostro piacere, già immediatamente dopo gli workshop l'atteggiamento generale è stato nel complesso positivo. L'elaborazione dei moduli è stata indicata come grande vantaggio. La possibilità di avere colloqui specialistici è stata percepita come un prezioso aumento della flessibilità e il fatto che fosse possibile attingere di nuovo in modo più concreto alla conoscenza e al sapere specialistici delle persone in formazione è stato valutato positivamente.

Naturalmente ci sono anche state voci critiche. Così hanno incontrato poca comprensione la scala di valutazione ridotta a 24 punti e l'abolizione dei 4 punti per l'impressione generale. Inoltre, nella correzione dell'esame scritto, si è evitato che in particolare la parte specifica per i gruppi professionali richiede un enorme sforzo a causa delle possibilità di soluzione estremamente individuali.

La prima procedura di qualificazione in base all'OFOR 2012 è alle nostre spalle. Nel circondario d'esame della VWBZ è stato tratto all'unanimità un bilancio positivo: le prestazioni delle persone in formazione sono state soddisfacenti e il tutto si è svolto in modo impeccabile. La maggior parte dei cambiamenti viene percepita come un vero e proprio valore aggiunto e i periti e le perite si sentono notevolmente supportati dal Ramo svizzero e ben equipaggiati grazie agli strumenti di lavoro e ai mezzi ausiliari messi a disposizione. La Svizzera centrale guarda con positività e gioia alla PQ 2016.



Thomas Jeker

Capo perito
«Verein Verwaltungsweiterbildung
Zentralschweiz (VWBZ)»

Valutazione critica della procedura di qualificazione aziendale 2015

Sono lieto di essere stato incaricato di svolgere una valutazione critica della procedura di qualificazione 2015. Sono ora disponibili le analisi statistiche dettagliate dei risultati degli esami. L'analisi della garanzia della qualità, che ora effettuiamo a campione presso organizzazioni locali e regionali selezionate, è in pieno svolgimento. La mia breve relazione getta uno sguardo indietro, all'epoca NFCB, presentando i cambiamenti determinati dall'Ordinanza in materia di for-

mazione 2012 nella procedura di qualificazione. Con l'Ordinanza in materia di formazione 2012 i 21 rami di formazione e d'esame hanno ottenuto il tanto sospirato spazio d'azione per orientare maggiormente alla pratica la formazione aziendale e la procedura di qualificazione aziendale, adeguandole in questo modo alle specificità dei rami. Anche il ramo «Amministrazione pubblica» ha accolto con molto favore tali adeguamenti. Il seguente confronto illustra i cambiamenti:

| Campi di qualificazione e note dei luoghi di formazione | NFCB/regolamento 2003 | OFor 2012 |
|---|---|---|
| Esame finale scritto | <p>«Situazioni e casi della pratica professionale»</p> <p>Concepito sugli obiettivi di valutazione della pratica professionale e sugli obiettivi di valutazione professionali specifici della guida metodica modello, composto da una parte centrale (tronco comune) al 60% e da una parte specifica per il ramo al 40%, in base alle specifiche della Commissione svizzera degli esami</p> <p>Nota di materia, ponderazione: 25%</p> | <p>Esame finale «Pratica professionale scritta»</p> <p>Verifica situazioni e contenuti sotto l'aspetto della conoscenza e dell'orientamento operativo</p> <p>Nota di materia, ponderazione: 25%</p> |
| Esame finale orale | <p>«Situazioni della pratica professionale che richiedono capacità comunicative»</p> <p>I candidati e le candidate presentano soprattutto le loro capacità nelle attività commerciali in situazioni comunicative, nel quadro della loro azienda formatrice e del loro ramo</p> <p>Nota di materia, ponderazione: 25%</p> | <p>Esame finale «Pratica professionale orale»</p> <p>Situazioni professionali che richiedono capacità comunicative nonché contenuti della pratica professionale applicati nell'azienda e nei corsi interaziendali</p> <p>Nota di materia, ponderazione: 25%</p> |
| SAL | Il valore medio delle 6 situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) rappresenta la nota di materia; ponderazione: 25% | Valore medio delle 6 situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) e delle 2 unità procedurali (UP) |
| UP | Il valore medio delle 3 unità procedurali (UP) rappresenta la nota di materia; ponderazione: 25% | Nota del luogo di formazione, ponderazione: 50% |

Con tali modifiche i rami di formazione e d'esame hanno assunto una maggiore responsabilità.

Le persone in formazione del ramo «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/Amministrazione pubblica» concludono la loro formazione a diversi livelli amministrativi. Di questo fatto viene anche tenuto conto – su richiesta delle organizzazioni locali e regionali o delle loro aziende formatrici – nei corsi interaziendali e nell'esame finale. Dunque, il nostro ramo conosce tre gruppi aziendali: amministrazioni comunali, amministrazioni cantonali e registri fondiari e uffici d'esecuzione e dei fallimenti e tribunali. Pertanto, nell'esame finale scritto «Pratica professionale scritta» il 70% degli esercizi d'esame è uguale per tutte le persone in formazione e fa riferimento agli obiettivi di valutazione aziendali e a quelli dei corsi interaziendali. Il restante 30% delle domande si riferisce tuttavia agli obiettivi di valutazione aziendali nonché agli obiettivi di valutazione specifici per i gruppi professionali nei corsi interaziendali.

Inoltre il ramo «Amministrazione pubblica» ha ancora un «quarto» gruppo aziendale, ossia gli/le stagiaire delle scuole medie di commercio 3+1. Anch'essi concludono la procedura di qualificazione aziendale. Accanto alla parte al 70%, che è uguale per tutti, la parte al 30% per questo gruppo fa riferimento agli obiettivi di valutazione aziendali e a quelli dei corsi interaziendali per tutte le persone in formazione (indipendentemente dal gruppo aziendale).

Questa struttura determina un sistema complesso per l'acquisizione di competenze richieste: infatti elaborare, produrre e distribuire l'esame finale «Pratica professionale scritta» in due serie e in tre lingue richiede un notevole know-how.

Entro la fine del 2015 (questa data è stata concordata con i colleghi e le colleghe del comitato) mi sono prefissato di presentare una relazione che tenga conto dei risultati della sessione 2015 e della pianificazione per i lavori di preparazione per il 2016 nonché di altri dati ed esperienze delle organizzazioni locali e regionali. Il mio obiettivo è presentare una o più proposte volte a semplificare la procedura, senza tuttavia inficiare la qualità della formazione di base: infatti per i colleghi e le colleghe del comitato, oltre che per me, questo è uno dei compiti fondamentali delle persone responsabili per la formazione dei nostri giovani.



Vittorio Silacci, comitato ovap, Settore Garanzia della qualità esami finali

Semplificare la procedura di qualificazione e promuovere l'orientamento alle competenze operative

Con questo titolo, alla fine di ottobre 2014 la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ha lanciato un progetto (www.sbf.admin.ch > Temi > Formazione professionale > Formazione professionale di base > Progetto procedura di qualificazione). La situazione di partenza è descritta nel piano di progetto della SEFRI come segue: «In una prospettiva di garanzia e sicurezza della qualità, ma anche per ottenere informazioni per la gestione, nel 2009/2010 la SEFRI ha commissionato una valutazione delle PQ. Nel 2012, in base a tali risultati, la SEFRI in collaborazione con i partner della formazione professionale ha lanciato un progetto per ottimizzare le PQ, con l'obiettivo di semplificarle e di promuovere l'orientamento alle competenze operative, nonché di definire i compiti e i ruoli delle parti in causa, di sostenerle nello svolgimento delle loro mansioni e di migliorare l'informazione e la comunicazione.» I risultati dei sottoprogetti conclusi in questo quadro sono disponibili sul sito web della SEFRI. Le «Raccomandazioni per modalità d'esame orientate alle competenze operative e per la semplificazione della PQ», anch'esse disponibili come sottoprogetto, devono quindi essere ulteriormente elaborate come progetto successivo. Nel piano di progetto della SEFRI già menzionato l'obiettivo viene descritto come segue: «Il progetto persegue due obiettivi:

- 1) semplificare le PQ mettendo a punto 5-7 modelli e
- 2) promuovere modalità d'esame orientate alle competenze operative stabilendo apposite linee guida.»

Per «modelli» si intendono specifiche ancora da sviluppare, valide per tutte le professioni, per gli organi responsabili della formazione professionale di base.

In una prima fase sono stati elaborati dei valori cardine per il progetto. Sono state condotte indagini conoscitive presso i partner della formazione professionale tramite i soci della Commissione federale della formazione professionale (CFFP). Anche la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) si è occupata intensamente del progetto, partecipando all'indagine conoscitiva. La CSRFC non vede alcuna necessità di elaborare i «modelli» pianificati, probabilmente inutilmente limitanti per i motivi seguenti:

- Gli elementi-chiave per la semplificazione delle PQ non sono nella maggior parte dei casi messi in discussione. Essi dovrebbero fungere da base per l'attuazione secondo le diverse peculiarità professionali nelle commissioni svizzere per lo sviluppo professionale e la qualità riunite nell'ambito di una collaborazione di partenariato. Nel quadro delle verifiche delle singole professioni, che si tengono regolarmente ogni 5 anni, è eventualmente possibile mettere in discussione le procedure di qualificazione esistenti.

- Per la formazione commerciale di base e anche per altre professioni non è possibile generalizzare diversi valori cardine. Ciò vale in particolare per le professioni con una mediazione integrata di formazione scolastica generale e professionale specifica nonché per le professioni con progetti consolidati in merito alle note dei luoghi di formazione dai settori didattici Azienda e Corso interaziendale.
- L'attuale «quadro PQ intersettoriale parte aziendale» nel piano di formazione Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC costituisce una buona base per i 21 rami di formazione e degli esami commerciali riconosciuti dalla SEFRI, consentendo di formare e di verificare in modo ottimale, con un solo piano di formazione, il settore professionale di gran lunga più grande dal punto di vista delle cifre.
- Per il settore professionale commerciale è di importanza centrale il fatto che anche in futuro siano possibili varianti di attuazione basate sulle diverse peculiarità professionali, in particolare l'ulteriore sviluppo delle procedure esistenti. In questo caso è ovvio che l'organizzazione del mondo del lavoro competente insieme ai cantoni verifichi la praticabilità delle procedure di qualificazione, tenendo conto della loro attuazione e delle relative conseguenze a livello di costi.

Roland Hohl, responsabile CSRFC e presidente della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità Impiegato di commercio/ Impiegata di commercio AFC



Esami orientati alla competenza operativa

La formazione professionale in Svizzera si è tradizionalmente affermata e viene rappresentata da più parti come un modello di successo. Ciò nonostante, gli attori operanti nella formazione professionale continuano a trovarsi nella situazione di doversi imporre rispetto all'istruzione improntata a canoni accademici. Se le organizzazioni del mondo del lavoro (Oml) riusciranno a strutturare una formazione professionale con titoli di studio chiaramente posizionati, che siano sinonimo di profili di competenza univoci e orientati alla pratica, l'attrattività della formazione professionale sul mercato del lavoro aumenterà. Oltre a un chiaro posizionamento dei titoli di studio a livello di contenuti, le Oml sono tenute ad assicurare che i professionisti dispongano anche delle competenze certificate. Il concetto chiave è il seguente: impiego di un mix di metodi adeguati e orientati alle competenze negli esami.

Le competenze professionali sono eterogenee: per gestire con successo i compiti professionali, oltre a una conoscenza specialistica fondata sono necessari anche un atteggiamento coerente, capacità analitiche, una procedura operativa metodica e una grande disposizione alla risoluzione dei problemi.

A causa della sua complessità, la scelta integrale delle competenze professionali costituisce una sfida per il supera-

mento degli esami. Nell'elaborazione degli esami ci si muove inevitabilmente nell'ambito conflittuale tra «auspicabile» e «fattibile».

Ciò che è auspicabile: i candidati e le candidate presentano le loro capacità professionali direttamente nella realtà pratica. Dal vivo e a colori, con tutta la complessità che ciò comporta. I periti e le perite d'esame osservano e valutano le competenze professionali presentate. Spesso, dal punto di vista economico e organizzativo, ciò non è fattibile. Gli sforzi legati a una tale impostazione dell'esame possono arrivare a essere smisurati.

Ciò che è fattibile: si selezionano delle competenze da verificare. Nell'impostazione dell'esame la pratica professionale viene rappresentata nel modo più possibile vicina alla realtà.

L'approccio risolutivo: le competenze da esaminare vengono messe alla prova tramite metodi di verifica diversi. In questo caso, un ampio mix di metodi di verifica aumenta la probabilità di comprendere in tutta la sua pienezza la complessità della competenza professionale.

Il grafico seguente mostra una possibile suddivisione dei metodi di verifica:

| Spettro di controllo orientato alle competenze | | | |
|--|---|---|--|
| Conoscenze specifiche in situazioni vicine alla realtà pratica | Applicazione riflettere (approfonditamente) su situazioni vicine alla realtà pratica | Azioni da eseguire in situazioni vicine alla realtà pratica | Modo d'agire dimostrare nella pratica professionale reale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Domande sulle conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Studio dei casi • Mini-case • In-tray | <ul style="list-style-type: none"> • Gioco di ruolo • Simulazione operativa • Situazioni critiche per il successo • discussioni di gruppo | <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di progetto • Esercitazioni pratiche integrate • Lavoro pratico |

Che cosa significa questo per la formazione commerciale di base?

Il mix di metodi di verifica nella formazione commerciale di base è molto ampio ed è adatto a rappresentare la complessità della competenza professionale. Le situazioni di apprendimento e di lavoro o le unità procedurali che devono essere svolte direttamente nella realtà aziendale consentono uno stretto collegamento con la pratica professionale. Ma anche gli esami finali scritti e orali sotto forma di gioco di ruolo e di colloquio professionale sono perfettamente adeguati a verificare le conoscenze teoriche, la competenza operativa

e le competenze comunicative. La procedura di qualificazione nella formazione commerciale di base è sicuramente piuttosto dispendiosa, ma soddisfa i requisiti di una struttura d'esame moderna e orientata alle competenze.



Dr. Petra Hämmerle
Ectaveo AG

Ritratto dell'organizzazione locale e regionale «Fachstelle Kanton Zürich»

Attualmente il Cantone di Zurigo forma circa 130 apprendisti in 86 posti di formazione diversi. Almeno ogni anno gli apprendisti cambiano dipartimento o addirittura direzione, per cui l'ufficio della scuola pubblica, l'ufficio della circolazione, l'alta scuola pedagogica, l'ufficio per la scuola media e la formazione professionale, l'ufficio delle imposte, il tribunale distrettuale nonché l'ufficio per l'economia e il lavoro si trovano a formare diversi apprendisti. Dietro al sistema di rotazione si cela una pianificazione complessa, che sin dagli anni settanta avviene centralmente a cura del dipartimento della formazione professionale di indirizzo commerciale dell'ufficio del personale.

Il servizio occupa tre persone che si occupano delle seguenti funzioni: reclutamento centrale, pianificazione operativa e accompagnamento degli apprendisti nei tre anni di tirocinio, organizzazione dei CI e degli esami finali (PQ) nonché della preparazione dei circa 150 formatori/formatrici. Sei squadre di periti e perite d'esame composte da due persone ciascuna nonché dieci relatori/relatrici completano il team. Fortunatamente, tra questi vi sono già anche alcuni ex apprendisti dell'amministrazione cantonale.

Dal 2003 la «Fachstelle Kanton Zürich» ha sede nel dipartimento della formazione professionale di indirizzo commerciale. L'integrazione comporta numerosi vantaggi: il contatto con gli apprendisti e i formatori/formatrici avviene su base regolare e ci si conosce personalmente. Grazie a un master trainer e a una giovane collaboratrice che ha recentemente concluso la sua formazione di base, anche l'attuazione e l'adeguamento alla nuova OFor sono sulla buona strada.

Poiché gli apprendisti vengono impiegati in diversi posti di formazione, per la «Fachstelle Kanton Zürich» è importante che ci sia uno scambio d'informazione tra i formatori/formatrici. Annualmente essa effettua diversi corsi di più giorni per nuovi formatori/formatrici. Ogni due anni si svolge inoltre una «Giornata dei formatori». In questo modo, al lavoro dei formatori/formatrici, si dà il giusto valore, consentendo di effettuare uno scambio attraverso l'intera amministrazione cantonale. Inoltre la «Fachstelle Kanton Zürich» organizza anche corsi di perfezionamento sui temi di attualità della formazione professionale.

Non si procede soltanto a stimolare il networking interno, ma il Cantone di Zurigo si confronta anche con i comuni. A Zurigo non c'era mai stata unica organizzazione di formazione tra le amministrazioni pubbliche. Ciò nonostante vi è l'intenzione di sfruttare le sinergie esistenti, ad esempio per singoli corsi interaziendali. La commissione di formazione tra i comuni e il Cantone di Zurigo si incontra annualmente per uno scambio d'idee su temi e sfide d'attualità.

L'organizzazione, il programma quadro e la garanzia di qualità dei corsi interaziendali sono di competenza della «Fachstelle Kanton Zürich», il che consente un buon coordinamento con il programma di formazione degli apprendisti. La pianifica-

zione è organizzata in modo flessibile e con due classi CI per anno scolastico resta spazio a disposizione per programmare in modo individuale le giornate dedicate ai corsi. Anche in caso di problemi le dimensioni sono ragionevoli e le competenze delineate in modo chiaro. Parallelamente al cambiamento regolare degli istruttori/istruttrici di pratica e dei relatori/delle relatrici gli apprendisti hanno, durante tutta la loro formazione, la stessa persona di riferimento. Per raggiungere un orientamento alla pratica il più possibile elevato, i CI vengono diretti da collaboratori/collaboratrici dell'amministrazione cantonale. In questo modo i contenuti possono essere trasmessi in modo vivace e gli apprendisti imparano contemporaneamente a conoscere la struttura, i settori e le possibilità di lavoro dell'amministrazione.

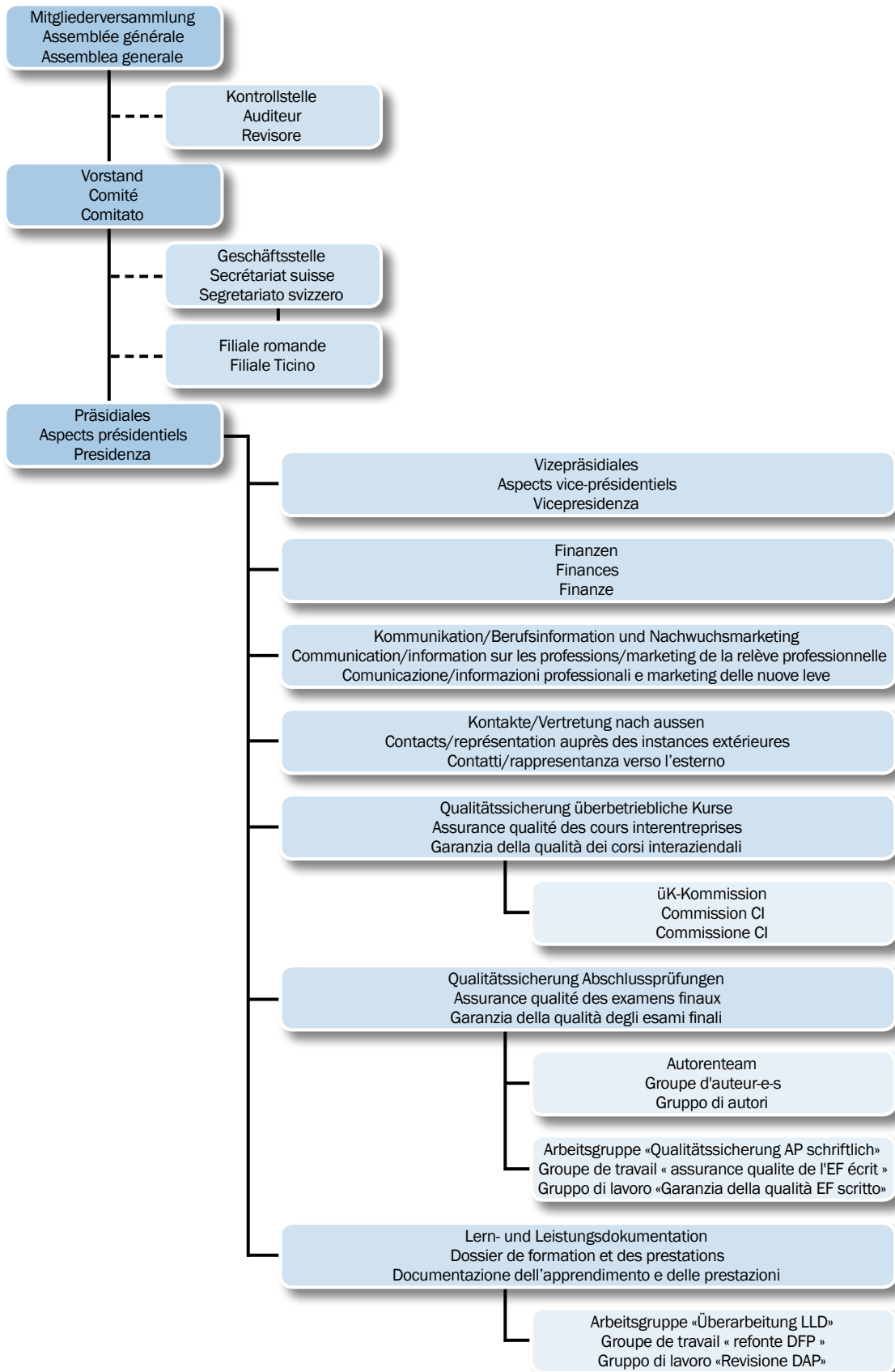
Oltre alle risorse personali, la «Fachstelle Kanton Zürich» cerca di utilizzare gli edifici cantonali anche come aule. Ne sono parte anche le giornate dedicate ai corsi all'alta scuola pedagogica, all'università di Zurigo o nella storica Ahnengalerie così come gli eventi «alla sorgente». Gli acquisti pubblici vengono presentati nei locali della «Kantonale Drucksachen- & Materialzentrale Zürich» (centrale cantonale stampati e materiale), la funzione del Parlamento e del Governo viene illustrata in municipio e determinate regole per le occasioni, come le cene d'affari, vengono messe in pratica presso la scuola alberghiera. L'evento clou sarà il CI 5, che si terrà ad Adelboden. Sul posto saranno presenti i relatori e i responsabili della formazione professionale. Al di là della quotidianità, gli apprendisti del terzo anno potranno elaborare indisturbati gli ultimi temi, preparandosi alla PQ e superando eventuali insicurezze in merito agli esami finali.

Grazie alla combinazione tra «Fachstelle Kanton Zürich» e formazione professionale in un solo luogo si avrà una collaborazione permeabile, con effetti positivi sul mantenimento e sul miglioramento della qualità. I cambiamenti possono essere attuati in modo rapido e semplice. Siamo convinti del fatto che anche in futuro, con questa organizzazione, saremo ben preparati per le nuove sfide della formazione commerciale.

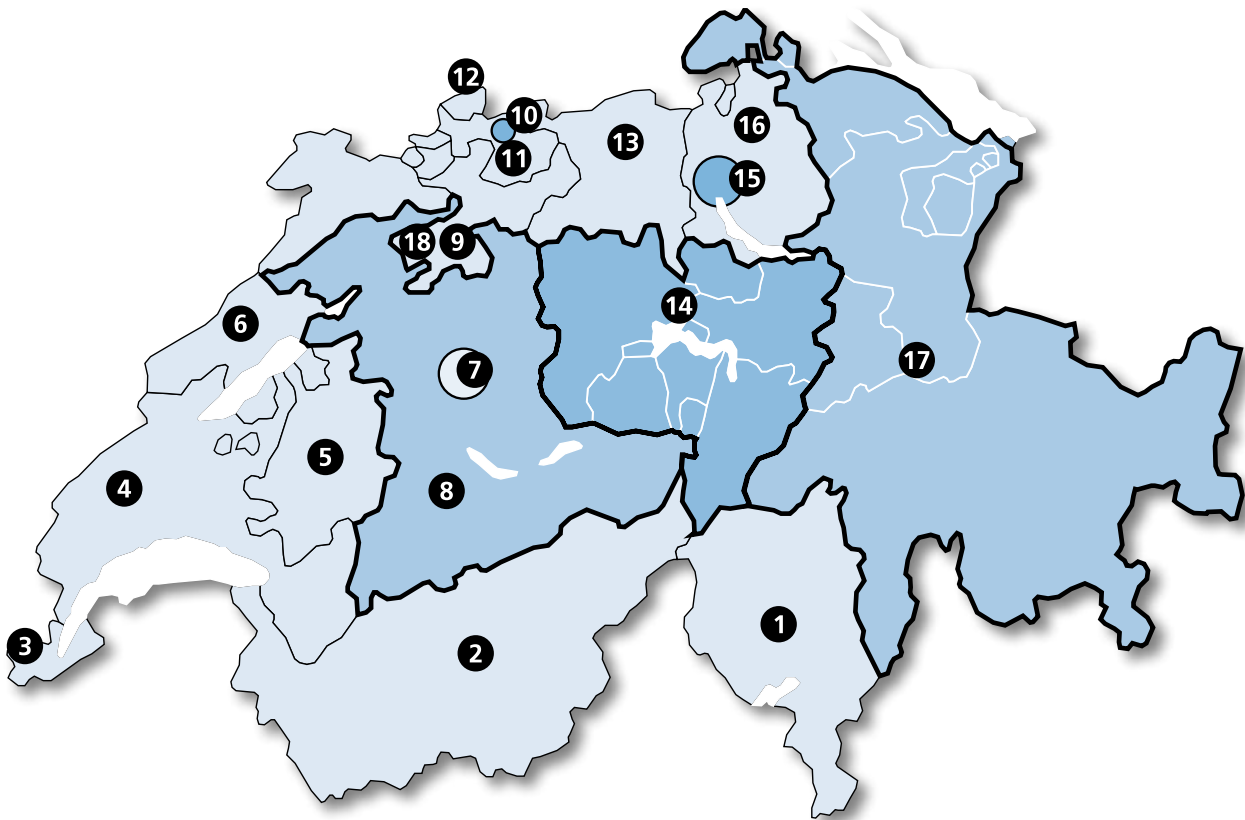
Regula Hug und Markus Sager, Fachstelle Kanton Zürich



Organigramm/Organigramme/Organigramma



Mitglieder/Membres/Membri



- 1** Amministrazione cantonale e Comuni del Cantone Ticino
- 2** ovap-vs Kanton und Gemeinden Wallis/Canton et communes du Valais
- 3** ORF Etat de Genève
- 4** ORF-VD, Organisation régionale de formation
- 5** Kantonale Verwaltung und Gemeinden Fribourg/Canton et communes de Fribourg
- 6** ORF-NE, Organisation régionale de formation
- 7** Kantonale Verwaltung Bern
- 8** Verband Bernischer Gemeinden/Administration du canton de Berne
- 9** Kantonale Verwaltung Solothurn
- 10** Kantonale Verwaltung Basel-Landschaft
- 11** Gemeinden Kanton Basel-Landschaft (Verband der Gemeindeverwalterinnen und -verwalter des Kantons BL)
- 12** Fachstelle ovap Basel-Stadt
- 13** Kantonale Verwaltung und Gemeinden Kanton Aargau
- 14** Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz, VWBZ (LU, SZ, NW, OW, UR, ZG)
- 15** Fachstelle Kanton Zürich
- 16** Gemeinden Kanton Zürich (Verein Zürcher Gemeindefschreiber und Verwaltungsfachleute VZGV)
- 17** Fachstelle Ostschweiz (TG, SG, SH, AI, AR, GL, GR)
- 18** Gemeinden Kanton Solothurn (Verband der Gemeindebeamten des Kantons Solothurn VGS)

Vorstand/Comité/Comitato**Thomas-Peter Binder** Präsident/Président/Presidente

Präsidiales
Aspects présidentiels
Presidenza

Kommunikation/Berufsinformation und Nachwuchsmarketing
Communication/information sur les professions/marketing de la relève professionnelle
Comunicazione/informazioni professionali e marketing delle nuove leve

Kontakte/Vertretung nach aussen
Contacts/représentation auprès des instances extérieures
Contatti/rapresentanza verso l'esterno

**Heinz Nievergelt** Vizepäsident/Vice-président/Vice-presidente

Vizepräsidiales
Aspects vice-présidentiels
Vicepresidenza

Finanzen
Finances
Finanze

**Natacha Erard**

Lern- und Leistungsdokumentation
Dossier de formation et des prestations
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

**Nicolas Gelmi**

Qualitätssicherung überbetriebliche Kurse Romandie/Tessin
Assurance qualité des CI Suisse romande/Tessin
Garanzia della qualità dei CI Svizzera romanda/Ticino

**Brigitte Schweizer**

Qualitätssicherung überbetriebliche Kurse Deutschschweiz
Assurance qualité des CI Suisse alémanique
Garanzia della qualità dei CI Svizzera tedesca

**Vittorio Silacci**

Qualitätssicherung Abschlussprüfungen
Assurance qualité des examens finaux
Garanzia della qualità degli esami finali

Geschäftsstelle/Secrétariat suisse/Segretariato svizzero

Martina Oertli
Geschäftsführerin
Directrice
Direttrice

Geschäftsstelle/Secrétariat suisse/Segretariato svizzero
Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»
Winterthurerstrasse 6
8360 Eschlikon

Tel. 071 973 93 16
Fax 071 973 93 15
www.ov-ap.ch

Filialen/Filiales/Filiali

Marie-Thérèse Tonini
Filiale romande

Filiale romande
ORF-VD
Centre d'Education permanente (CEP)
Chemin de Maillefer 37
1052 Le Mont-sur-Lausanne

Tel. 021 641 68 86
Fax 021 648 77 87
www.ov-ap.ch



Nadia Fioroni
Filiale Ticino

Istituto della formazione continua
Ramo Amministrazione Pubblica

sede:
Centro Monda 3
6528 Camorino

indirizzo di spedizione:
Casella postale 2170
6501 Bellinzona

Tel. 091 814 16 80
Fax 091 814 81 09
www.ov-ap.ch

Statistiken/Statistiques/Statistiche

Anzahl Lernende

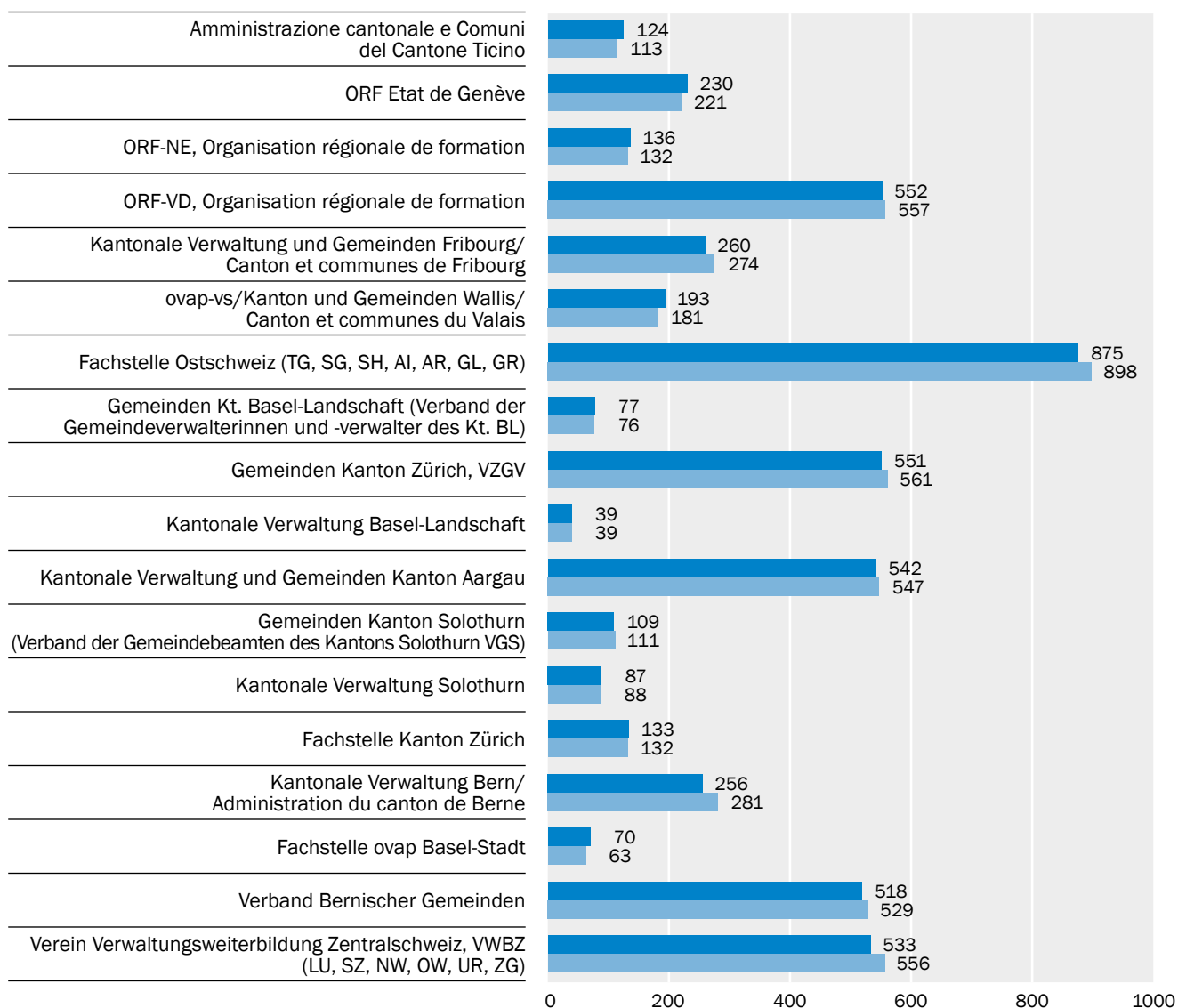
Nombre d'apprenti-e-s

Persone in formazione

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15

| Generation Génération Generazione | Anzahl Lernende bei Lehrbeginn Nombre d'apprenti-e-s au début d'apprentissage Numero delle persone in formazione all'inizio del tirocinio | Anzahl betreute Lehrverhältnisse gesamt Nombre des contrats d'apprentissage total Numero totale dei contratti di tirocinio |
|---|---|--|
| 2010/2013 | 1834 | 5342 |
| 2011/2014 | 1843 | 5361 |
| 2012/2015 | 1886 | 5444 |
| 2013/2016 | 1840 | 5344 |
| 2014/2017 | 1866 | 5439 |
| 2015/2018 | 1820 | 5285 |

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15



■ 2015: Total/Total/Totale 5285

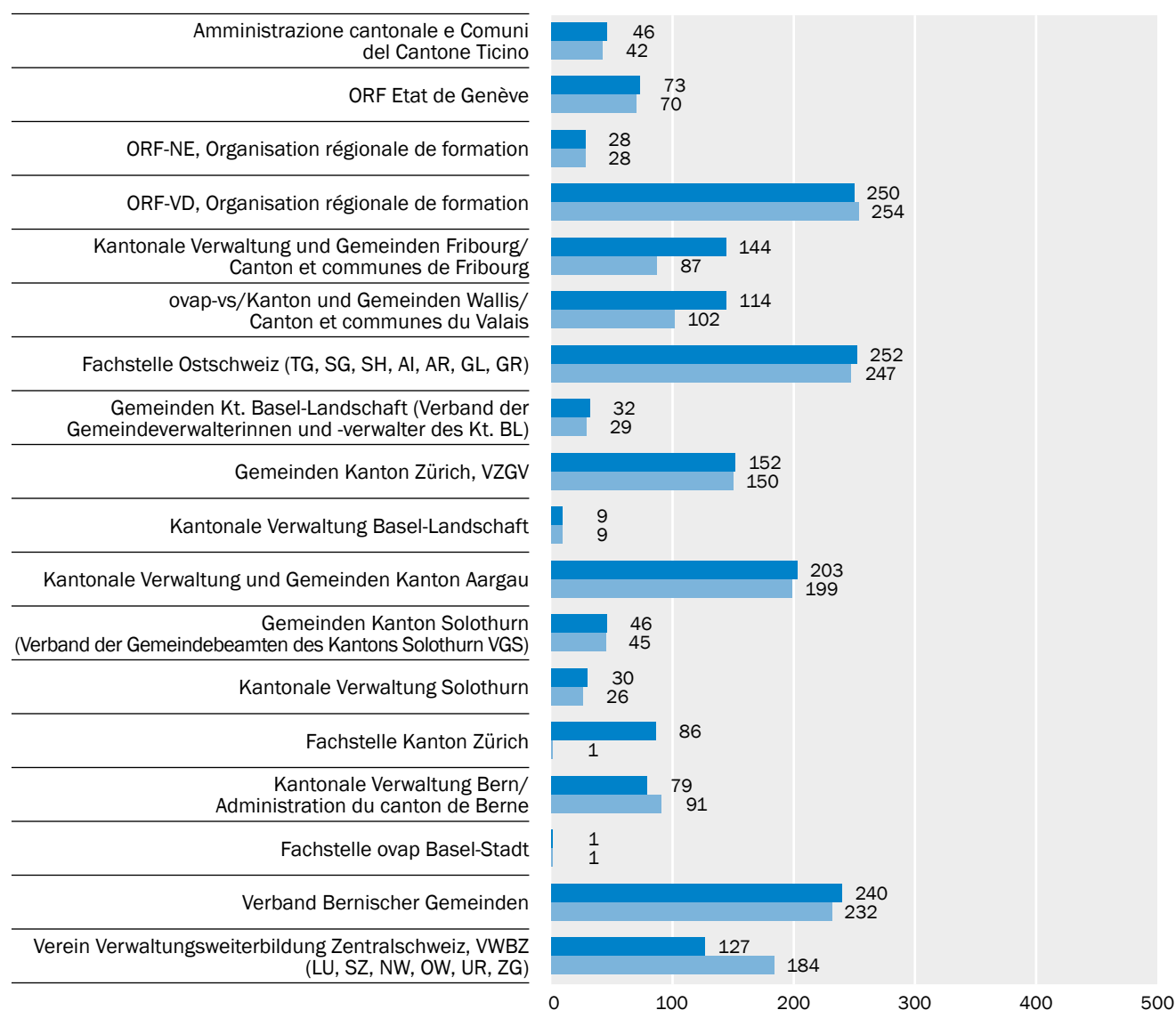
■ 2014: Total/Total/Totale 5439

Anzahl Lehrbetriebe**Nombre d'entreprises formatrices****Numero delle aziende formatrici**

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15

| Entwicklung Anzahl Lehrbetriebe Evolution du nombre d'entreprises formatrices Evoluzione numero delle aziende formatrici | Kantone Cantons Cantoni | Kreise/Bezirke Districts Distretti | Gemeinden Communes Comuni | Total Au total Totale |
|--|-------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|
| 2010 | 876 | 307 | 1553 | 2736 |
| 2011 | 738 | 269 | 1396 | 2403 |
| 2012 | 724 | 216 | 1395 | 2335 |
| 2013 | 723 | 13 | 1365 | 2101 |
| 2014 | 573 | 23 | 1230 | 1826 |
| 2015 | 646 | 51 | 1215 | 1912 |

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15



■ 2015: Total/Total/Totale 1912

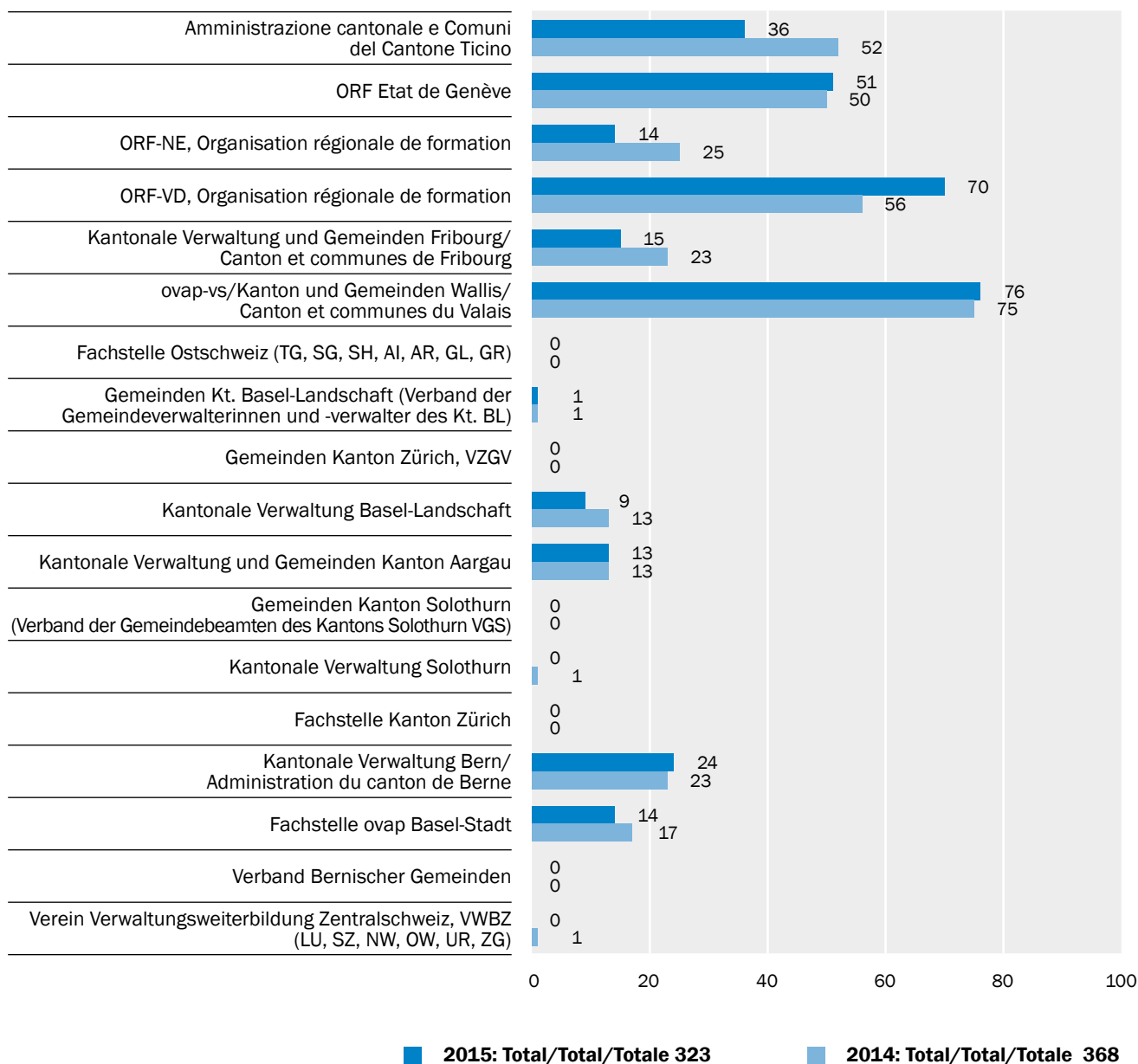
■ 2014: Total/Total/Totale 1826

Anzahl Praktikantinnen/Praktikanten HMS 3+1**Nombre de stagiaires EC 3+1****Numero degli stagiaires SMC 3+1**

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15

| Langzeitpraktikum HMS 3+1 Stage de longue durée EC 3+1 Stage aziendale di lunga durata SMC 3+1 | Anzahl Praktikantinnen/Praktikanten bei Praktikumsbeginn Nombre des stagiaires au début du stage Numero degli stagiaires all'inizio dello stage |
|--|---|
| 2013/2014 | 89 |
| 2014/2015 | 368 |
| 2015/2016 | 323 |

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15

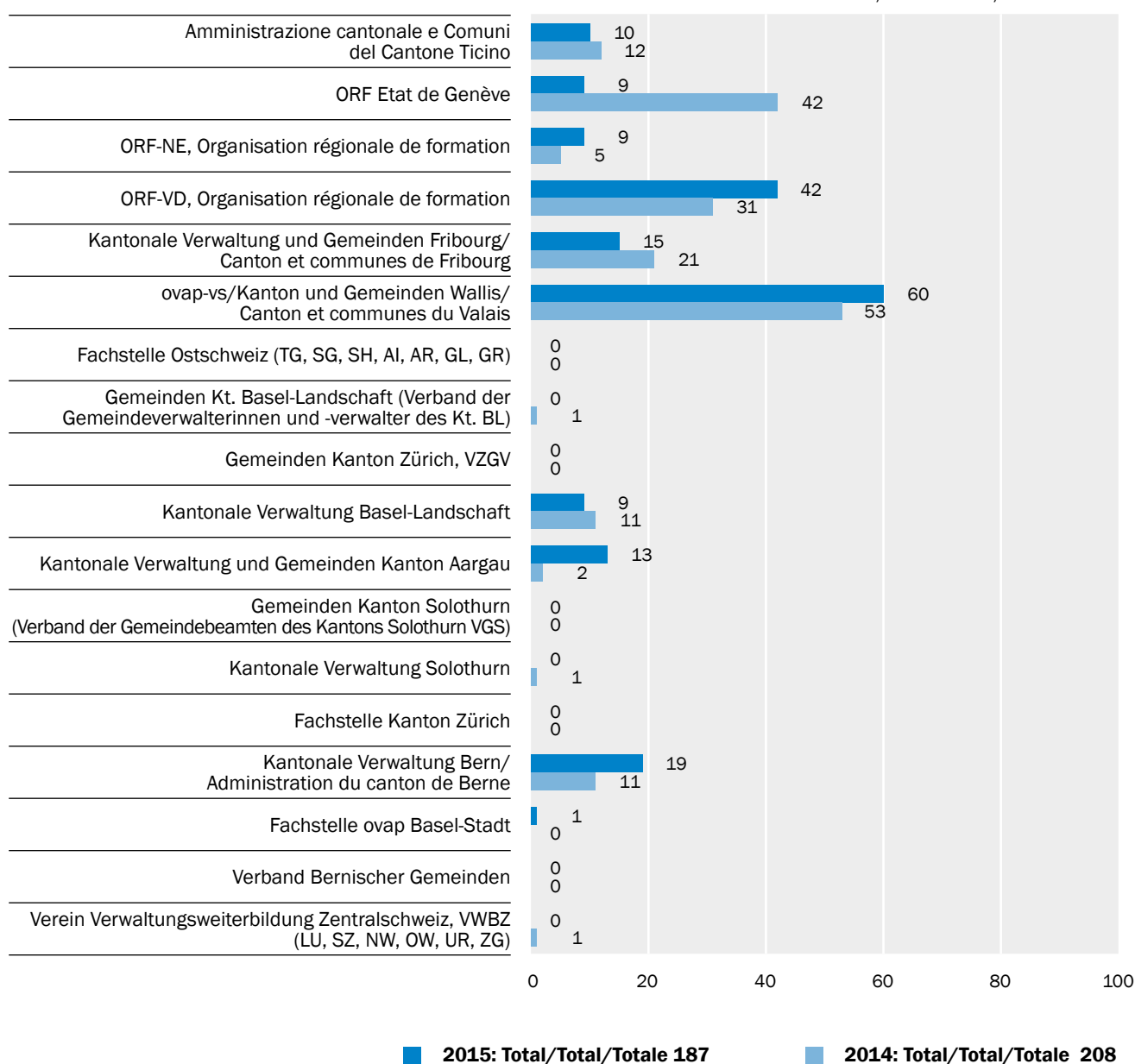


Anzahl Praktikumsbetriebe HMS 3+1**Nombre d'entreprises formatrices pour stagiaires EC 3+1****Numero aziende di tirocinio per stagiaires SMC 3+1**

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15

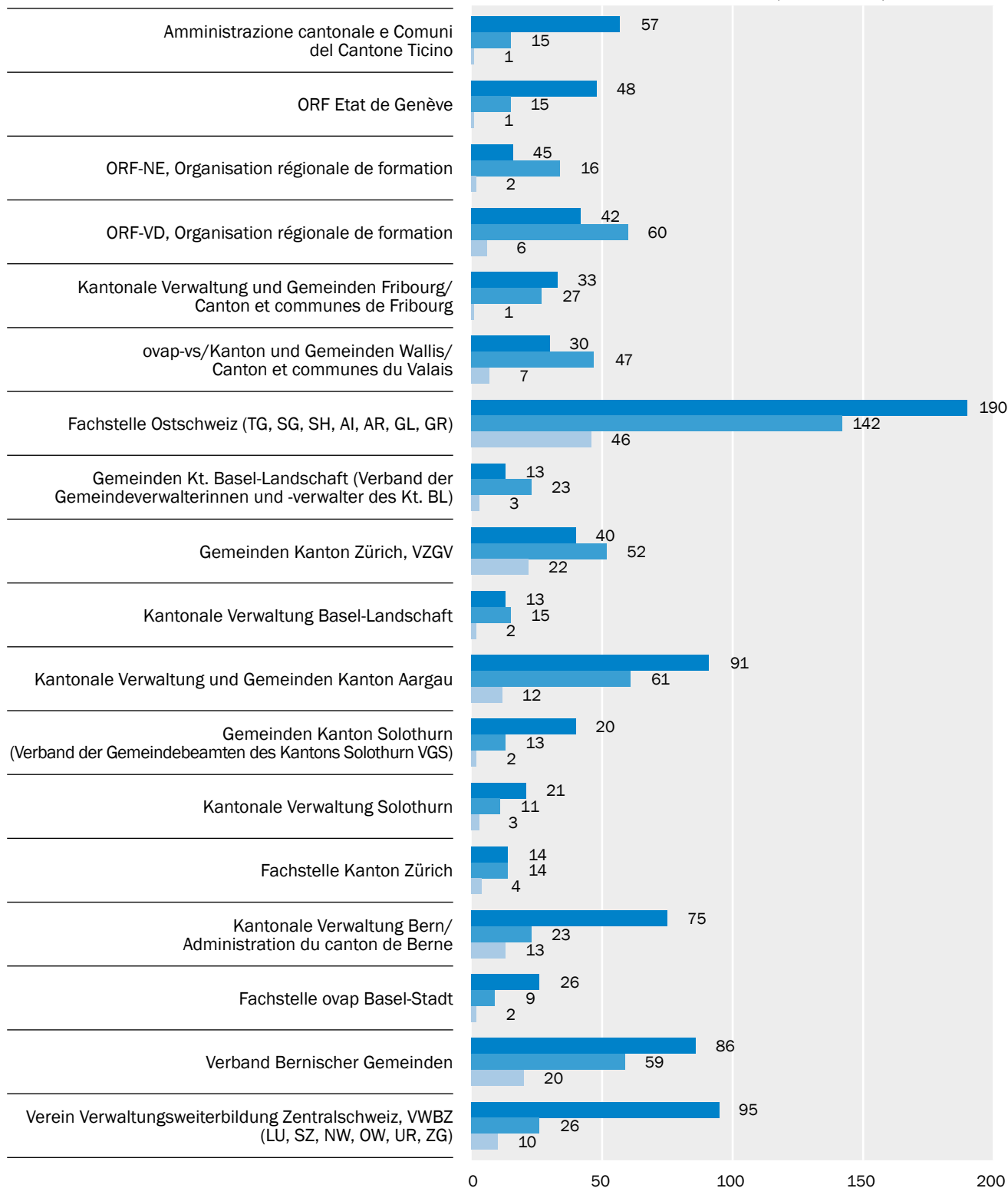
| Anzahl Praktikumsbetriebe HMS 3+1 Nombre d'entreprises formatrices pour stagiaires EC 3+1 Numero aziende di tirocinio per stagiaires SMC 3+1 | Kantone Cantons Cantoni | Kreise/Bezirke Districts Distretti | Gemeinden Communes Comuni | Total Au total Totale |
|--|-------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|
| 2013/2014 | 47 | – | 22 | 69 |
| 2014/2015 | 154 | 4 | 50 | 208 |
| 2015/2016 | 136 | – | 51 | 187 |

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15



Anzahl Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten – Fachreferentinnen/Fachreferenten – üK-Leiterinnen/üK-Leiter 2015 im Einsatz
Nombre des expert-e-s – intervenant-e-s – formateurs/formatrices CI effectivement employés 2015
Numero delle periti/perite – relatori/relatrici – formatori/formatrici CI attivi 2015

Stand Oktober 15/Etat octobre 15/Stato ottobre 15



■ Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten LAP 2015
 Expert-e-s EFA 2015
 Periti/perite esame finale 2015
Total/Total/Totale 936

■ Fachreferentinnen/Fachreferenten
 Intervenant-e-s
 Relatori/relatrici
Total/Total/Totale 624

■ üK-Leiterinnen/üK-Leiter
 formateurs/formatrices CI
 formatori/formatrici CI
Total/Total/Totale 157

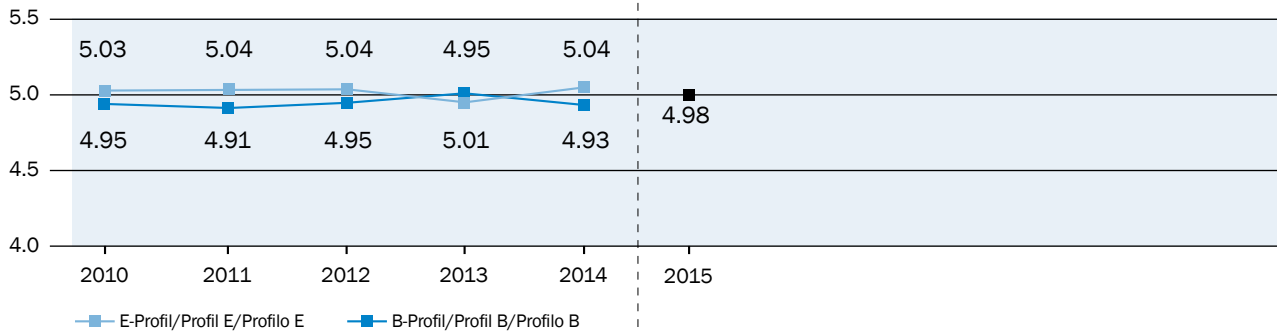
Entwicklung der Durchschnittsnoten der Abschlussprüfungen betrieblicher Teil

Evolution des moyennes des notes des examens finaux , partie entreprise

Evoluzione della media delle note degli esami finali, parte aziendale

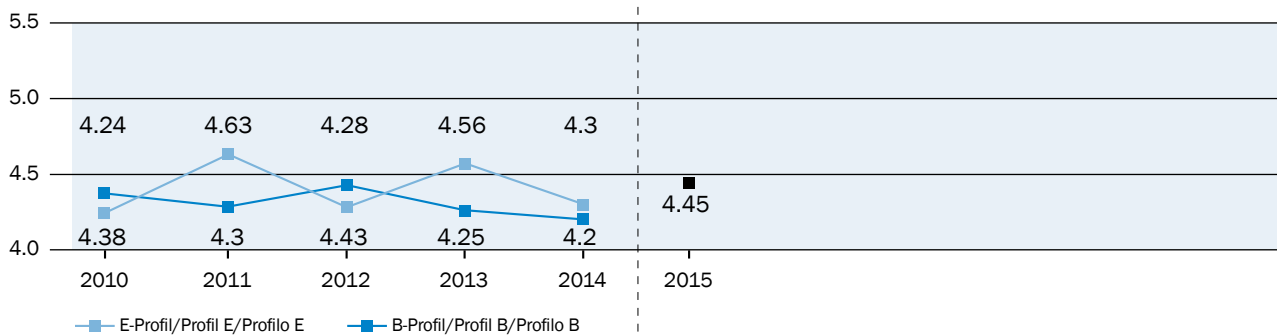
Lehrabschlussprüfung mündlich nach Reglement 2003
L'examen de fin apprentissage oral selon règlement 2003
L'esame finale di tirocinio orale secondo regolamento 2003

Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich» nach BiVo 2012
L'examen final « Pratique professionnelle – oral » selon Orfo 2012
L'esame finale «Pratica professionale – orale» secondo OFor 2012



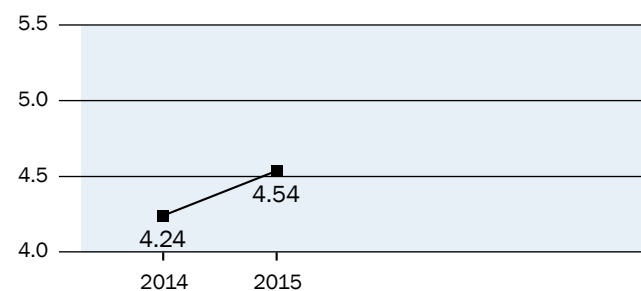
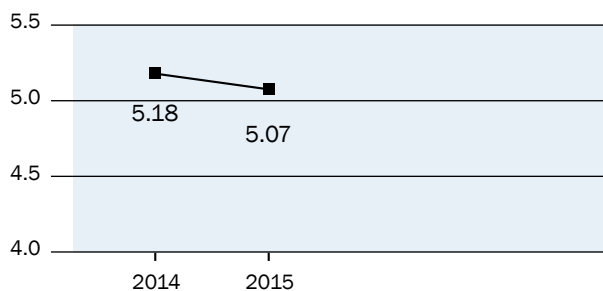
Lehrabschlussprüfung schriftlich nach Reglement 2003
L'examen de fin apprentissage écrit selon règlement 2003
L'esame finale di tirocinio scritto secondo regolamento 2003

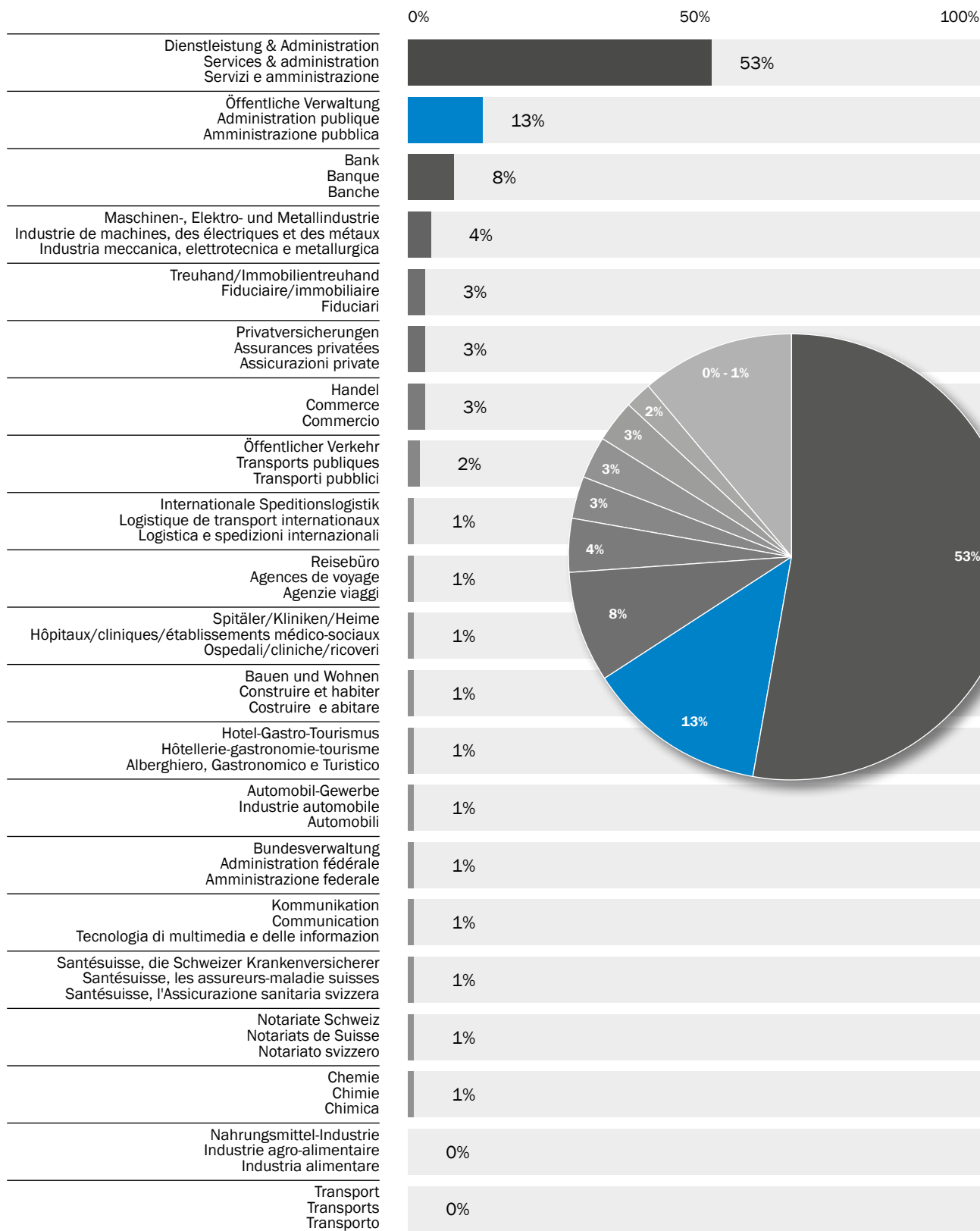
Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» nach BiVo 2012
L'examen final « Pratique professionnelle – écrit » selon Orfo 2012
L'esame finale «Pratica professionale – scritto» secondo OFor 2012



Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich» der Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1
L'examen final « Pratique professionnelle – oral » des stagiaires EC 3+1
L'esame finale «Pratica professionale – orale» degli stagiaire SMC 3+1

Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» der Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1
L'examen final « Pratique professionnelle – écrit » des stagiaires EC 3+1
L'esame finale «Pratica professionale – scritto» degli stagiaire SMC 3+1



Bestand der Lehrverträge 2014 (Quelle: Bundesamt für Statistik)**Nombre des contrats d'apprentissage en cours 2014 (Source: Office fédéral de la statistique)****Numero totale dei contratti di tirocinio 2014 (Fonte: Ufficio federale di statistica)**

Herausgeber/Editeur/A cura di

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Druck/Impression/Tipografia

Fairdruck AG, Sirnach

Auflage/Edition/Numero esemplari

3450 Exemplare/exemplaires/esemplari



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

www.ov-ap.ch