

üK 5: Modul A-19

Prüfungsvorbereitung

ZIELSETZUNGEN ÜK-MODUL A-19

- **Wissens-Gleichstand** in Bezug auf die **Abschlussprüfungen Berufspraxis 2017** (betriebliches Qualifikationsverfahren) über den ganzen Kanton ist gewährleistet.
- **Organisation, Inhalt** und **Ablauf** der schriftlichen und mündlichen Abschlussprüfungen nach BiVo 2012 sind bekannt.
- Sie sammeln **anhand von Übungsbeispielen** der schriftlichen und mündlichen Prüfung **praktische Erfahrungen**.
- Sie erhalten Tipps und Hinweise für die **optimale Vorbereitung** auf die Qualifikationsbereich **Berufspraxis mündlich und schriftlich**.
- Sie haben Gelegenheit für **Fragen und Diskussionen** im Rahmen eines **aktiven Unterrichts**.

AGENDA / LERNINHALTE

- **Organisatorische Hinweise zum Kurs**
 - Absenzenliste, Namensschilder
 - Abgabe Handout/Unterlagen
- **Zielsetzung / Einleitung**
 - -Zielsetzungen des ÜK-Moduls A-19 Prüfungsvorbereitung
 - -Zielsetzungen/Hauptelemente der beruflichen Grundbildung
Kaufrau/Kaufmann EFZ und des betrieblichen Qualifikationsverfahrens
- **Organisation und Durchführung der Abschlussprüfungen**
 - Ausgangslage / Rechtliche Grundlagen
 - Prüfungsfächer und Notengebung
 - -Prüfungsorganisation Branche Öffentliche Verwaltung Aargau
 - -Zeitlicher und örtlicher Ablauf der Abschlussprüfungen 2017
 - -Aufgebot (Prüfungsprogramm), Notenausweis, Rechtsmittel

AGENDA / LERNINHALTE

- **Die Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich**
 - Umfang, Grundlagen, Rahmenbedingungen, Benotung
 - Tipps zur schriftlichen Prüfung
 - Besprechung der Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich 0-Serie 2016 für alle (70 %) und für Berufsgruppe (30 %) als Übungsserie
- **Die Abschlussprüfung Berufspraxis mündlich**
 - Umfang, Grundlagen, Rahmenbedingungen, Benotung
 - Praxisbericht, Beispiele möglicher Gesprächssituationen
 - Tipps zur mündlichen Prüfung
 - Simulation / Rollenspiel aufgrund einer Muster-Fallvorlage
- **Kontaktstellen / Fragen und Diskussion**

GRUNDLAGEN UND VORSCHRIFTEN

- Vorschriften/Grundlagen **abrufbar unter www.ov-ag.ch**
 - ⇒ Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG)
 - ⇒ Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV)
 - ⇒ Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann (BiVo 2012)
 - ⇒ Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ
 - ⇒ Bildungsplan inkl. Leistungszielkatalog der Branche Öffentliche Verwaltung (ovap)
 - ⇒ Wegleitung ovap: Das Betriebliche Qualifikationsverfahren (LLD, Register 03)
 - ⇒ Richtlinien ovap für die Erstellung der Abschlussprüfung "Berufspraxis mündlich"
 - ⇒ Richtlinien ovap für die Erstellung der Abschlussprüfung "Berufspraxis schriftlich"
 - ⇒ Diverse branchenspezifische Instrumente und Hilfsmittel wie Praxisberichtvorlage für Lernende, Fallvorlage mündl. Prüfung für PEX, Kompetenzenkatalog mit Teilkriterien

Kernelemente der Ausbildung – und Prüfung



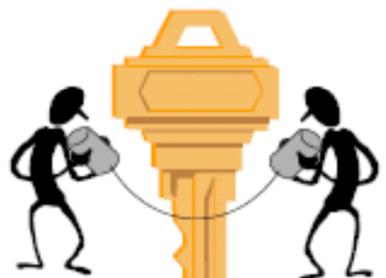
Lebenslanges Lernen



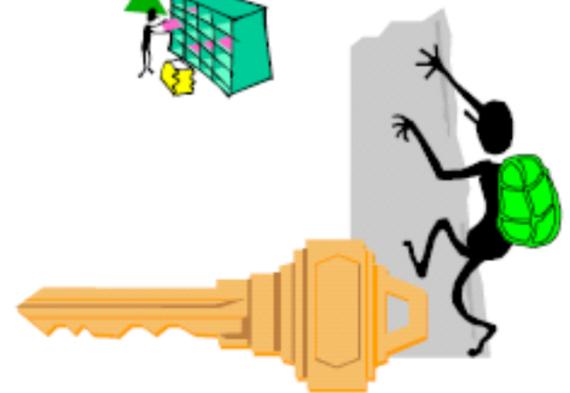
Ganzheitliches Denken und Handeln



Aufwertung der betrieblichen Ausbildung



Teamfähigkeit



Selbstständigkeit

HANDLUKOMPETENZEN KAUFFRAU/KAUFMANN

Methodenkompetenzen

Kaufleute verfügen über Instrumente und Methoden, die sie befähigen, sich Wissen und Können zu beschaffen, anzueignen und situationsgerecht anzuwenden.

Methodenkompetenz

Fachkompetenzen

Kaufleute verfügen über das fachliche Wissen und Können, welches sie befähigt, im kaufmännischen Berufsfeld produktiv tätig zu sein und zu bleiben.

Sozial- und Selbstkompetenz

Fachkompetenz

Sozial- und Selbstkompetenzen

Kaufleute sind fähig, mit sich und ihrer Umwelt verantwortungsvoll umzugehen.

Kernelemente der Ausbildung – und Prüfung

Fachkompetenzen bzw. Leistungsziele Betrieb (LLD, Reg. 06-12)

- LZ 1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission
- LZ 1.1.1.2 Material/Waren lagern
- LZ 1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen
- LZ 1.1.2.2 Interne und externe Kunden/Anspruchsgruppen angemessen bedienen
- LZ 1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- LZ 1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten
- LZ 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen
- LZ 1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten
- LZ 1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen
- LZ 1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen
- LZ 1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden
- LZ 1.1.3.6 Register führen
- LZ 1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken
- LZ 1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung



Kernelemente der Ausbildung – und Prüfung

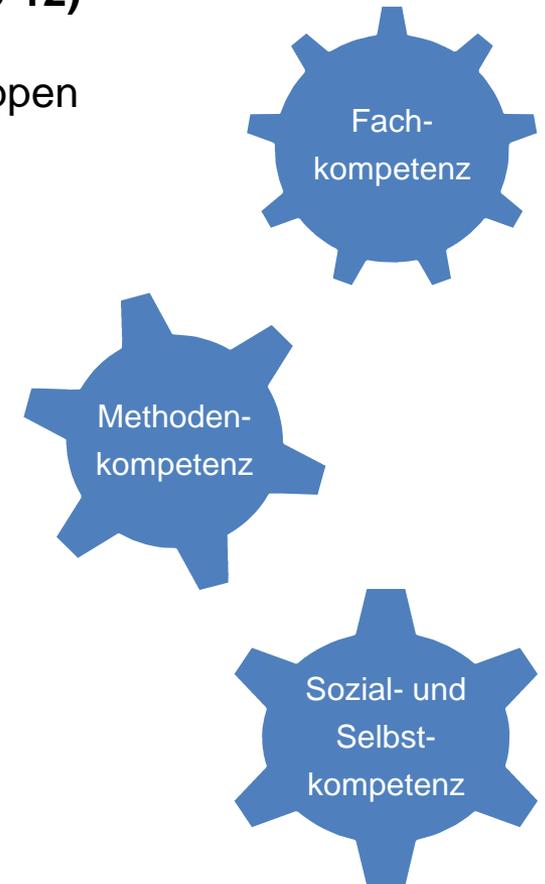
Fachkompetenzen bzw. Leistungsziele Betrieb (LLD, Reg. 06-12)

- LZ 1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen
- LZ 1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten
- LZ 1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten
- LZ 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten
- LZ 1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten
- LZ 1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären
- LZ 1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen
- LZ 1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten
- LZ 1.1.7.2 Dokumente erstellen
- LZ 1.1.7.3 Dokumentationen gestalten
- LZ 1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten
- LZ 1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten
- LZ 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen
- LZ 1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten

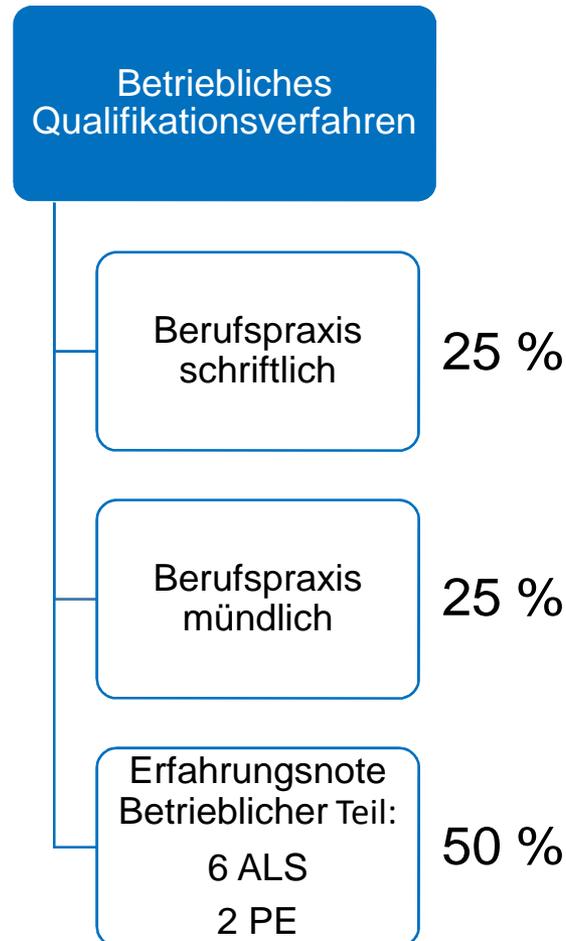


Kernelemente der Ausbildung – und Prüfung

- **Fachkompetenzen bzw. Leistungsziele ÜK (LLD, Reg. 06-12)**
 - für alle Lernenden der Branche Öffentliche Verwaltung
 - und zusätzlich für die jeweiligen Betriebs- bzw. Berufsgruppen (Gemeindeverwaltung und Kantonale Verwaltung)
- **Methodenkompetenzen (LLD, Reg. 05)**
 - MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
 - MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
 - MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
 - MK 2.4 Wirksames Präsentieren
- **Sozial- und Selbstkompetenzen (LLD, Reg. 05)**
 - SSK 3.1 Leistungsbereitschaft
 - SSK 3.2 Kommunikationsfähigkeit
 - SSK 3.3 Teamfähigkeit
 - SSK 3.4 Umgangsformen
 - SSK 3.5 Lernfähigkeit
 - SSK 3.6 Ökologisches Bewusstsein



GEWICHTUNG DES BETRIEBLICHEN QUALIFIKATIONSVERFAHRENS



BESTEHENSNORM (BETRIEBLICHER TEIL)

Fachnote: Berufspraxis schriftlich (25%)

Fachnote: Berufspraxis mündlich (25%)

Erfahrungsnote: auf halbe Note gerundetes Mittel von 6 ALS + 2PE (50%)

Note, auf eine Dezimalstelle gerundetes Mittel der 3 Noten

Bestanden, wenn

- die Note 4.0 oder höher ist
- nicht mehr als eine Fachnote ungenügend ist
- und keine Fachnote/Erfahrungsnote unter 3.0 liegt.

Betriebliches Qualifikationsverfahren

Lernorte	1. Lehrjahr						2. Lehrjahr						3. Lehrjahr																						
	1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester			6. Semester																			
	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06
Ausbildungsbetrieb Betriebliches leistungszielbezogenes Ausbildungsprogramm			ALS 1			ALS 2					1		ALS 3			ALS 4					2		ALS 5					ALS 6			3				
Überbetrieblicher Kurs (üK) Gemäss Kursprogramm der Branche; findet an schul-freien Tagen statt			üK 1			üK 2							üK 3			üK 4							üK 5												
Berufsfachschule Schulischer Leistungszielkatalog; für alle Lernenden schweizweit festgelegt, in welchem Semester die einzelnen schulischen Leistungsziele IKA und W&G erreicht werden müssen.																AP IKA																AP LS			
																AP FS 1																AP FS 2			
																																AP W&G			



Unterrichtstage
1. Lehrjahr 2 Tage/Woche
2. Lehrjahr 2 Tage/Woche
3. Lehrjahr 1 Tag/Woche (degressives Modell)
sprachregionale Verschiebungen möglich

Unterrichtsbereiche/Lerngefässe
Standardsprache, regionale Landessprache (LS)
1. Fremdsprache (FS 1)
2. Fremdsprache (FS 2)
Information, Kommunikation, Administration (IKA)
Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)
Vertiefen und Vernetzen (V&V) und selbstständige Arbeit (SA)
Überfachliche Kompetenzen (Uefk)
Sport

- Legende**
- ALS Arbeits- und Lernsituation
 - PE Prozesseinheit
 - üK überbetrieblicher Kurs
 - AP Abschlussprüfung
 - DBLAP2 Datenbank
 - LJ Lehrjahr

- 1 **Notenabgabe DBLAP2:** ALS 1 und ALS 2 (bis Ende 1. LJ)
- 2 **Notenabgabe DBLAP2:** ALS 3 und ALS 4 / PE 1 (bis Ende 2. LJ)
- 3 **Notenabgabe DBLAP2:** ALS 5 und ALS 6 / PE 2 (bis 15. Mai 3. LJ)

Die Prüfungsorganisation der Branche Öffentliche Verwaltung

Branche öffentliche Verwaltung Schweiz

Geschäftsstelle in Eschlikon TG
Martina Oertli, Geschäftsführerin

Branche öffentliche Verwaltung Aargau

Geschäftsstelle in Reinach AG
Peter Walz, Geschäftsführer

Chefprüfungsexperte Kantonale Verwaltung AG

Sandra Wernli (CPEX)

PEX

Chefprüfungsexperte Gde AG Vorsitzender Kommission

Stefan Berner (CPEX)

Kommission LAP
Stefan Berner, Marianne
Aeschbacher, Daniel Siegrist,
Martin Stadler

Kreisprüfungsexperte Aarau

Stephan Kopp (KPEX)

PEX

Kreisprüfungsexperte Baden

Fabienne Häfeli (KPEX)

PEX

Kreisprüfungsexpertin Brugg

Renate Kaufmann (KPEX)

PEX

Kreisprüfungsexperte Lenzburg

Marco Widmer (KPEX)

PEX

AP 2017

Total im Einsatz stehende PEX und Korrektoren LAP-Org. OV AG

80 Personen

ORGANISATION / DURCHFÜHRUNG AP 2017

Schriftliche Prüfung

Mittwoch, 7. Juni 2017, Vormittag, für alle KandidatInnen, aufgeteilt auf die **Standorte** (Prüfungskreise) **Aarau, Baden, Brugg und Lenzburg**.

Mündliche Prüfung

Am KV-Standort Aarau oder BKS im Mai/Juni 2017 gemäss Prüfungsplanung.

Aufgebot

Das Aufgebot (Zustellung Prüfungsprogramm) erfolgt durch die Kreiskommissionen.

Notenausweise

Für die Notenausweise ist die Abteilung Berufsbildung und Mittelschule verantwortlich. Die Abgabe der Zeugnisse erfolgt anlässlich der Diplomfeier. Vorgängig werden keine Noten bekannt gegeben.

Rechtsmittel

Beschwerdeinstanz ist der Regierungsrat des Kantons Aargau. Die Beschwerdefrist beträgt 30 Tage. Das Verfahren wird den Kandidaten von der Kreiskommission bekannt gegeben.

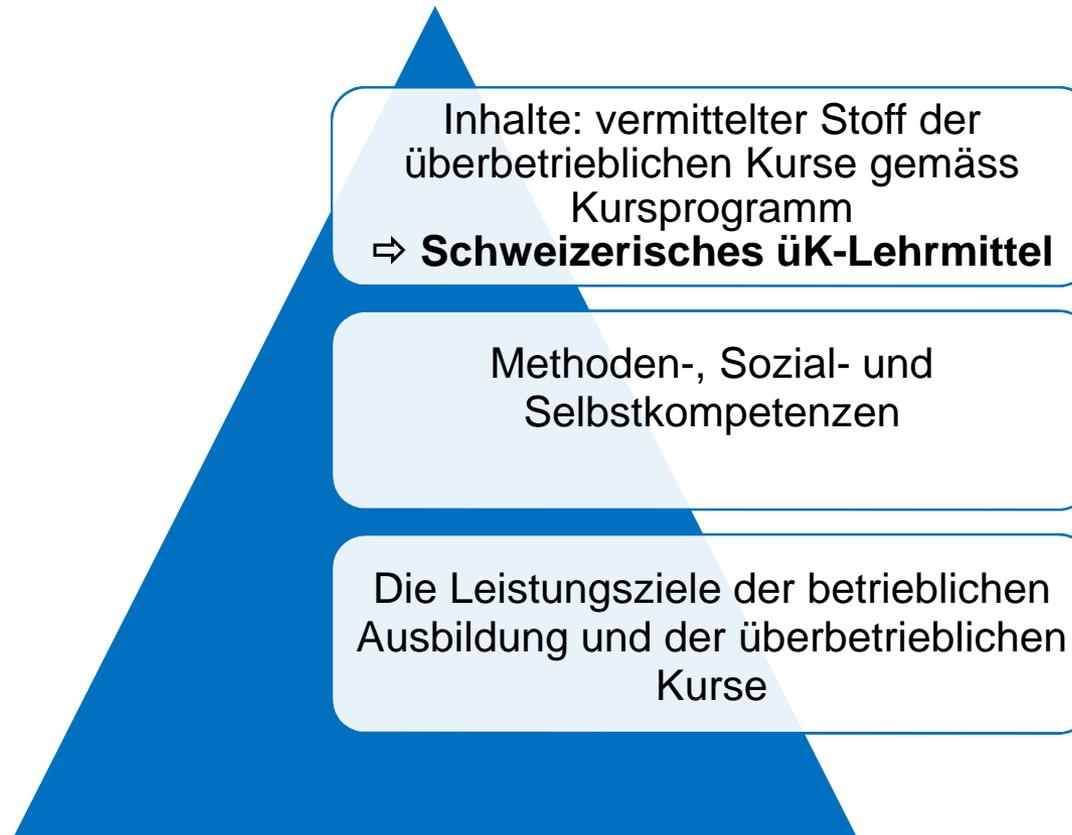
Die Abschlussprüfung "Berufspraxis schriftlich"

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

- Leistungsziele Betrieb und Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse sowie Inhalte der überbetrieblichen Kurse (üK-Lehrmittel)
- **Mittwoch, 7. Juni 2017**

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

Kapitel 17: Vorbereitung auf die schriftliche Abschlussprüfung



BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

- **Grundlagen:**

- Leistungsziele des Bildungsplanes ovap
- Inhalte des ÜK-Lehrmittels (USB-Stick)
- Unterrichtsinhalte der überbetrieblichen Kurse

- Die Abschlussprüfung berücksichtigt die **Taxonomiestufen** der zugrunde liegenden Leistungsziele.

- Bei jeder Aufgabe:

Angabe der **Leistungsziel-Nrn.** und **maximale Punktzahl**

- **Note** = $\frac{1}{4}$ der Abschlussprüfung betrieblicher Teil

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

- **Teil 1**

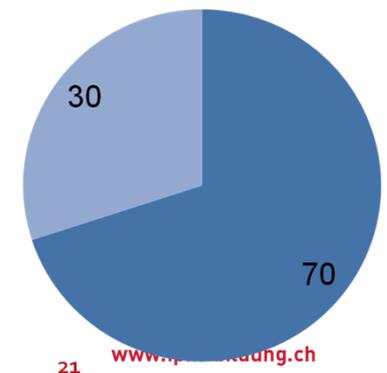
Leistungsziele Betrieb und Leistungsziele ÜK für alle Lernenden der Branche öffentliche Verwaltung

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

- **Teil 2**

Leistungsziele ÜK berufs- bzw. betriebsgruppenspezifisch

Der zweite Teil umfasst 30 % und damit 30 Punkte. Grundlage sind die Leistungsziele ÜK berufsgruppenspezifisch (Gemeindeverwaltung oder Kantonale Verwaltung).



BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

TAXONOMIESTUFEN

K1 Wissensaufgabe (1,6 % der Aufgaben)

Die Kandidatin gibt Informationen wieder und ruft sie in gleichartigen Situationen ab.

K2 Verständnisaufgabe (39 % der Aufgaben)

Der Kandidat gibt Informationen nicht nur wieder, sondern versteht diese auch.

K3 Anwendungsaufgabe (34,4 % der Aufgaben)

Die Kandidatin wendet Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen an.

K4 Analyseaufgabe (6,25 %)

Der Kandidat gliedert Sachverhalte in Einzelinformationen, deckt die Beziehung zwischen Elementen auf und erkennt Zusammenhänge.

K5 Synthesaufgabe (18,75 %)

Die Kandidatin kombiniert einzelne Elemente eines Sachverhaltes und fügt sie zu einem Ganzen zusammen und entwirft eine Lösung für ein Problem

K6 Beurteilungsaufgabe (0 %)

Der Kandidat beurteilt bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbst gewählten Kriterien.

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

- **Fachlich / Inhaltlich**

- ⇒ **ÜK inkl. Fachkundemodule**

- ⇒ **Repetitionsmodule:** 8 Lektionen in den Modulen

- Staat und Verwaltung

- Finanzen

- Steuern

- ⇒ **Lehrbetrieb**

- **Methodisch (fachlich / inhaltlich ergänzend)**

- ⇒ **ÜK Modul A-19 Prüfungsvorbereitung** (8 Lektionen)

- inkl. praktische Übung anhand der Abschlussprüfung Berufspraxis 0-Serie 2016 für alle (70 %) und für Berufsgruppe (30 %)

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

RAHMENBEDINGUNGEN

- Ganze Schweiz **gleichzeitig am Mittwoch, 7. Juni 2017**, Vormittag
- **Dauer:** 120 Minuten
- **Hilfsmittel:** nicht schreibender/programmierbarer Taschenrechner
- Die Kandidaten erbringen die **Leistung alleine**.
- Die Kandidaten können sich vor Prüfungsbeginn **ausweisen**.
- **Handy-Verbot**
- Bei unverschuldeter **Verspätung** (Bestätigung durch Dritte) besteht Anrecht auf ungekürzte Prüfungszeit.
- Bei selbst verschuldeter Verspätung verbleibt nur noch die Zeit bis zum vereinbarten Abgabezeitpunkt der Klasse.
- Bei **Prüfungsbetrug** werden die Prüfung und allfällige Beweismittel eingezogen.
- Bei **Krankheit** oder **Unfall** muss ein ärztliches Zeugnis vorgelegt werden. Krankmeldung ohne ärztliches Zeugnis gilt als unentschuldigte Absenz.

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

TIPPS

- **Lesen Sie die** beschriebene **Ausgangslage und Aufgabe genau durch**, bevor Sie die Frage lösen
- **Halten Sie die gewünschte formale Antwortstruktur ein**: z.B. "Erklären Sie in ganzen Sätzen", "Benennen Sie mit einem Wort", "Beschreiben Sie mit einem kurzem Satz", "Ergänzen Sie mit Stichworten"
- Geben Sie möglichst **einfache, verständliche Antworten**
- Bei Fragen, die eine bestimmte Anzahl Lösungen verlangen, z.B. "geben Sie 6 Stichworte" werden **die ersten 6 Antworten bewertet**, sofern mehr Lösungen als gefordert angegeben sind
- Falls Sie auf eine Frage (vorerst) keine Antwort wissen, gehen Sie zur nächsten weiter und versuchen Sie, die noch **nicht beantwortete Frage am Schluss zu lösen**
- **Besser eine möglicherweise falsche Antwort als gar keine**
- Halten Sie den **Zeitkredit von 2 Stunden** im Auge
- **Bewahren Sie stets Ruhe**

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

Besprechung der Abschlussprüfung Berufspraxis schriftlich 2016 für alle (70 %) und für Berufsgruppe (30 %)

gemäss Auftrag der Geschäftsstelle an alle Lernende/Lehrbetriebe gemäss E-Mail vom 29.11.2016

 **Unter www.ov-ag.ch stehen die Abschlussprüfungen
Serien 2013 bis 2016 zur Verfügung**

Die Abschlussprüfung "Berufspraxis mündlich"

ABSCHLUSSPRÜFUNG «BERUFSPRAXIS MÜNDLICH»

Gesprächssituationen



ABSCHLUSSPRÜFUNG «BERUFSPRAXIS MÜNDLICH»

Rollenspiel:

Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson
(Kandidatin, Kandidat)

und

einer Anspruchsperson (Prüfungsexpertin/
Prüfungsexperte)

Die zweite Expertin/der zweite Experte schreibt das
Prüfungsprotokoll



ABSCHLUSSPRÜFUNG «BERUFSPRAXIS MÜNDLICH»

Fachgespräch:

Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson
(Kandidatin, Kandidat)

und

einer Verwaltungsperson (Prüfungsexpertin/
Prüfungsexperte)

Die zweite Expertin/der zweite Experte schreibt das
Prüfungsprotokoll.



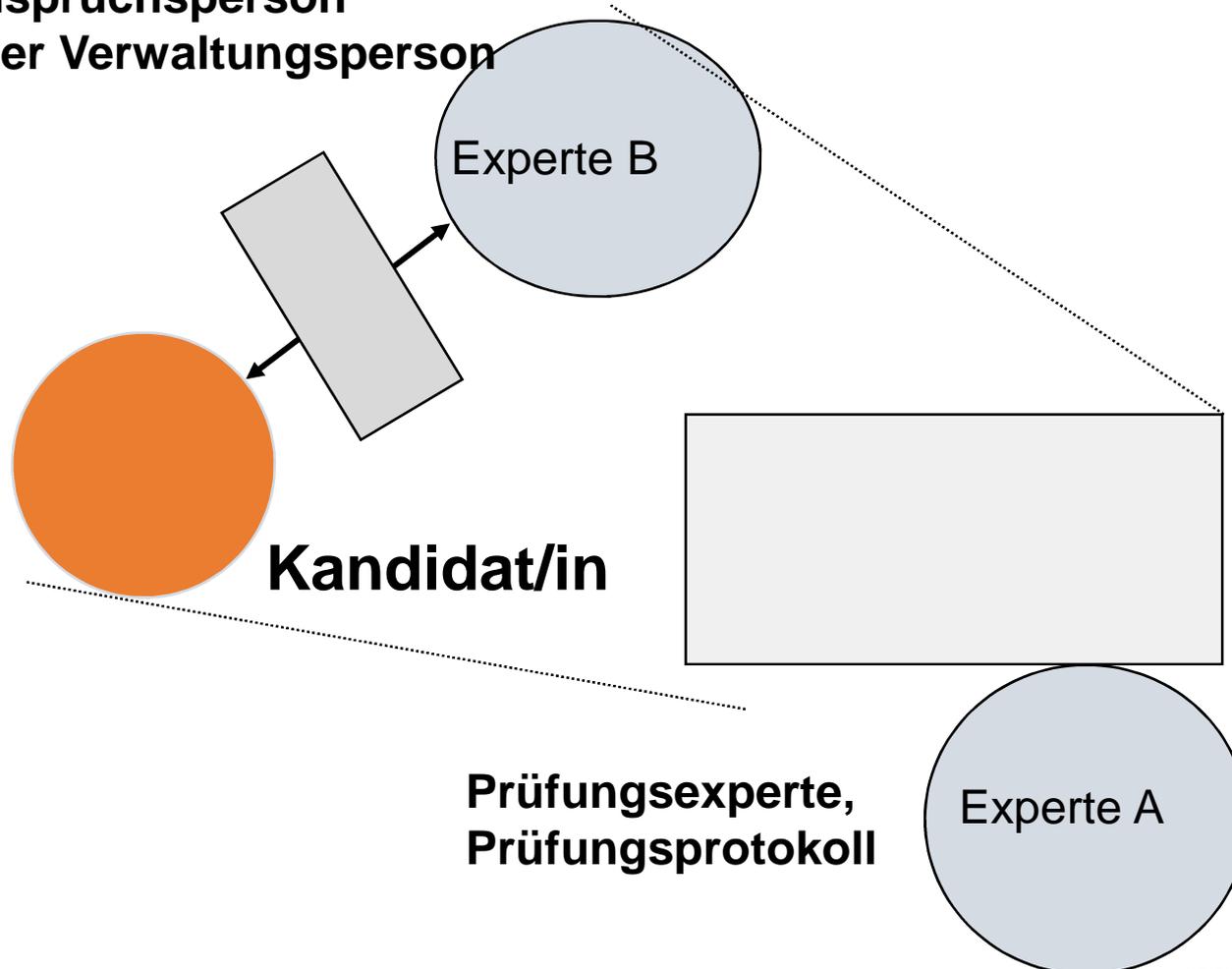
ABSCHLUSSPRÜFUNG «BERUFSPRAXIS MÜNDLICH»

Zwei Gesprächssituationen à 15 Minuten.

Zur Vorbereitung erhalten Sie jeweils eine Beschreibung der Situation, Hilfsmittel und eine Aufgabenstellung, was das Ziel des Gespräches sein soll. Für diese Vorbereitungen haben Sie je 5 Minuten Zeit.

PRÜFUNGSUMGEBUNG

Anspruchsperson
oder Verwaltungsperson



Prüfungsexperte,
Prüfungsprotokoll

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

- **2 Gesprächssituationen**
 - **Rollenspiel:** Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Anspruchsperson
 - **Fachgespräch:** Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen
 - Einführungsunterlagen für die Kandidatinnen und Kandidaten
- 30 Minuten
- Grundlage für die Expertinnen und Experten:
 - **Ausbildungsprogramm**
 - **Praxisbericht**
 - **alle** Leistungsziele Betrieb mit den entsprechenden Teilkriterien und **alle** Leistungsziele üK
 - Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen mit den entsprechenden Teilkriterien

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

- **Abgabe Aufgabenstellungen, Vorbereitung**

Die PEX legen den Kandidaten 5 Minuten vor Gesprächsbeginn die Schilderung der Ausgangslage, die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel, die Formulierung der Aufgabenstellung sowie die Information der zu bewertenden Fachkompetenzen (betriebliche Leistungsziele), Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur Vorbereitung vor.

- **Was tut der Kunde / die Kundin (PEX 1)?**

⇒ Initiiert und steuert das Gespräch gemäss Fallvorlage.

- **Was tut der Beobachter / die Beobachterin (PEX 2) ?**

⇒ Prüft gemäss Bewertungsraster, in welcher Qualität die Anliegen des Kunden bearbeitet werden.

⇒ Protokolliert den Gesprächsverlauf.

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

ABLAUF

5 Minuten Vorbereitung für den
Kandidaten auf die
1. Gesprächssituation



15 Minuten Prüfung (ein PEX ist
der Gesprächspartner – der zweite
PEX sitzt im Hintergrund und
macht für die Bewertung Notizen)

20'

Möglicher Rollenwechsel der PEX

5'

5 Minuten Vorbereitung für den
Kandidaten auf die
2. Gesprächssituation



15 Minuten Prüfung (ein PEX ist
der Gesprächspartner – der zweite
PEX sitzt im Hintergrund und
macht für die Bewertung Notizen)

20'

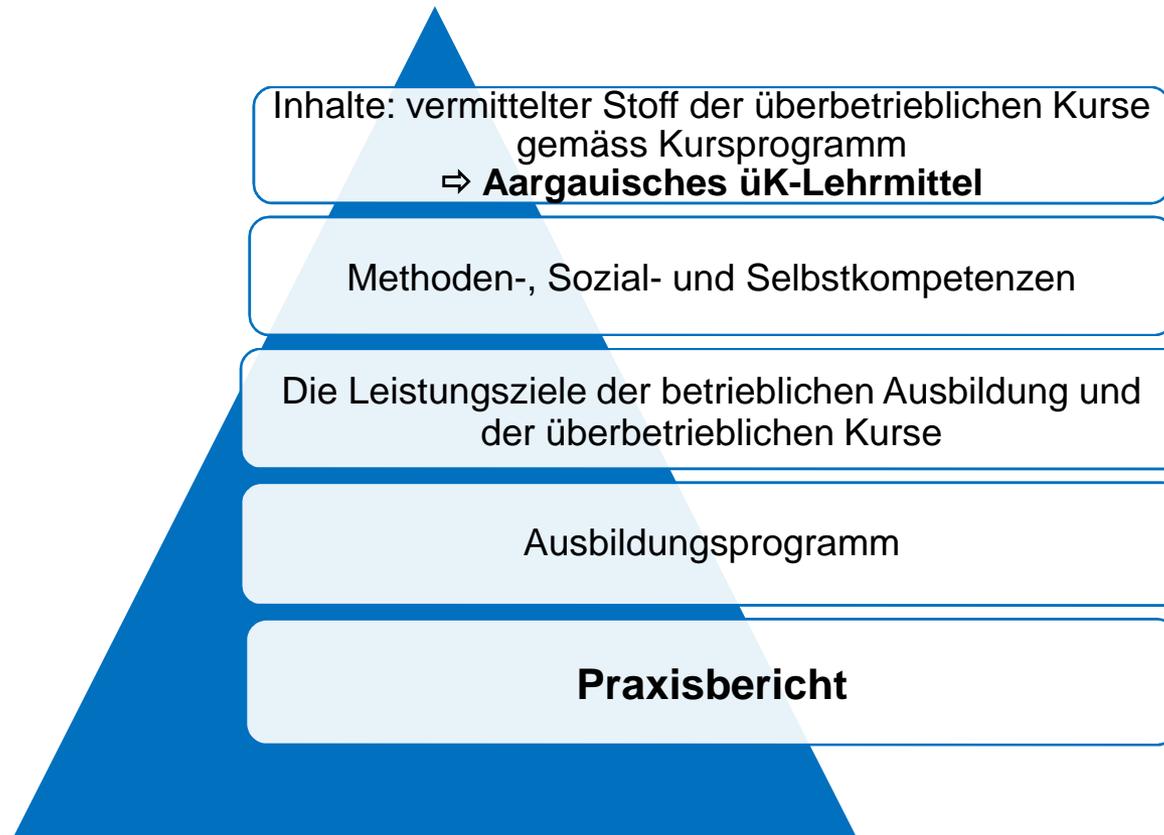
Der Kandidat wird verabschiedet – die Bewertung
erfolgt gemäss Bewertungsraster

15'

60'

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

Kapitel 16: Praxisbericht und Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung



NACHBEARBEITUNG DER ÜK-LEISTUNGSZIELE

LLD:
28
Betriebliche
Leistungsziele

- 33 ük-
Leistungsziele

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

- Jede Gesprächssituation wird anhand von
 - ⇒ **2 Leistungszielen (Fachkompetenzen)**
 - ⇒ **1 Methodenkompetenz**
 - ⇒ **1 Sozial- und Selbstkompetenz**und deren Teilkriterien bewertet.
- **Maximale Punktzahl pro Gesprächssituation 12 Punkte**
 - ⇒ Fachkompetenz 6 Punkte
 - ⇒ Methodenkompetenz 3 Punkte
 - ⇒ Sozial- und Selbstkompetenz 3 Punkte
- **Punkteraster**
 - ⇒ 0 Punkte Erwartungen nicht erfüllt
 - ⇒ 1 Punkt Erwartungen teilweise erfüllt
 - ⇒ 2 Punkte Erwartungen erfüllt
 - ⇒ 3 Punkte Erwartungen übertroffen

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

Punkte-/Notenskala

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

Vereinfachen Sie Ihre Kommunikation:

nton.



Nein.



Ja.



BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

PRAXISBERICHT

- Die Prüfungsexperten erarbeiten auf der **Grundlage des Praxisberichtes** und des Ausbildungsprogramms **zwei reale Gesprächssituationen**.
- **Auftragserteilung** an die Lernenden zur Erarbeitung des Praxisberichts erfolgte im 2. ÜK. **Für den Inhalt dient die nachgeführte Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) als Basis.**
- **Muster-Praxisbericht und Praxisbericht-Vorlage** können in elektronischer Form unter www.ov-ag.ch heruntergeladen werden.
- **Über Abteilungen bzw. Tätigkeiten, welche der Lernende nie kennen gelernt hat, sollen grundsätzlich keine Gespräche geführt werden.** Einzelne übergreifende Fragen sind jedoch möglich (z.B. nach Betreibungsverfahren im Bereich Finanzen, auch wenn der Lernende nie im Betriebsamt war oder nach Zonenplänen bei der Anmeldung, selbst wenn der Lernende nie in der Bauverwaltung war).

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

PRAXISBERICHT

- A Stellen Sie ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor.** Berücksichtigen Sie dabei
- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebes
 - den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb wahrnimmt
 - die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.
- B Zeigen Sie anhand von 4 konkreten Beispielen in verschiedenen Abteilung/Sektionen** auf, welche **Dienstleistungen** Sie für Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und unter Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen, Fristen sowie des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes erbracht haben.
- C Zeigen Sie anhand von 3 bearbeiteten Kundenanfragen in verschiedenen Abteilung/Sektionen** auf, wie Sie die Verwaltungsgrundsätze angewendet haben.
- D Schreiben Sie 2 konkrete Beispiele** aus Ihrer Praxis auf, wo Sie **Reklamationen** von Kunden oder Anspruchsgruppen entgegengenommen haben und wie Sie damit umgegangen sind (Lösungsansatz).

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

PRAXISBERICHT

- Der Praxisbericht enthält:
 - ⇒ Bestätigung der/des Berufsbildnerin/Berufsbildners
- Beilagen:
 - ⇒ Ausbildungsprogramm
 - ⇒ Ablaufplan/Rotationsplan (sofern nicht aus dem Ausbildungsprogramm ersichtlich)
 - ⇒ Spezifische Unterlagen zu den Ausführungen im Bericht
(keine allgemeinverbindlichen Dokumente)
- Abgabefrist: 31. Januar 2017
- Abgabeort: branche öffentliche verwaltung
Geschäftsstelle Aargau, Hauptstrasse 66, 5734 Reinach AG

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

**Kandidat füllt den Praxisbericht aus –
wird über den ÜK-Leiter im ÜK 2 ausgelöst**



**Prüfungsexperten legen auf dieser Basis zwei
Gesprächssituationen fest**

Die PEX haben die Auswahl:



**Kundengespräche
(Verkaufsgespräche,
Reklamation, Beratung,
Auskunftserteilung etc.)**



**Weitere interne Kommunikationssitua-
tionen aus dem Lehrbetrieb (sich als
Fachperson aus der Sicht des Lehrbe-
triebes einbringen)**



Bewertung erfolgt auf der Basis des Kriterienkatalogs

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

RAHMENBEDINGUNGEN

- Im **Mai/Juni 2017** gemäss Vorgaben Branche bzw. Einsatzplanung.
- Die Kandidaten können sich vor Prüfungsbeginn **ausweisen**.
- **Handy-Verbot**
- Bei unverschuldeter **Verspätung** (Bestätigung durch Dritte) besteht Anrecht auf ungekürzte Prüfungszeit.
- Bei selbst verschuldeter Verspätung verbleibt nur noch die eingeplante Zeit.
- Bei **Prüfungsbetrug** werden die Prüfung und allfällige Beweismittel eingezogen. **Auch während der Vorbereitungszeit von 5 Min. dürfen ausschliesslich die vom PEX-Team abgegebenen Unterlagen verwendet werden.**
- Bei **Krankheit** oder **Unfall** muss ein ärztliches Zeugnis vorgelegt werden. Krankmeldung ohne ärztliches Zeugnis gilt als unentschuldigte Absenz.

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH GESPRÄCHSSITUATIONEN

Kantonale Verwaltung

- Kontaktgespräch mit einem Bewerber für die ausgeschriebene Stelle "Verwaltungsangestellter"; **Vorstellen der Verwaltung**
- Einer Journalistin die Verwaltungsstruktur aufzeigen
- Parlamentarische Vorstösse erklären

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH GESPRÄCHSSITUATIONEN

Verwaltungsabteilung Gemeindekanzlei/übrige Verwaltung

- **Regionales Zivilstandsamt:** Anfrage eines im Zivilstandskreis wohnhaften Kunden bezüglich **Ehevorbereitung und Eheschliessung**
- Anfrage eines Stimmberechtigten bezüglich **Stimm- und Wahlrecht** als in der Gemeinde wohnhafter Schweizer oder als **Auslandschweizer**; Erkundigung über **aktives und passives Wahlrecht**
- **Beschwerdegespräch** mit einem verärgerten Kunden, der verschiedene Aufgaben, Ausgaben und Einnahmen des Gemeinwesens kritisiert
- **Betreibungsamt:** Anfrage eines Kunden bezüglich **Betriebungsauszug**, Löschung eines Eintrages und **Ablauf einer Betreibung**

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

TIPPS

- **Lesen Sie die Fallvorgaben genau durch**, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen (Vorbereitungszeit pro Fall: 5 Minuten)
- Beachten Sie in den Fallvorgaben, welche **Anforderungen** an das Gespräch gestellt werden. Die **Bewertungskriterien**, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen
- Denken Sie sich in Ihre Rolle so ein, als ob es sich um eine **echte Situation** (z.B. als Auskunftsperson am Schalter der Einwohnerkontrolle) handeln würde
- Verhalten Sie sich möglichst **natürlich**, d.h. geben Sie sich einfach so, wie Sie sind
- Bewahren Sie stets **Ruhe**
- Bedenken Sie, dass die **Experten** Sie im Rahmen einer **angenehmen Atmosphäre** zu einem **guten Prüfungsergebnis** hinführen wollen

BERUFSPRÜFUNG MÜNDLICH

Simulation/Rollenspiel mündliche Prüfung

Vorbereitung in drei Gruppen:

- Gruppe Kandidat (Lernende/r)
- Gruppe Kunde (Experte 1)
- Gruppe Beobachter/Bewertung (Experte 2)

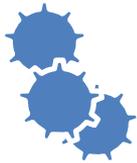
Rollenspiel mit je einem Vertreter pro Gruppe

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

TIPPS



Nutzen Sie auch Ihre restliche Ausbildungszeit **aktiv, engagiert und eigenverantwortlich**. Jetzt ist noch **Zeit**, bestehende **Lücken festzustellen und zu schliessen**.



Vergegenwärtigen Sie sich immer wieder die **Leistungsziele (Fachkompetenzen) sowie die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss LLD**.



Hinterfragen Sie bei allem was Sie tun **Sinn und Zweck** der Aufgabe. Ergründen Sie die Zusammenhänge. Bildung erschöpft sich nicht im Üben auf eine Prüfung oder gar im Auswendiglernen.



Fragen Sie bei Ihrem BerufsbildnerIn oder bei Ihren Praxisbildnern **nach wenn Sie etwas nicht verstehen**.

ABSCHLUSSPRÜFUNG

KOORDINATEN KANTONALE VERWALTUNG

Bei Fragen oder Anliegen stehen wir gerne zur Verfügung:

Fragen bezüglich

Ablauf, Organisation und Administration LAP



Sandra Wernli

Tel. 062 835 25 02

sandra.wernli@ag.ch

Allgemeine Fragen



Geschäftsstelle branche öffentliche
verwaltung aargau

Daniela Strahm

Peter Walz

Tel. 062 765 12 20

dstrahm@ov-ag.ch

pwalz@ov-ag.ch

ABSCHLUSSPRÜFUNG

KOORDINATEN GEMEINDEVERWALTUNGEN

Fragen bezüglich

Ablauf, Organisation und Administration LAP



Stefan Berner

Tel. 062 836 05 04

stefan.berner@aarau.ch

Fragen bezüglich

Gemeindekanzlei und übrige Verwaltung



Stefan Berner

Tel. 062 836 05 04

stefan.berner@aarau.ch

Fragen bezüglich

Fachbereich Finanzen



Martin Stadler

Tel. 062 769 85 45

martin.stadler@seon.ch

Fragen bezüglich

Fachbereich Einwohnerkontrolle



Marianne Aeschbacher

Tel. 062 765 12 00

maeschbacher@reinach.ch

Fragen bezüglich

Fachbereich Steuern



Daniel Siegrist

Tel. 056 619 59 21

daniel.siegrist@villmergen.ch

