



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit – Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ»

Konzept Branche «öffentliche Verwaltung»

Version 1.5 vom 14. Januar 2026

Ein Produkt der Branche «öffentliche Verwaltung»

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Inhaltsverzeichnis

<i>Einleitung</i>	- 2 -
1.1 Zweck.....	- 2 -
1.2 Zielgruppen.....	- 2 -
1.3 Grundlagen.....	- 2 -
2 <i>Das Qualifikationsverfahren im Überblick</i>	- 3 -
3 <i>Qualifikationsverfahren: Berufliche Handlungskompetenzen im Fokus</i>	- 4 -
3.1 Handlungskompetenzorientierung.....	- 4 -
3.2 Der Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» in Kürze.....	- 4 -
3.3 Die anderen Qualifikationsbereiche in Kürze.....	- 6 -
4 <i>Prüfungsorganisation</i>	- 9 -
4.1 Rollen und Verantwortlichkeiten.....	- 9 -
4.2 Prüfungsanmeldung.....	- 10 -
4.3 Aufgebot.....	- 10 -
4.4 Betriebsporträt.....	- 10 -
4.5 Nachteilsausgleich.....	- 11 -
5 <i>Rahmenbedingungen der Prüfung</i>	- 12 -
5.1 Identitätskontrolle und sanitärische Eintrittsbefragung.....	- 12 -
5.2 Erlaubte Hilfsmittel.....	- 12 -
5.3 Verspätetes Antreten.....	- 12 -
5.4 Abwesenheiten, Prüfungsunterbruch und Prüfungsabbruch.....	- 12 -
5.5 Mitteilung des Prüfungsergebnisses.....	- 12 -
5.6 Beschwerdeverfahren.....	- 12 -
6 <i>Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte</i>	- 13 -
6.1 Überblick.....	- 13 -
6.2 Berufspädagogische Ausrichtung und Rahmenbedingungen.....	- 14 -
6.3 Vorbereitung.....	- 16 -
6.4 Durchführung.....	- 17 -
7 <i>Bewertung</i>	- 20 -
7.1 Gewichtung der Handlungskompetenzbereiche.....	- 20 -
7.2 Notenberechnung (vgl. Ausführungsbestimmungen).....	- 21 -
7.3 Bestehen der betrieblichen Abschlussprüfung (vgl. Ausführungsbestimmungen).....	- 21 -
8 <i>Archivierung</i>	- 22 -
9 <i>Genehmigung</i>	- 22 -
10 <i>Anhang 1 – Beurteilungsraster für die betriebliche Abschlussprüfung</i>	- 23 -
11 <i>Anhang 2 – Konkretisierung der Beurteilungskriterien zum Prüfungsteil 1 – Handlungssimulation</i>	- 25 -
12 <i>Anhang 3 – Konkretisierung der Beurteilungskriterien zum Prüfungsteil 2 – Rollenspiel</i>	- 33 -

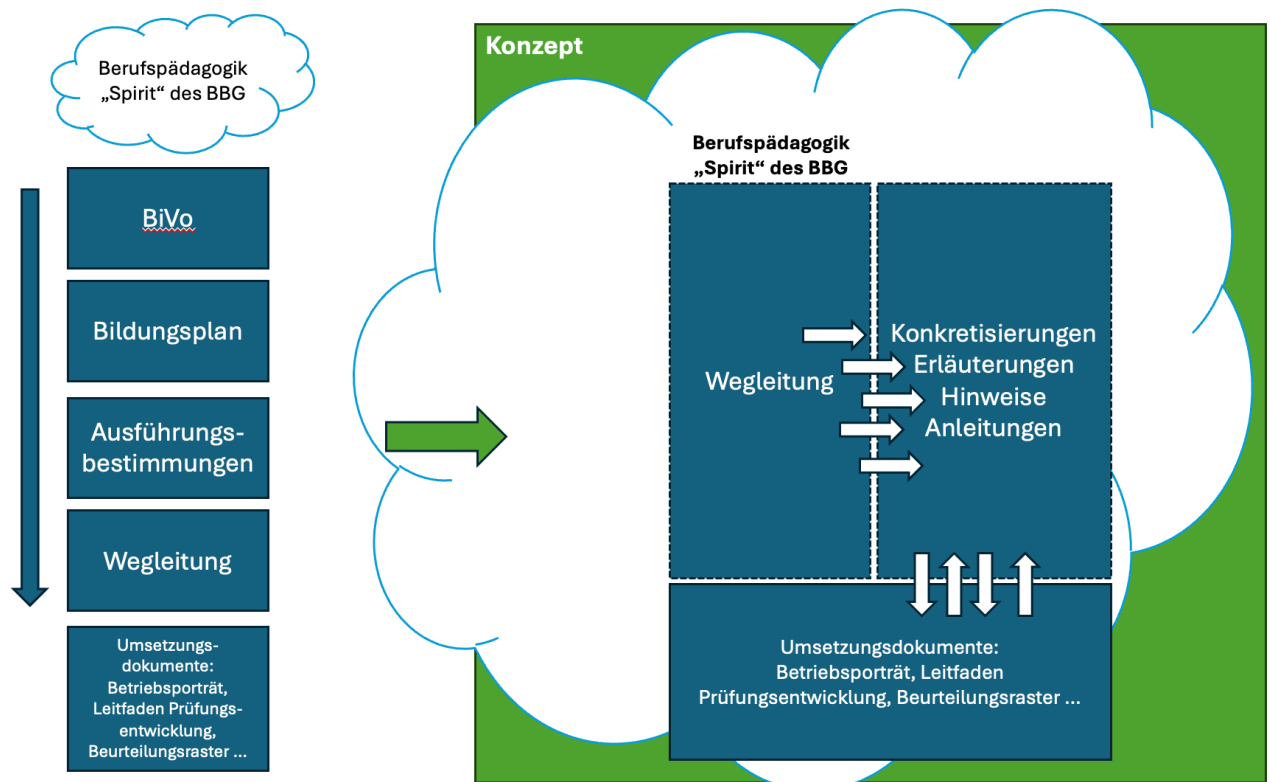
1. Einleitung

1.1 Zweck

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für die berufliche Grundbildung «Kauffrau/Kaufmann EFZ» der Branche «öffentliche Verwaltung» wird durch die unten genannten Grundlagen geregelt.

Das vorliegende Konzept bettet den Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» in das Qualifikationsverfahren ein, begründet die konkrete Ausgestaltung und erläutert die berufspädagogische Ausrichtung. Das Konzept konkretisiert die Wegleitung zum Qualifikationsbereich und deren Anhänge. Auch erläutert das Konzept die Zusammenhänge zwischen den übergeordneten Grundlagen und den Umsetzungsdokumenten.

Das Konzept wird durch den Vorstand der Branche «öffentliche Verwaltung» herausgegeben.



1.2 Zielgruppen

Das Konzept richtet sich an kandidierende Personen, Chefexpertinnen/-experten (CPEX), Prüfungsexpertinnen/-experten (PEX), Berufsbildner/innen (BB) sowie an die Verantwortlichen der überbetrieblichen Kurse.

1.3 Grundlagen

Die wichtigsten formalen Grundlagen, auf denen dieses Konzept basiert, sind unter Kapitel 2 der «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung zur Verordnung über die berufliche Grundbildung und zum Bildungsplan für Kauffrau/Kaufmann EFZ» aufgeführt.

Darüber hinaus basiert das Konzept auf den in der schweizerischen Berufsbildung aktuell am häufigsten verwendeten und anerkanntesten Modellen, Überlegungen und Erkenntnissen über Qualifikationsverfahren. «Handlungskompetenzorientierung» ist dementsprechend auch im Konzept zentral.

2 Das Qualifikationsverfahren im Überblick

		1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		Gewichtung im Notenausweis*		
Abschlussprüfung	Betriebliche Abschlussprüfung							PA	PA	30%
	Schulische Abschlussprüfung							BK / AB	BK / AB	30%
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb	BKN 1	BKN 2	BKN 3	BKN 4	BKN 5	BKN 6	Mittelwert der 6 BKN		
	ERFA-Note BFS	HKB A	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5		Mittelwert der 6 gesamthafter Semesterzeugnisnoten (gesamthafter Semesterzeugnisnote = Mittelwert der Semesterzeugnisnoten pro Semester)	ERFA-Note 40% Betrieb 25% BFS 50% ÜK 25%
		HKB B	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB C	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB D	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB E	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
	WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4					
Option					SZN 1	SZN 2				
ERFA-Note ÜK	Über die gesamte Grundbildung insgesamt 2 ÜK-KN						GSZN 5	GSZN 6	Mittelwert der 2 ÜK-KN	

Das Qualifikationsverfahren (QV) ist bestanden, wenn die Gesamtnote sowie die Note in der betrieblichen und in der schulischen Abschlussprüfung (= Fallnoten) mindestens 4.0 betragen. Die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens (QV) setzt sich zusammen aus:

Erfahrungsnoten | 40% | KEINE Fallnote

- Betrieb
- Berufsfachschule
- überbetriebliche Kurse

Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» | 30% | Fallnote

Betriebliche Abschlussprüfung

Qualifikationsbereich «Berufskennnisse und Allgemeinbildung» | 30% | Fallnote

Schulische Abschlussprüfung

3 Qualifikationsverfahren: Berufliche Handlungskompetenzen im Fokus

3.1 Handlungskompetenzorientierung

Während der beruflichen Grundbildung «Kaufrau/Kaufmann EFZ» bauen die Lernenden konkrete Handlungskompetenzen (HK) auf, die sie als Profis ihres Berufes auszeichnen. Mit diesen Kompetenzen können die ausgebildeten Kaufleute EFZ nach der Grundbildung in die Arbeitswelt einsteigen und darin bestehen. Sie können die Arbeitswelt mitgestalten und sich selbst weiterentwickeln. Die HK sind in den Grundlagen beschrieben.

Die Lernenden richten das Lernen auf diese HK aus. Die Berufsbildungsverantwortlichen der drei Lernorte orientieren sich beim Ausbilden, Lehren, Coachen, «Feedbacken» etc. an diesen beruflichen Handlungskompetenzen. Praxis-, Lern- und Übungsaufträge an den Lernorten Betrieb und üK zielen auf den Aufbau der HK ab. Dies gilt ebenfalls für die anderen Instrumente: Kompetenzraster, Bildungsbericht, Lerndokumentation/persönliches Portfolio etc. Die Berufsbildungsverantwortlichen lernen in ihrer Ausbildung, HK zu fördern und zu beurteilen.

Daraus folgt: Die HK sind auch die zentralen Orientierungspunkte in allen Elementen des QV. An den HK misst sich der Erfolg und Misserfolg an den Prüfungen. Wer die beruflichen HK im QV nachweisen kann, erhält das Fähigkeitszeugnis und gilt als kaufmännischer Profi der Branche.

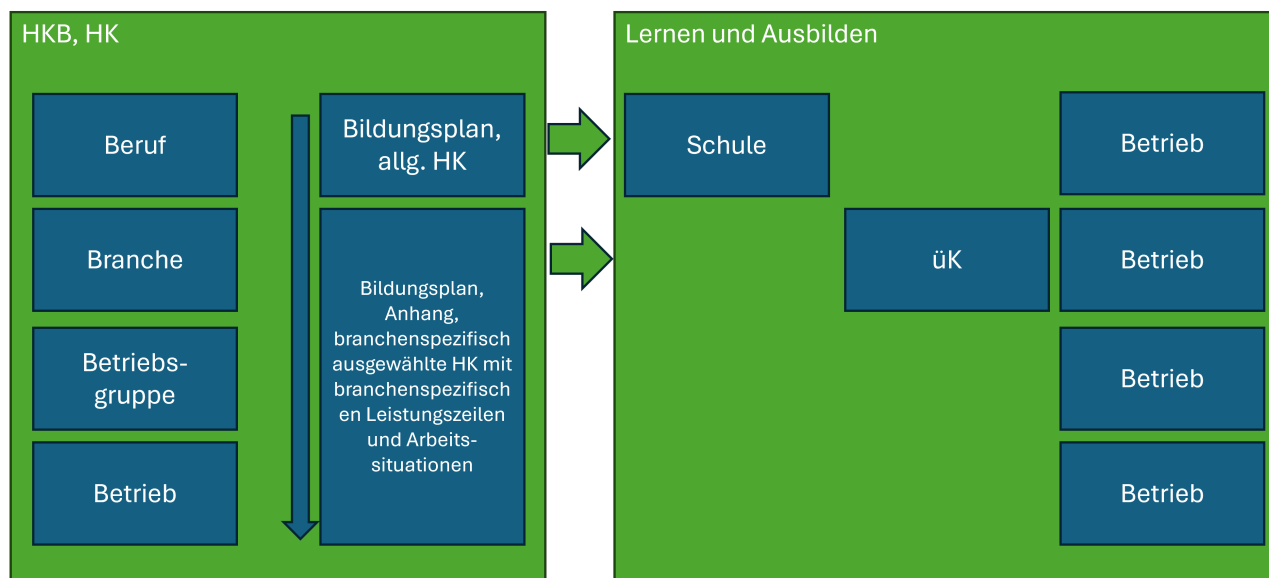
Dieser Nachweis von HK bedingt, dass das QV entsprechende Prüfungsformen und Aufgabenstellungen vorsieht. Ein blosses Abrufen von auswendig gelernten kaufmännischen Fakten ist nicht ausreichend. Der QB «Praktische Arbeit» soll valide Aussagen über die tatsächlich aufgebauten HK erlauben. Dafür sind praxisnahe Prüfungsformen und vergleichsweise komplexe Aufgaben notwendig, die sich stets auf die HK beziehen.

Die Bildungsverordnung und der Bildungsplan führen die HK aus. Sie sind in übergeordneten Handlungskompetenzbereichen (HKB) angeordnet.

Alle kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen haben die gleichen HKB und HK. Deshalb sind die HK relativ offen formuliert. Die branchenspezifischen Arbeitssituationen mit den entsprechenden Leistungszielen eignen sich besonders gut als Anhaltspunkte für die Entwicklung von QV-Aufgaben und für die Beurteilung der Handlungskompetenzen.

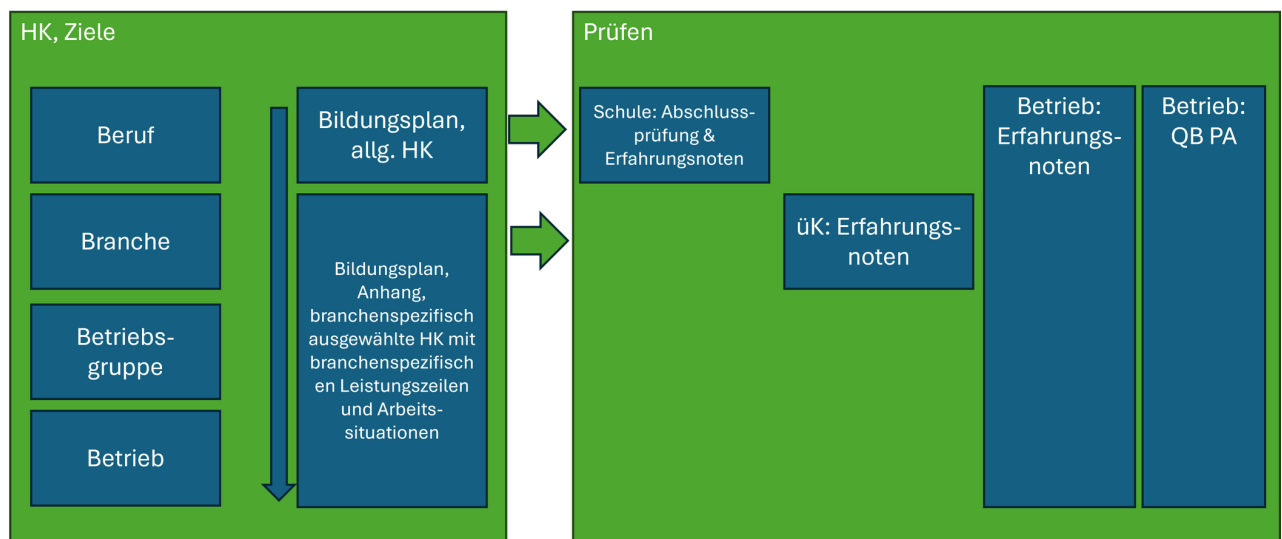
3.2 Der Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» in Kürze

«Kaufrau/Kaufmann EFZ» ist nicht ausschliesslich ein Betriebs- oder Betriebsgruppenabschluss, sondern eine berufliche Grundbildung, die auch auf die Branche und den Beruf ausgerichtet ist.



Deshalb muss das QV eine angemessene Mischung der verschiedenen Ebenen berücksichtigen: Beruf, Branche, Betriebsgruppe und Betrieb.

Während die QV-Elemente der Berufsfachschule vor allem die Berufsebene anpeilen, widmet sich der Qualifikationsbereich (QB) «Praktische Arbeit» vor allem den anderen Ebenen.



Die Branche «öffentliche Verwaltung» vereinigt ein breites Spektrum an Lernbetrieben: Verwaltungen kleiner ländlicher Gemeinden und Behörden grosser Städte gehören ebenso dazu wie spezialisierte kantonale Verwaltungseinheiten. Grob lassen sich folgende Betriebsgruppen unterscheiden:

- Verwaltung einer ländlichen Gemeinde mit weniger als 3000 Einwohnern
- Verwaltung einer Agglomerationsgemeinde mit weniger als 4000 Einwohnern
- Verwaltung einer Agglomerationsgemeinde mit mehr als 4000 Einwohnern
- Verwaltung einer Stadt mit weniger als 100'000 Einwohner
- Verwaltung einer Stadt mit mehr als 100'000 Einwohner
- Kantonale Verwaltung mit spezifischer Ausrichtung
- Sonstige Einheiten der öffentlichen Verwaltung wie Generalsekretariate, interkantonale Behörden, Fachstellen etc.

Die Lernenden bauen in diesen (Ausbildungs-) Betriebsgruppen und ihren Ausbildungsbetrieben die Handlungskompetenzen gemäss Bildungsplan auf – allerdings immer mit ihrer bestimmten Ausprägung.

Beispiel: In einer kleinen Gemeindeverwaltung lernen angehende Kaufleute im Rahmen der betrieblichen Vorgaben oft relativ rasch und relativ selbständig «Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umzusetzen» (Handlungskompetenz c4) und mit allen Einwohnenden zu ihren diversen Anliegen die Erstkommunikation zu übernehmen. In einer spezialisierten kantonalen Verwaltungseinheit kommen die Lernenden eher mit ganz bestimmten Kundengruppen und entsprechend fachlich spezifischeren Anliegen in Kontakt.

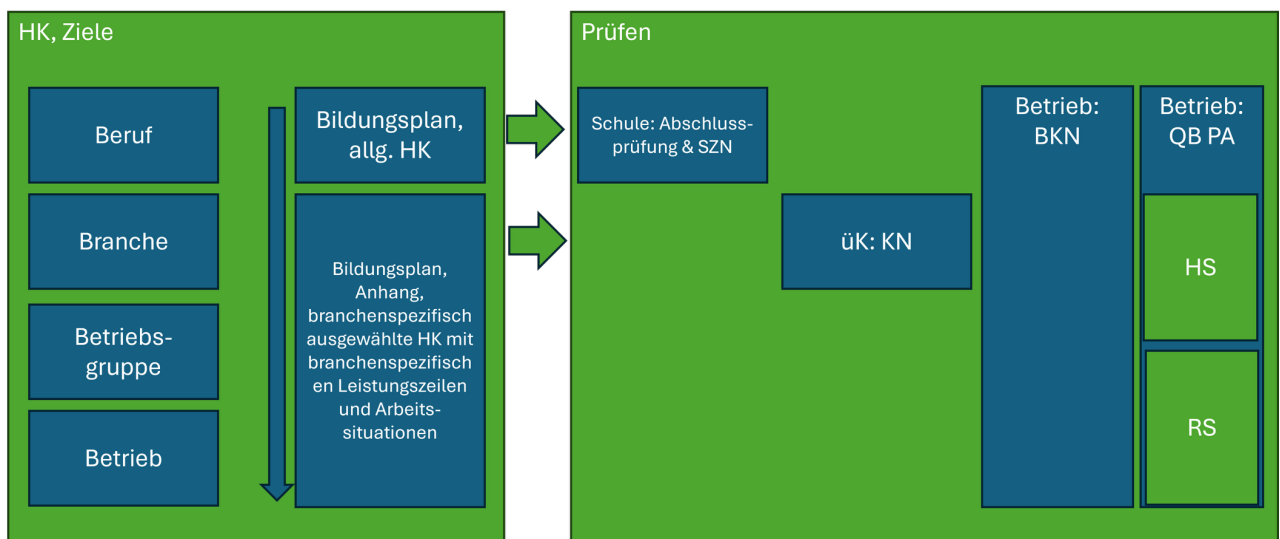
Mit den betrieblichen Kompetenznachweisen existiert bereits ein QV-Element, das auf die betriebliche Situation ausgerichtet ist. Diese Erfahrungsnoten sind ausserhalb des Qualifikationsbereichs «Praktische Arbeit» angesiedelt.

Damit aber auch an den Prüfungen im QB «praktische Arbeit» die spezifischen betrieblichen Hintergründe der Lernenden angemessen berücksichtigt werden können, reichen die Lernenden vor der Prüfung das sogenannte Betriebsporträt ein (vgl. Kapitel 4.4), welches dann den PEX zur Verfügung steht.

Kaufleute EFZ der Branche «öffentliche Verwaltung» sind Dienstleistende an externen und internen Kundinnen und Kunden. Die Bearbeitung von Kundenanliegen ist typisch für den beruflichen Alltag. In der Bewältigung dieser Alltagssituationen und der Entwicklung von Lösungen für die Kundenanliegen zeigen sich die beruflichen Handlungskompetenzen am deutlichsten. Dabei lassen sich Situationen mit und ohne direkten Kundenkontakt unterscheiden.

Situationen ohne direkten Kundenkontakt sind nicht von unmittelbarer Interaktion und weniger von Unvorhersehbarkeit geprägt. Das kaufmännische Handeln lässt sich vergleichsweise gut planen, Grundlagen für das Handeln können einbezogen werden. Die entsprechenden Handlungskompetenzen auf der Ebene der Branche können deshalb mit der Lösung von relativ stark standardisierten Aufgaben nachgewiesen werden. Dafür bietet sich das Format «Handlungssimulation» (HS) an.

Das Format des «Rollenspiels» (RS) kann hingegen Situationen mit direktem Kundenkontakt abbilden, die einer gewissen Offenheit und Dynamik unterworfen sind. Für deren Bewältigung sind die Handlungskompetenzen auf den Ebenen der Betriebsgruppen und des einzelnen Betriebs bedeutsam.



Deshalb setzt sich der Qualifikationsbereich aus zwei Prüfungsteilen zusammen.

Ebene	Persönlicher Kundenkontakt	Prüfungsteil	Standardisierung der Beurteilungsinstrumente
Branche	OHNE	Prüfungsteil 1 Handlungssimulation	vollständig
Betriebsgruppe, Betrieb	MIT	Prüfungsteil 2 Rollenspiel	teilweise

Die beiden Teile decken insgesamt sowohl eine angemessene Breite und Abstraktheit der Handlungskompetenzen ab als auch eine vernünftige Tiefe und Spezifität.

3.3 Die anderen Qualifikationsbereiche in Kürze

3.3.1 Qualifikationsbereich „Berufskennnisse und Allgemeinbildung“

Der Qualifikationsbereich „Berufskennnisse und Allgemeinbildung“ prüft branchenübergreifende Grundlagen und Fertigkeiten, bildet 30% der Gesamtnote und ist (ohne Wahlpflichtbereich und Option) eine Fallnote. Die Prüfung findet gegen Ende der Ausbildung statt und dauert insgesamt 4,75 Stunden.

Die schriftlichen Prüfungen erfolgen im Rahmen einer zentral erstellten, sprachregionalen Abschlussprüfung. Es gibt fünf gleichgewichtete Handlungskompetenzbereiche (A bis E), die geprüft werden. Die schriftlichen Prüfungen dauern

225 Minuten, gefolgt von einer 30-minütigen Pause. Mündliche Prüfungen erfolgen durch mindestens zwei Prüfungsexpertinnen/-experten.

Die schriftliche Prüfung ist eine Open-Book-Prüfung mit Internetzugang (BYOD).

- Position 1 wird mündlich geprüft und umfasst eine Präsentation sowie die Bearbeitung von zwei konkreten Anwendungsfällen. Die Präsentation behandelt eine Vertiefungsarbeit zur individuellen Lebensgestaltung oder nachhaltigen Entwicklung.
- Position 2 bearbeitet die Person schriftlich Fallaufgaben zur Interaktion in einem vernetzten Arbeitsumfeld. Dabei werden Analyse, Planung und Reflexion erwartet, inklusive sprachlicher Bewertung eines Textprodukts.
- Position 3 prüft das Koordinieren unternehmerischer Prozesse – inklusive Organisation, Budgetierung und Fremdsprache.
- Position 4 umfasst ein Rollenspiel in einer Fremdsprache und zwei mündliche Critical Incidents. Die mündliche Prüfung prüft Kommunikationsfähigkeiten in Alltagssituationen auf Deutsch und in einer Fremdsprache.
- Position 5 behandelt den Umgang mit digitalen Technologien, z. B. Publikation, Datenschutz und Datenaufbereitung.

Die Bewertung erfolgt mittels standardisierter, schulneutraler Beurteilungskriterien. Alle Positionen fließen gleichgewichtet in die Gesamtnote ein. Es handelt sich um eine Fallnote – mindestens Note 4 ist zum Bestehen notwendig.

Die Allgemeinbildung ist integriert und basiert auf dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ.

Qualifikationsbereich: Berufskennnisse & Allgemeinbildung		
Handlungskompetenz	Prüfungsform	Dauer & Gewichtung
A: Agile Arbeitsformen	Mündlich (Vertiefung, Anwendung)	30 Min. 20%
B: Vernetztes Arbeiten	Schriftlich (Fallarbeit)	75 Min. 20%
C: Arbeitsprozesse	Schriftlich (Fallarbeit)	75 Min. 20%
D: Kunden-/Lieferantenbeziehungen	Mündlich (Rollenspiel, Critical Incidents)	30 Min. 20%
E: Digitale Technologien	Schriftlich Fallarbeit	75 Min. 20%
Gesamtzeit: 4 Std. 45 Min.	Gewichtung: 30% Gesamtprüfung (Fallnote)	

3.3.2 Der Qualifikationsbereich „Erfahrungsnote“ in Kürze

Die Erfahrungsnote bildet 40 % der Gesamtnote im Qualifikationsverfahren Kauffrau/Kaufmann EFZ.

Sie setzt sich aus den folgenden drei Teilnoten zusammen und ist KEINE Fallnote:

- **Betrieb**
Die **Erfahrungsnote im Betrieb** basiert auf sechs betrieblichen Kompetenznachweisen. Jeder Nachweis wird pro Semester erstellt und bewertet. Bewertet werden alle Handlungskompetenzbereiche A–E. Die Bewertung erfolgt mit standardisierten Kriterien, die in eine halbe oder ganze Note umgerechnet werden. Der sechste Kompetenznachweis muss bis spätestens 15. Mai im letzten Semester erfolgen. Bei Branchen- oder Betriebswechsel werden bisherige Nachweise übernommen.
- **Berufsfachschule**
Die **Erfahrungsnote in der Berufsfachschule** setzt sich aus sechs Semesterzeugnisnoten zusammen. Diese decken alle Handlungskompetenzbereiche sowie die gewählte Option und den Wahlpflichtbereich ab. Bewertet werden deklaratives Wissen, prozedurales Wissen, interdisziplinäre Anwendung und Prozessbewertung. Interdisziplinäre Anwendungen müssen spätestens im letzten Semester eines Bereichs erfolgen. Prozessbewertungen beinhalten

Reflexionen und Standortbestimmungen im persönlichen Portfolio. Die Semesternoten fließen zu gleichen Teilen in die Erfahrungsnote ein. Sprachzertifikate fließen nicht in das QV ein, sondern werden im persönlichen Portfolio vermerkt.

- **Überbetrieblicher Kurs**
Die **Erfahrungsnote aus den überbetrieblichen Kursen (üK)** beruht auf zwei Kompetenznachweisen. Jeder üK-Kompetenznachweis umfasst mindestens eine Lernendenbeurteilung. Bewertet wird durch Methoden wie Handlungssimulation, Transferauftrag oder Fallarbeit. Die Noten werden ebenfalls standardisiert erfasst und bei einem Branchenwechsel übernommen. Alle Noten werden auf ganze oder halbe Noten gerundet und fließen ins Qualifikationsverfahren ein.

Gewichtung des Qualifikationsbereichs		
Erfahrungsnote (40% der Gesamtnote)		
Betrieb	Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
25%	50%	25%

4 Prüfungsorganisation

4.1 Rollen und Verantwortlichkeiten

Die folgenden Rollen sind in der Wegleitung genauer beschrieben. Hier wird die Wegleitung zusammengefasst und mit zusätzlichen Ausführungen konkretisiert.

Vorstand der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

- Genehmigung und Herausgabe der Wegleitung und der entsprechenden Anhänge
- Genehmigung und Herausgabe des Konzepts
- Einsetzen der Kommission «betriebliches Qualifikationsverfahren» und Wahl der Mitglieder

Kommission «betriebliches Qualifikationsverfahren»

- Periodische Überprüfung der Wegleitung, der Anhänge und des Konzepts auf Optimierungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- Optimieren und Weiterentwickeln der Wegleitung, der Anhänge und des Konzepts im Auftrag des Vorstands
- Formulieren von Anträgen auf Änderungen an der Wegleitung, den Anhängen oder dem Konzept

Chefexpertinnen/-experten (CPEX)

- Planen der Prüfungen im Auftrag der kantonalen Prüfungsbehörde
- Qualitätssicherung der Prüfungen im Auftrag der kantonalen Prüfungsbehörde
- Führen der PEX
- Verbindung zur kantonalen Prüfungsbehörde sicherstellen

Prüfungsexpertinnen/-experten (PEX)

- Absolvieren der Ausbildung für die Rolle
- Prüfungen vorbereiten: Individuelle Vorbereitung auf die Prüfungen im Auftrag der kantonalen Prüfungsbehörden und unter der Anleitung der CPEX
- Bewerten der Prüfungsleistungen: Leistungen der Kandidatinnen/Kandidaten auf der Grundlage der festgelegten Kriterien und mit den entsprechenden Instrumenten professionell und fair bewerten.
- Prüfungen dokumentieren: Die Notenzuteilung ausreichend und verständlich auf Fakten basierend begründen, um Einsprüche zu vermeiden und das Verständnis seitens Kandidierenden aufzubringen.
- Prüfungsablauf begleiten und überwachen: Kandidierende professionell durch den Prüfungsablauf führen. Bei widerrechtlichem Handeln seitens Kandidierender/Kandidierendem unter Absprache mit dem CPEX eingreifen, das Wiederhandeln dokumentieren und angeleitete Schritte seitens CPEX umzusetzen.
- Das Berufsgeheimnis und der Datenschutz sind integrale Bestandteile der Expertentätigkeit. Weder Prüfungsergebnisse noch Prüfungsinhalte dürfen an externe Personen weitergetragen werden.
- Bei direkten Beziehungen zu einer Kandidierenden oder einem Kandidierenden muss dies dem CPEX gemeldet werden. Dieser entscheidet von Fall zu Fall, ob die Prüfung in diesem Fall abgenommen werden darf oder die/der PEX in den Ausstand treten muss.
- Weitere Anweisungen der CPEX umsetzen

Berufsbildende

Die Berufsbilder/innen bereiten die Lernenden auf die betriebliche Abschlussprüfung (Praktische Arbeit) vor, indem sie sie in praktischen Arbeiten, die das Erreichen der Handlungskompetenzen ermöglichen, ausbilden.

ÜK-Leitende

Die üK-Leitenden informieren die Lernenden über Ablauf und Aufbau der betrieblichen Abschlussprüfung und simulieren eine Prüfung (Praktische Arbeit).

Die üK-Leitenden instruieren die Lernenden ausserdem über das Betriebsporträt (vgl. Kap. 4.4). Dies erfolgt im üK5, worüber die Branche genauer informiert.

4.2 Prüfungsanmeldung

Die Prüfungsanmeldung erfolgt über den Lehrvertragskanton oder den Zulassungskanton (Art. 32). In einigen Kantonen entfällt der Anmeldeprozess, da die Lernenden mit dem Lehrvertrag automatisch für das QV angemeldet sind.

4.3 Aufgebot

Die kandidierenden Personen erhalten vor der Prüfung per Brief oder elektronisch ein Aufgebot. Das Aufgebot informiert über den Termin, über den Ort, über allenfalls vorgängig einzureichende Informationen und über erlaubte Hilfsmittel.

4.4 Betriebsporträt

Das Betriebsporträt ist ein obligatorischer Bestandteil des Qualifikationsverfahrens (QV) im Bereich „Praktische Arbeit“. Es wird von den kandidierenden Personen erstellt und gibt einen Einblick in den Ausbildungsbetrieb, die durchlaufenen Ämter/Abteilungen/Einsatzbereiche sowie die typischen Aufgaben und Kommunikationssituationen während der Lehrzeit. Es bildet die Grundlage für eine auf die betriebliche Realität abgestimmte Abschlussprüfung.

Das Betriebsporträt dient dazu, den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten (PEX) einen Überblick über das berufliche Umfeld der kandidierenden Person zu geben. Es hilft bei der Auswahl geeigneter Prüfungssituationen und stellt sicher, dass die Aufgaben in der praktischen Abschlussprüfung möglichst realitätsnah gestaltet werden können.

Das Betriebsporträt

- dient den Kandidierenden zur Vorbereitung auf die Prüfung
- unterstützt die PEX bei der individuellen Auswahl branchenspezifischer Aufgaben.
- wird von der Prüfungsorganisation bei der Planung des Qualifikationsverfahrens berücksichtigt.

Das Betriebsporträt ist also kein reines Prüfungsinstrument. Seine Erstellung ist als Teil des Lernprozesses zu verstehen: Die Lernenden reflektieren dabei ihre gesamte Lernzeit im Betrieb. Sie können so kurz vor dem Abschluss feststellen, welche HK sie erworben, welche Aufgaben sie bewältigt, welche Stationen sie durchlaufen und welche Situationen sie erlebt haben. Dabei nutzen und verdichten sie mit Vorteil auch die erledigten Praxisaufträge und Kompetenzraster sowie die Erkenntnisse aus den betrieblichen Kompetenznachweisen und die im üK erworbenen Kenntnisse und Skills. Im Idealfall erleben die Lernenden dabei Selbstwirksamkeit («Ich habe viel gelernt.»). Allenfalls entdecken die kandidierenden Personen auch noch Bereiche ihrer nächsten Entwicklung und Punkte, die sie bis zur Prüfung noch trainieren wollen.

Den Lernenden stehen für die Erarbeitung folgende Zeiten zur Verfügung: Zwei Stunden als Vorbereitungsauftrag im Lehrbetrieb, zwei Stunden im üK, vier Stunden als Nachbearbeitungsauftrag im Lehrbetrieb. Benötigen die Lernenden mehr Zeit, ist das Betriebsporträt in der Freizeit fertigzustellen. Die Lernenden nutzen für das Betriebsporträt ein Formular, das die Branche zur Verfügung stellt.

Die Lernenden/kandidierenden Personen reichen das Betriebsporträt bis spätestens 28. Februar des Abschlussjahres über die Ausbildungsplattform (Time2learn) ein. Die lokale/regionale Organisation (LRO) informiert die Betriebe und Lernenden rechtzeitig über den genauen Abgabezeitpunkt.

Die Branche stellt die Anforderungen an das Betriebsporträt und die entsprechenden Prozesse in einem Leitfaden zusammen. Darin präzisiert die Branche allenfalls noch einzelne der hier aufgeführten Punkte.

Das Betriebsporträt ist Teil des Qualifikationsverfahrens. Unvollständige oder verspätet eingereichte Betriebsporträts können dazu führen, dass die Prüfungsorganisation keine betriebsangepasste Prüfung gewährleisten kann. Die Prüfungsorganisation lehnt jegliche Verantwortung für ein Nichtbestehen der Prüfung aus diesem Grunde ab.

Das Betriebsporträt umfasst folgende Hauptteile:

1. Angaben zur Person:
Name, Geburtsdatum, Ausbildungsdauer, Berufliche Grundbildung und Option/Vertiefung
2. Angaben zum Ausbildungsbetrieb:
Name, Grösse, Haupttätigkeitsfelder, Organigramm
3. Ausbildungsumfeld:
durchlaufene Abteilungen und Einsatzbereiche pro Semester inkl. Dauer
4. Semesterdokumentation - Beschreibung wichtiger Aufgaben
Pro Semester: mindestens eine beschriebene Aufgabe
Angaben zu Autonomiegrad, eingesetzten Tools, Schnittstellen, rechtlichen Grundlagen
5. Kommunikationssituationen
Mindestens drei konkrete Beispiele aus dem Berufsalltag
Beschreibung der Situation, ausgeführte Tätigkeit, rechtliche Grundlage und Kundentyp
6. Bestätigungen
Unterschrift der kandidierenden Person
Unterschrift der Berufsbildnerin/des Berufsbildners
7. Organigramm:
1 Seite (JPEG-Bilddatei)

Hinweis: Dokumente, die nicht direkt in die Vorlage eingefügt werden können, sollen zusammen mit dem Betriebsporträt in einer ZIP-Datei gespeichert und auf time2learn hochgeladen werden, da dort nur eine Datei hinterlegt werden kann. Dieser Fall kann beispielsweise mehrseitigen Organigrammen oder bei zusätzlich erforderlichen Dokumenten, welche durch die regionale Prüfungsleitung angefordert werden, eintreten.

Das Betriebsporträt soll prägnant und vollständig sein sowie eine fachliche Tiefe aufweisen:

- Pro Semester genügt eine klare, sachliche Beschreibung der wichtigsten Aufgaben.
- Verwendung von prägnanten Beschreibungen anstelle langer Fliesstexte.
- Die Kommunikationssituationen sollen realitätsnah, nachvollziehbar und für die Prüfung relevant ausgewählt und umschrieben sein.

4.5 Nachteilsausgleich

Ein Nachteilsausgleich wird vom Kanton ausgestellt. Diese schriftliche Weisung muss die kandidierende Person der Prüfungsorganisation gemäss Weisungen der kantonalen Prüfungsbehörden vorlegen, idealerweise zum Ende des 5. Semesters.

5 Rahmenbedingungen der Prüfung

5.1 Identitätskontrolle und sanitärische Eintrittsbefragung

Die kandidierende Person muss sich mit einem amtlichen Ausweis (Identitätskarte, Führerausweis oder Pass) ausweisen und bestätigen, dass sie gesundheitlich in der Lage ist, die Prüfung abzulegen.

Diese Punkte dokumentieren die Verantwortlichen vor Ort oder die PEX gemäss den Angaben der Branche.

5.2 Erlaubte Hilfsmittel

Die beiden Teile der Prüfung sind «open book»-Prüfungen. Die Kandidierenden dürfen entsprechend alle Hilfsmittel verwenden. Das Mitbringen eines Notebooks ist deshalb stark empfohlen. Nicht gestattet ist die Kommunikation mit menschlichen Personen ausserhalb der Prüfung. Über allfällige weitere Einschränkungen informiert die Branche rechtzeitig, spätestens aber mit dem Aufgebot.

Die Kandidierenden sind für den Zugang zu den Hilfsmitteln selbst verantwortlich, insbesondere zum Internet.

Nicht erforderlich ist ein online bzw. Echtzeitzugriff auf die betrieblichen Systeme und Datenbanken.

Das Verwenden oder das Mitführen von unerlaubten Hilfsmitteln sowie Abschreiben usw. kann zum Prüfungsausschluss führen. Die betriebliche Abschlussprüfung gilt als nicht bestanden.

Wenn eine Teilaufgabe dies erfordert, können die PEX an der Prüfung Materialien einsetzen, ohne dies anzukünden (z.B. Broschüre). Falls bestimmte Unterlagen oder Hilfsmittel für das Lösen der Prüfungsaufgaben zwingend notwendig sind, die Lernenden aber nicht unbedingt Zugriff darauf haben, sorgen die PEX für Backup-Lösungen wie z.B. Screenshots bestimmter Websites.

5.3 Verspätetes Antreten

Tritt ein/e Kandidat/in verspätet zum Qualifikationsverfahren an, so ist es nicht die Aufgabe der PEX, die Stichhaltigkeit der vorgebrachten Gründe zu überprüfen; dies ist die Aufgabe der CPEX. Trägt die/der Kandidat/in nicht offensichtlich selbst schuld an der Verspätung, besteht das Anrecht auf eine ungekürzte Prüfungszeit. Verspätungen sollten wenn möglich durch Dritte (z. B. Polizei bei einem Unfall oder Bahnpersonal bei Zugverspätungen) bestätigt werden.

5.4 Abwesenheiten, Prüfungsunterbruch und Prüfungsabbruch

Erscheint eine kandidierende Person nicht zum Qualifikationsverfahren, reagieren die CPEX gemäss den Vorgaben der zuständigen Prüfungsbehörden. In der Regel wird der Lehrbetrieb schnellstmöglich kontaktiert und danach die zuständige Prüfungsbehörde orientiert.

Bei einem Unfall oder einer Erkrankung wird die Prüfung für die entsprechende kandidierende Person in der Regel verschoben. Verlässt eine kandidierende Person unbegründet den Prüfungsort, so gilt dies in der Regel als Abbruch.

In allen Fällen entscheiden die CPEX bzw. die zuständigen Prüfungsbehörden über die Handhabung der Situation.

5.5 Mitteilung des Prüfungsergebnisses

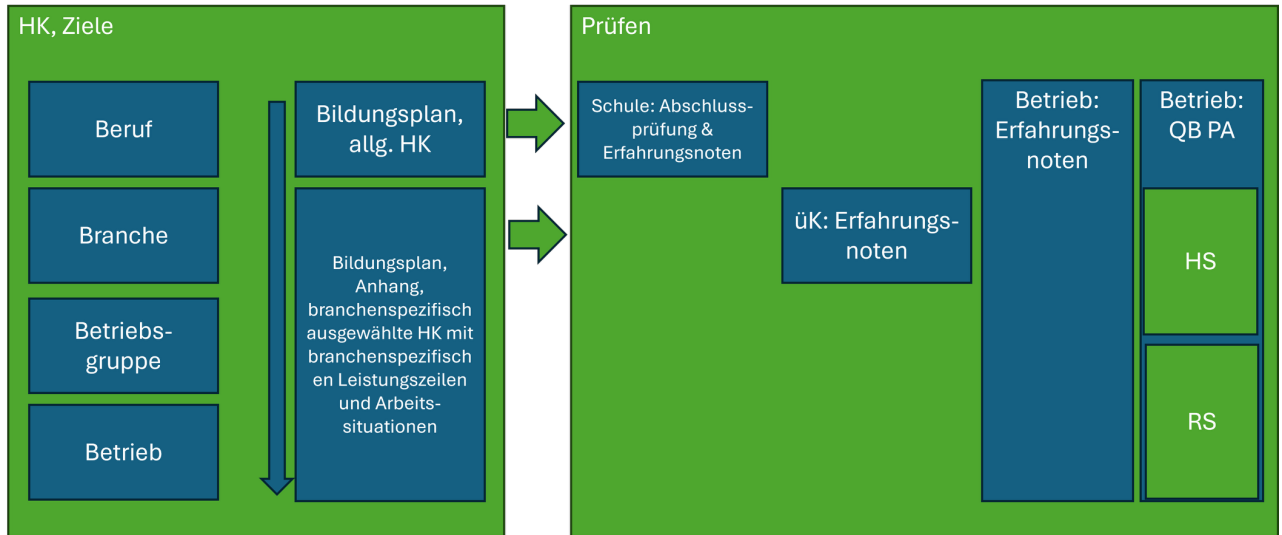
Die Prüfungsergebnisse werden den kandidierenden Personen und den verantwortlichen Berufsbildner/innen durch den Kanton mitgeteilt. Vorab erfolgen keine Informationen zum Verlauf oder Ergebnis der Prüfung oder einzelner Prüfungsteile.

5.6 Beschwerdeverfahren

Beschwerden richten sich nach kantonalem Recht. Das Resultat wird mit einer Rechtsmittelbelehrung zugestellt. Das weitere Vorgehen ist darauf aufgeführt.

6 Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte

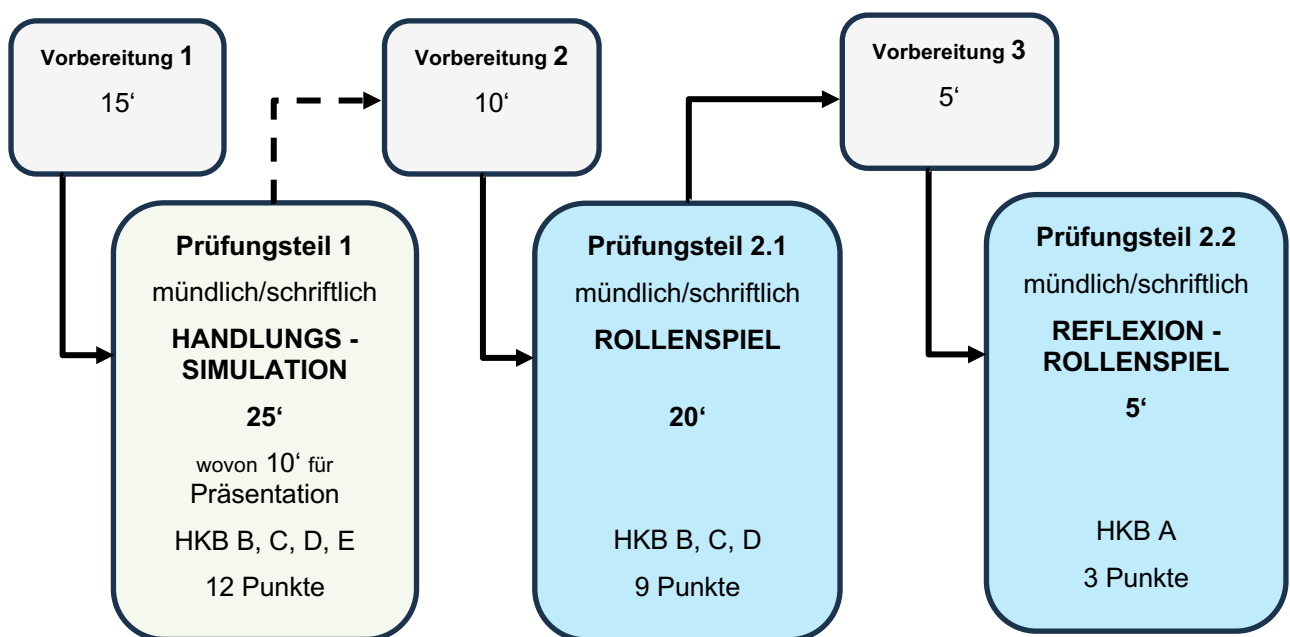
6.1 Überblick



Die Prüfung im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» erfolgt in der lokalen Landessprache. Das Aufgebot informiert über den Ort.

Die beruflichen Handlungskompetenzen der Kaufleute EFZ am Ende der Grundbildung sind im Fokus des Qualifikationsverfahrens. Das QV ist für die Kandidierenden die Gelegenheit zu beweisen, dass sie die Handlungskompetenzen gemäss Qualifikationsprofil aufgebaut haben. Damit liegt die Hauptverantwortung bei den Lernenden. Die PEX überprüfen diese Handlungskompetenzen in einem definierten Rahmen.

Die Prüfung erfolgt im Rahmen einer geleiteten Fallarbeit. Die Fallarbeit besteht aus zwei Teilaufgaben und ist wie folgt aufgebaut:



Teil	Umsetzung	Inhalt	Dauer in Minuten
Prüfungsteil 1 Handlungssimulation	Vorbereitung	Branchenspezifische Alltagssituation OHNE persönlichen Kundenkontakt	15'
	Mündlich: Präsentation der Lösung Je nach Aufgabe können schriftliche Elemente integriert werden.		25', davon max. 10' für die Präsentation
	Mündlich: Vertiefungs- und Transforgespräch zur präsentierten Lösung.		
Prüfungsteil 2 Rollenspiel	Vorbereitung	Branchenspezifische Alltagssituation MIT einem nachgestellten persönlichen Kundenkontakt	10'
	Mündlich (Rollenspiel) Je nach Aufgabe können schriftliche Elemente integriert werden.		20'
	Reflexion (Vorbereitung)		5'
	Mündlich: Präsentation der Reflexion		5'

Die effektive Prüfungszeit dauert 50 Minuten. Die kandidierenden Personen erhalten zur Vorbereitung vor und zwischen den Prüfungssequenzen insgesamt 30 Minuten zusätzliche Vorbereitungszeit gemäss tabellarischer Übersicht. Sie absolvieren beide Prüfungsteile nacheinander.

6.2 Berufspädagogische Ausrichtung und Rahmenbedingungen

6.2.1 Beide Prüfungsteile

Der Bildungsplan beschreibt, welche branchenspezifischen Arbeitssituationen Kaufleute zu bewältigen haben, welche Handlungskompetenzen dafür nötig sind und welchen Kriterien die Leistung zu genügen hat (Leistungsziele). Die Arbeitssituationen im Bildungsplan sind für alle Kaufleute der Branche verbindlich und deshalb relativ allgemein verfasst. Weil die Arbeitssituationen so allgemein verfasst sind, widerspiegelt jede Arbeitssituation eigentlich eine ganze Gruppe von konkreten Alltagssituationen.

Die Alltagssituationen (als Konkretisierung der Arbeitssituationen) sind für die Lernenden und die Berufsbildenden während der Grundbildung wichtig. Sie prägen den Arbeits- und Lernalltag und sind Orientierungspunkte für die Entwicklung der Handlungskompetenzen.

Entsprechend stehen die Arbeitssituationen (als zusammenfassende Gruppen oder Typen der Alltagssituationen) auch bei beiden Prüfungsteile (PT) im Zentrum. Damit die kandidierenden Personen ihre Handlungskompetenzen handfest und inhaltlich konkret nachweisen können, müssen ihnen allerdings Aufgaben gestellt werden, die spezifischer in einen bestimmten Kontext eingebettet sind und Alltagssituationen abbilden. Die Handlungssimulationen beziehen sich auf Alltagssituationen der Ebenen Branche oder Betriebsgruppe. Deshalb sind die entsprechenden Prüfungsaufgaben tendenziell generischer als die des Rollenspiels. Das Rollenspiel zielt auf die Ebenen der Betriebsgruppen und Betriebe.

Die kandidierenden Personen sollen in beiden PT zeigen, dass sie die geforderten HK erworben haben. Sie sollen beweisen, dass sie in der vorgegebenen Zeit Aufgaben professionell lösen können, die in direktem Zusammenhang mit den Arbeitssituationen stehen. Sie sollen das Wissen und Können abrufen und situationsgerecht als „geistige Instrumente“ einsetzen können, die sie während ihrer Grundbildung aufgebaut haben. Die durch die PEX zu beantwortende Leitfrage lautet: „Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?“

Folgende Arbeitssituationen (AS) sind als Grundlage für die Prüfungen geeignet:

- AS 1 - Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen
- AS 4 - Auskünfte erteilen
- AS 5 - Registeranmeldungen und Klientenregister führen
- AS 6 - Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen
- AS 7 - Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen
- AS 8 - Verfügungen und Entscheide verfassen
- AS 9 - Rechtsmittel-Eingänge überprüfen
- AS 10 - Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren/Kreditorenbuchhaltung führen
- AS 11 - Wahlen und Abstimmungen organisieren
- AS 12 – Aktennotizen und Protokolle verfassen
- AS 13 – Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen
- AS 14 - Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

„Rechts- und vorgabenkonform agieren - (AS 2)“ und „Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen (AS 3)“ sind als eigenständige Arbeitssituationen für die Prüfungen nicht geeignet. Grund: Die Leistungsziele dieser Arbeitssituationen spielen in allen anderen Arbeitssituationen eine wichtige Rolle. Kaufleute müssen z.B. beim Erteilen von Auskünften rechts- und vorgabenkonform agieren und gleichzeitig ihre Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen. Die Leistungsziele der beiden Arbeitssituationen sind also für die Prüfungen wichtig, nicht aber die Arbeitssituationen an sich.

Die Prüfungen sind so konstruiert, dass stets von einer vollen Erfüllung der Erwartungen ausgegangen wird. Dieser Spirit sollte sich auch im Beurteilungsverhalten der PEX widerspiegeln: Sie sollten den kandidierenden Personen in der Annahme begegnen, dass diese nun als ausgebildete Profis die Situationen meistern. Entsprechend ist das Beurteilungsraster gestaltet: Die PEX protokollieren im Raster in erster Linie Abweichungen von der vollen Erfüllung.

Die Entwicklung der konkreten Aufgaben regelt die Branche in einem Leitfadens.

6.2.2 Prüfungsteil 1: Handlungssimulation

Für den PT1 entwickelt die Branche einen Pool von Handlungssimulationen, welche sich aus den geeigneten Arbeitssituationen ableiten.

Handlungssimulationen sind so konkret wie möglich und gleichzeitig betriebsgruppen- und betriebsunabhängig. Die Handlungssimulationen beinhalten keinen direkten Kundenkontakt.

Die Branche konkretisiert das Beurteilungsraster für jede Handlungssimulation. Sie legt die relevanten Handlungskompetenzen, die Leistungsziele bzw. die davon abgeleiteten Beurteilungskriterien fest und formuliert die Erwartungen an die kandidierenden Personen. Die Branche kann ergänzend auch Handlungskompetenzen/Leistungsziele aus den nicht-branchenspezifischen Teilen des Bildungsplans verwenden.

6.2.3 Prüfungsteil 2: Rollenspiel

Für den PT2 entwickeln die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten Aufgabenstellungen, die sich aus den geeigneten Arbeitssituationen ableiten. Die Aufgabenstellungen beinhalten ein Kundenanliegen, das im direkten Kundenkontakt bearbeitbar ist. Die Aufgabenstellungen spezifizieren die PEX für die kandidierenden Personen. Dafür ist das von den Kandidierenden vorgängig eingereichte Betriebsporträt die Basis.

Die Branche hat das allgemeine Beurteilungsraster für den PT2 für die „transversalen“ HK der HKB A und D teilkonkretisiert. Die PEX konkretisieren die anderen Teile.

6.3 Vorbereitung

6.3.1 Prüfungsteil 1: Handlungssimulation

Vor Beginn der Vorbereitungszeit der kandidierenden Personen:

Die PEX wählen eine Handlungssimulation für die kandidierende Person aus dem entsprechenden Pool der Branche aus.

Die Auswahl erfolgt auf der Basis der vorhandenen Informationen über den Lehrbetrieb und die betrieblichen Erfahrungen der kandidierenden Person, die aus dem Betriebsporträt hervorgehen. Die PEX berücksichtigen bei der Auswahl entsprechend folgende Informationen:

- Angaben zum Ausbildungsbetrieb
- Ausbildungsumfeld
- Beschreibung wichtiger Aufgaben.

Die Beurteilungskriterien sind für jede Handlungssimulation durch die Branche standardisiert und vorgegeben. Die standardisierten Beurteilungskriterien gelten auch für die Transferaufgaben, welche die PEX den kandidierenden Personen so stellen, dass deren betrieblicher Hintergrund gemäss Betriebsporträt berücksichtigt ist.

Vorbereitung durch die kandidierenden Personen:

Die kandidierende Person erhält schriftliche Informationen zu einer branchenspezifischen beruflichen Alltagssituation. Im Zentrum der Situation steht ein Kundenanliegen, das ohne persönlichen/direkten Kundenkontakt zu bearbeiten ist. Die kandidierende Person erarbeitet eine Lösung für die Alltagssituation und bereitet mit den erlaubten Hilfsmitteln die anschliessende Präsentation der Lösung vor.

6.3.2 Prüfungsteil 2: Rollenspiel

Vor Beginn der Vorbereitungszeit der kandidierenden Personen:

Die PEX bereiten das Nachstellen einer branchenspezifischen beruflichen Alltagssituation und die entsprechenden Informationen für die Vorbereitung durch die kandidierende Person vor. Dabei konkretisieren sie das Beurteilungsraster. Für das Beurteilungskriterium 2.2 (HKB B und/oder C, relevante HK) wählen sie nach den Vorgaben der Branche die massgeblichen Leistungsziele aus und formulieren ihre Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung auf der höchsten Erfüllungsstufe.

Die PEX entwickeln gemeinsam die Informationen, welche die kandidierende Person über die Ausgangslage und das Kundenanliegen erhält.

Ausserdem legen die PEX fest, wer von ihnen die Rolle der Kundin/des Kunden übernimmt und wie diese Rolle ausgestaltet sein soll. Die PEX legen den Einstieg fest und denken für den weiteren Verlauf in Szenarien: Wie reagiere ich bei bestimmten Äusserungen oder bei bestimmten Verhaltensweisen der kandidierenden Person?

Dabei überlegen sich die PEX auch, wie sie zu aussagekräftigen Beurteilungen kommen: Wie sollte das Rollenspiel verlaufen, so dass die kandidierende Person ihre aufgebauten Kompetenzen zeigen kann? Welche Fixpunkte sind zu durchlaufen, damit eine ganzheitliche Beurteilung aller Kriterien möglich ist?

Die PEX nützen bei ihrer Vorbereitung die vorhandenen Informationen aus dem Betriebsporträt der kandidierenden Person:

- Angaben zum Ausbildungsbetrieb
- Ausbildungsumfeld
- Beschreibung wichtiger Aufgaben, im Besonderen die Kommunikationssituationen.

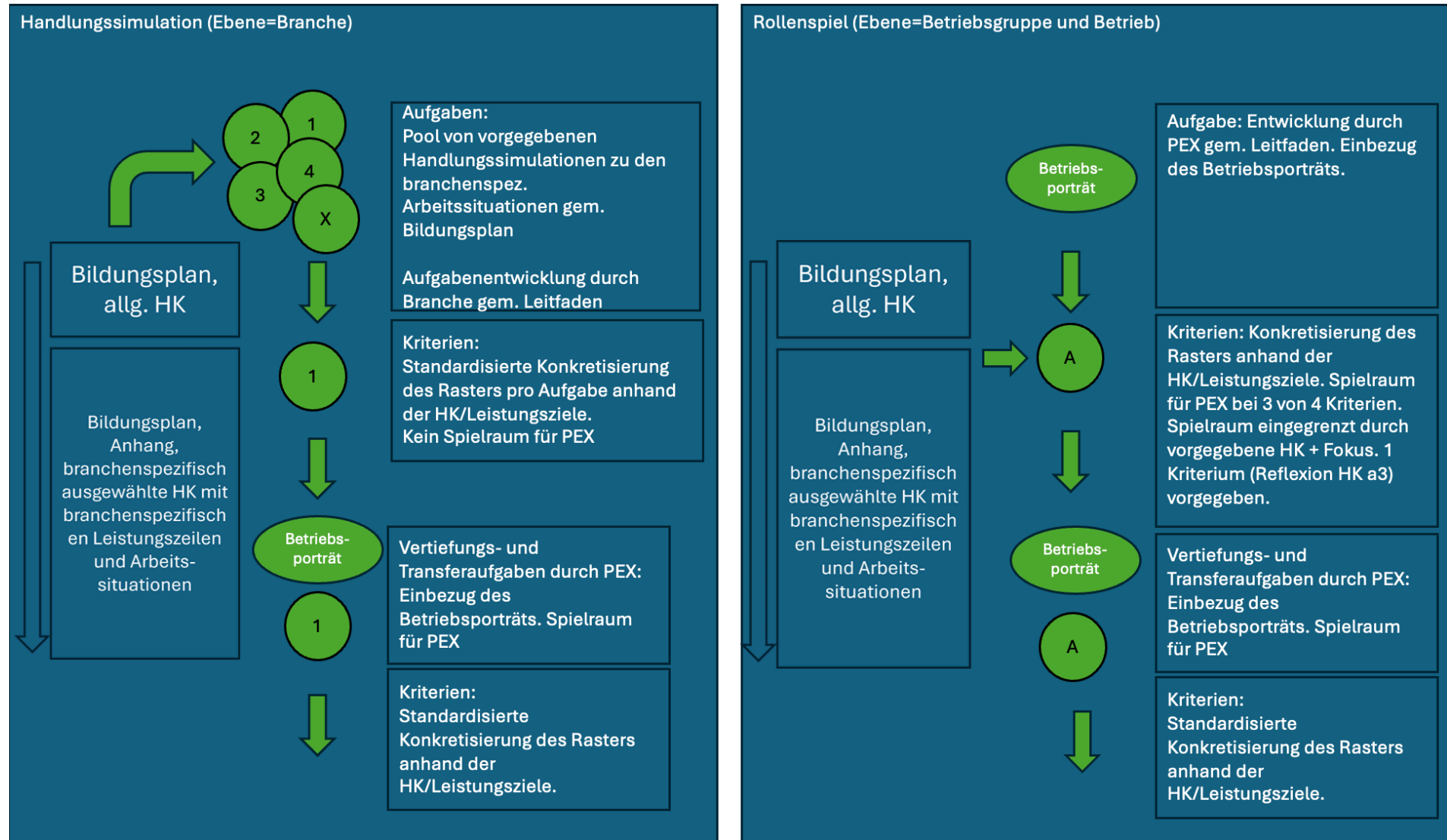
Vorbereitung durch die kandidierenden Personen:

Die kandidierende Person erhält schriftliche Informationen zu einer branchenspezifischen, beruflichen Alltagssituation. Im Zentrum der Situation steht ein Kundenanliegen, das im persönlichen/direkten Kundenkontakt zu bearbeiten ist. Die kandidierende Person bereitet sich mit den erlaubten Hilfsmitteln auf das anschliessende nachgestellte Kundengespräch (Rollenspiel) vor.

6.4 Durchführung

6.4.1 Beide Prüfungsteile

Modellhaft lässt sich die Durchführung der beiden PT wie folgt darstellen:



Erläuterungen dazu finden sich in Kapitel 7.

6.4.2 Prüfungsteil 1: Handlungssimulation

Aufgabe	<p>Die kandidierende Person bewältigt eine typische Alltagssituation ohne direkten Kundenkontakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickelt eine Lösung zu einem Kundenanliegen oder einem betrieblichen Fall. • Sie präsentiert diese Lösung. • Sie beantwortet ergänzende Fragen. • Sie löst ergänzende Aufgaben. <p>Die kandidierende Person weist Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen B-E nach, welche für die Alltagssituation im spezifischen betrieblichen Kontext und die gestellten Aufgaben relevant sind.</p>
Ablauf/Umsetzung	<p>Vorbereitung: vgl. Kapitel 6.3</p> <p>Präsentation: Die kandidierende Person präsentiert den PEX in zehn Minuten mündlich die entwickelte Lösung.</p> <p>Vertiefungs- und Transfergespräch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die PEX diskutieren mit der kandidierenden Person die entwickelte Lösung. Sie stellen der kandidierenden Person dazu ergänzende Aufgaben oder vertiefende Fragen. • Die PEX geben der kandidierenden Person spätestens fünf Minuten vor Ablauf der Zeit eine weitere Transferaufgabe.
Handlungs-kompetenzbereich / branchenspezifische Arbeitssituationen	B, C, D, E
Hilfsmittel	Vgl. Kap. 5.2

6.4.3 Prüfungsteil / Teilaufgabe 2: Rollenspiel

Aufgabe	<p>Die kandidierende Person bewältigt eine typische Alltagssituation mit direktem Kundenkontakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickelt im Dialog mit der Kundin / dem Kunden eine Lösung für ein Anliegen. • Sie kommuniziert die Lösung und bearbeitet allenfalls ergänzende Aufgaben/Anliegen. • Sie reflektiert ihre Vorgehensweise. • Die kandidierende Person weist Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen A (a3), B und/oder C sowie D nach, welche für die Alltagssituation im spezifischen betrieblichen Kontext und die gestellten Aufgaben relevant sind.
Ablauf/Umsetzung	<p>Vorbereitung: vgl. Kapitel 6.3</p> <p>Rollenspiel: Kundengespräch: Ein / Eine PEX spielt die Kundin / den Kunden mit einem Anliegen und die kandidierende Person nimmt die Rolle als Mitarbeitende/r des eigenen Betriebes ein. Die / Der PEX schildert das Anliegen und führt einen konstruktiven Dialog. Sie / Er kann weitere passende Anliegen/Aufgaben stellen.</p> <p>Die kandidierende Person geht situationsgerecht auf die Kundin / den Kunden ein, sorgt für eine ausreichende Informationsgrundlage, stellt mögliche Lösungsansätze vor und reagiert laufend auf die Kundin / den Kunden.</p> <p>Die kandidierende Person ist grundsätzlich dafür verantwortlich, dass sie alle relevanten Aspekte in das Vorgehen und die Lösung einbezieht, welche aus dem Gespräch hervorgehen.</p> <p>Reflexion: Die kandidierende Person reflektiert ihre Vorgehensweise und präsentiert anschliessend ihre Reflexion.</p>
Handlungs-kompetenzbereich / branchenspezifische Arbeitssituationen	A (a3), B und/oder C sowie D
Hilfsmittel	Vgl. Kap. 5.2

7 Bewertung

Die Bewertung wird durch die/den PEX anhand von vorgegebenen standardisierten Beurteilungskriterien vorgenommen.

In beiden Prüfungsteilen werden Handlungskompetenzen aus jeweils vier Handlungskompetenzbereichen geprüft und beurteilt.

Die Struktur der Beurteilungsinstrumente (Beurteilungsraster) ist für beide Prüfungsteile gleich:

Für jeden HKB gibt es eine Tabelle, in dem die zu relevanten HK sowie die entsprechenden Leistungsziele ausgewiesen sind. Diese sind anhand von Gesichtspunkten zu beurteilen, die in vier Stufen gegliedert sind.

- Die höchste Stufe entspricht einer kompetenten Bewältigung der Alltagssituation und damit einer vollständigen Erfüllung der Erwartungen. Sie wird mit drei Punkten bewertet.
- Auf der zweithöchsten Stufe wurde die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Erwartungen wurden im Grundsatz erfüllt. Es bestehen also Abweichungen gegenüber einer vollständigen Erfüllung der Erwartungen. Diese Abweichungen betreffen Aspekte, die für die Situationsbewältigung nicht kritisch sind. Insgesamt ergibt die Bewertung immer noch zwei Punkte.
- Auf der dritten Stufe liegt nur noch eine teilweise kompetente Bewältigung vor, weil einzelne der Abweichungen kritische Aspekte betreffen. Kritisch kann heissen: Auf diese Aspekte kommt es bei der Bearbeitung des Kundenanliegens an, dies sind die zentralen Punkte, hier zeigt sich Professionalität, daran misst man die Kundenzufriedenheit, dies ist erfolgsentscheidend, dadurch wird sich die Situation gut oder schlecht entwickeln. Übergeordnet kann es auch um die Reputation des Betriebs, um verwaltungsrechtliche Prinzipien oder sogar um Dinge gehen, die bei Missachtung die Laufbahn der kandidierenden Person gefährden könnte.
- Mit der untersten Stufe werden eine nicht kompetent bewältigte Situation und nicht erfüllte Erwartungen bewertet. Die Abweichungen von einer kompetent bewältigten Situation betreffen viele Aspekte, die kritisch sind.

Die Beurteilungsinstrumente sollen die PEX bei ihrer anspruchsvollen Aufgabe unterstützen, Leistungen valide und fair zu beurteilen. Die PEX müssen in erster Linie die beobachteten Abweichungen ausführlich und korrekt dokumentieren, um ihre gemeinsame Beurteilung abstützen zu können.

7.1 Gewichtung der Handlungskompetenzbereiche

Folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Gewichtung der einzelnen Handlungskompetenzbereiche:

Handlungskompetenzbereiche	Punkte	Gewichtung
B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld Prüfungsteil/Teilaufgabe 1	6	1
C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen und/oder D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen Prüfungsteil/Teilaufgabe 1	3	1
E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt Prüfungsteil/Teilaufgabe 1	3	1
A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen Prüfungsteil/Teilaufgabe 2	3	1
B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld und/oder C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen Prüfungsteil/Teilaufgabe 2	3	1
D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen Prüfungsteil/Teilaufgabe 2	6	1

Die Gewichtung ist angemessen austariert: Kein HKB kann mehr als 9 von 24 Punkten (37,5%) erhalten.

7.2 Notenberechnung (vgl. Ausführungsbestimmungen)

Die in der Prüfung erreichte Punktzahl wird anhand folgender Formel in eine Note umgerechnet:

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktzahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktzahl}} + 1$$

Die Note des Qualifikationsbereichs «Praktische Arbeit» wird auf eine ganze oder halbe Note gerundet.

Die Notenskala präsentiert sich entsprechend wie folgt:

Punkte	Note (auf zwei Dezimale gerundet)	Note (auf ganze/halbe Noten gerundet)
0	1.00	1
1	1.21	1
2	1.42	1.5
3	1.63	1.5
4	1.83	2
5	2.04	2
6	2.25	2.5
7	2.46	2.5
8	2.67	2.5
9	2.88	3
10	3.08	3
11	3.29	3.5
12	3.50	3.5
13	3.71	3.5
14	3.92	4
15	4.13	4
16	4.33	4.5
17	4.54	4.5
18	4.75	5
19	4.96	5
20	5.17	5
21	5.38	5.5
22	5.58	5.5
23	5.79	6
24	6.00	6

7.3 Bestehen der betrieblichen Abschlussprüfung (vgl. Ausführungsbestimmungen)

Die Bewertung der betrieblichen Abschlussprüfung erfolgt mit Notenwerten von 6 bis 1. Die Noten 4.0 und höher bezeichnen eine genügende Leistung.

8 Archivierung

Die Archivierung der Prüfungsunterlagen erfolgt gemäss den kantonalen Weisungen.

9 Genehmigung

Der Vorstand der Branche «öffentliche Verwaltung» hat dieses Konzept am **14. Januar 2026** genehmigt.

10 Anhang 1 – Beurteilungsraster für die betriebliche Abschlussprüfung

Der Anhang 1 weist die generellen Beurteilungskriterien analog der genehmigten Wegleitung der Branche ov-ap aus:

Beurteilungskriterien Die Beurteilungskriterien entsprechen den für die Prüfungsteile/Teilaufgaben wichtigsten Leistungszielen (bzw. davon abgeleiteten Kriterien) folgender Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen:													Mögliche Punktzahl		Gewichtung		Erreichte Punktzahl	
Prüfungsteil/Teilaufgabe 1: Handlungssimulation																		
1.1 Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Kommunikation													3		1			
1.2 Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Analyse													3		1			
1.3 Handlungskompetenzbereich C und/oder D, relevante Handlungskompetenzen													3		1			
1.4 Handlungskompetenzbereich E, relevante Handlungskompetenzen													3		1			
Prüfungsteil/Teilaufgabe 2: Rollenspiel																		
2.1 Handlungskompetenzbereich A, Handlungskompetenz a3													3		1			
2.2. Handlungskompetenzbereich B und/oder C, relevante Handlungskompetenzen													3		1			
2.3. Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Bedürfnisabklärung													3		1			
2.4. Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Gesprächsführung													3		1			
Gesamtpunktzahl Maximal:													24		Ist:			
Schlussnote																		
Punkte:	0-1	2-3	4-5	6-8	9-10	11-13	14-15	16-17	18-20	21-22	23-24							
Note:	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	5.5	6.0							

Gütestufen	<p>Branchenspezifische Konkretisierung</p> <p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Die Anforderungen sind in den relevanten Handlungskompetenzen und den ausgewählten wichtigsten Leistungszielen bzw. den davon abgeleiteten Beurteilungskriterien abgebildet.</p>
3 Punkte	<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen.
2 Punkte	<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind.
1 Punkt	<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind.
0 Punkte	<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind.

11 Anhang 2 – Konkretisierung der Beurteilungskriterien zum Prüfungsteil 1 – Handlungssimulation

Die Branche ov-ap entwickelt für jede einzelne Handlungssimulation, das heisst für jede Prüfungsaufgabe, einen auf den Fall konkretisierten Beurteilungsraster. Das folgende Beispiel zeigt den Beurteilungsraster der 0-Serie der entsprechenden Handlungssimulation.

<p>1.1 HKB B, FOKUS KOMMUNIKATION PRÄSENTATION DER KOMMUNIKATIONS-MASSNAHME</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.bt1 - Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. • b2.bt4 - Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. • b2.ovap.bt15- Sie leiten die Anfechtung an die zuständige interne Stelle physisch oder elektronisch weiter 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung.</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>DIE PRÄSENTATION der KOMMUNIKATIONSMASSNAHME entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind ALLE W-Fragen nachvollziehbar beantwortet. <input type="checkbox"/> Alle konkreten Faktoren sind aufgezeigt, die für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig sind. Zum Beispiel: Zeitnah, adressatengerechter Kanal, verständlich, so kurz wie möglich, sachgerecht, vertraulich-diskret oder offen/öffentlich, lösungsorientiert, angemessenes Sprachregister, adressatengerechte Nähe-Distanz-Signale (Anrede, Du-Sie, Emojis (schriftliche Kommunikation), Grussformel (schriftliche Kommunikation), angemessene paraverbale Sprache (mündliche Kommunikation), angemessene nonverbale Sprache (mündliche Kommunikation). <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p style="text-align: center;">3</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen MEHRHEITLICH nachvollziehbar beantwortet. <input type="checkbox"/> Die relevanten konkreten Faktoren sind aufgezeigt, die für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig ist. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	2
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einzelne kritische Aspekte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen beantwortet, in einzelnen kritischen Aspekten (W-Frage WAS oder WIE) aber nicht nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Mindestens ein relevanter konkreter Faktor ist aufgezeigt, der für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig sein könnte. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. Die Beschreibung ist nur teilweise nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einzelne kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen beantwortet, in allen kritischen Aspekten (W-Fragen WAS und WIE) aber nicht nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Es ist kein konkreter Faktor aufgezeigt, der für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig sein könnte. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nicht oder nicht nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diesen Faktor in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.2 HKB B, FOKUS ANALYSE DIE PRÄSENTATION der analysierten PROZESSCHRITTE...</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</p> <p>Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.bt2 - Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. • b2.ovap.bt12 - Sie überprüfen Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeeingänge auf Zuständigkeit, Fristen und formelle Richtigkeit. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>DIE PRÄSENTATION der analysierten PROZESSCHRITTE, DER SCHNITTSTELLENPROBLEME UND DER MASSNAHME entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens drei Prozessschritte sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens zwei entsprechende Schnittstellen sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein häufiges Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Die spezifische rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine wirksame Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen Aspekte, die nicht kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens zwei Prozessschritte sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens eine entsprechende Schnittstelle ist konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein häufiges Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine wirksame Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht im Kern nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, die kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens zwei Prozessschritte sind aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens eine entsprechende Schnittstelle ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein mögliches Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine mögliche Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann, aber nur, wenn weitere Voraussetzungen erfüllt sind. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht im Kern nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einzelne kritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einzelne kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele Aspekte, die kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nicht mehr als zwei Prozessschritte sind aufgezeigt. Oder: Prozessschritte sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. Oder: Ein Prozessverständnis ist nicht ersichtlich. <input type="checkbox"/> Mehr als eine Schnittstelle ist nicht aufgezeigt. Oder: Schnittstellen sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mehr als ein mögliches Schnittstellenproblem ist nicht aufgezeigt. Oder: Schnittstellenprobleme sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine oder spezifische rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist nicht oder nicht nachvollziehbar aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Nicht mehr als eine mögliche Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann, aber nur, wenn weitere Voraussetzungen erfüllt sind. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.3: HKB C und/oder D DAS PRODUKT „ANTWORTSCHREIBEN ZUR EINSPRACHE ANLAGEVERFÜGUNG“</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en): d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen</p> <p>Arbeitssituation 4: Auskünfte erteilen. Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie den Kunden oder Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Stelle. Sie beantwortet die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> d1.bt3 - Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. d1.bt4 - Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. d1.ovap.ük7 - Sie analysieren komplizierte Kundenanfragen. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>PRODUKT „ANTWORTSCHREIBEN ZUR EINSPRACHE ANLAGEVERFÜGUNG“ entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht vollumfänglich in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Es ist fehlerfrei. <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist vollumfänglich formell korrekt und fehlerfrei. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht im Grundsatz allen Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht im Grundsatz in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind nicht kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist im Grundsatz formell korrekt. Abweichungen sind nicht kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht im Grundsatz allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im Grundsatz allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht nur teilweise den Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht im Grundsatz in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist teilweise formell korrekt. Abweichungen sind kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nicht allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im nicht allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht nicht den Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout NICHT den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist formell nicht korrekt. Abweichungen sind kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im nicht den Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>14: HKB E</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten.</p> <p>Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren: Die Kaufleute wenden in ihren Arbeitsbereichen die Verwaltungsgrundsätze sowie die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben korrekt an. Sie gehen sicher mit Daten und Informationen um und berücksichtigen dabei die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis.</p>	<p>Leitfrage: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e2.bt1 - Sie recherchieren Informationen im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. • e2.bt3 - Sie prüfen die recherchierten Informationen auf deren Qualität und klassifizieren sie nach betrieblicher Relevanz. • e2.bt4 - Sie bereiten die relevanten Informationen für die auftraggebende Stelle auf. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen vollständig allen Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler korrigiert / nachbearbeitet und ist formell vollumfänglich korrekt. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten vollumfänglich nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten vollständig aufgezeigt werden <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen im Grundsatz den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler korrigiert / nachbearbeitet und ist formell korrekt. Einzelne unkritische Fehler sind zulässig. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten unvollständig aufgezeigt werden. Es sind unkritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen nur teilweise den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler nur ansatzweise korrigiert / nachbearbeitet und ist formell mangelhaft. Es enthält zum Teil kritische Fehler. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten unvollständig aufgezeigt werden. Es sind kritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nur teilweise den Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht nur teilweise Erwartungen. 	<p>•</p>	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen nicht den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler nur ansatzweise korrigiert / nachbearbeitet und ist formell mangelhaft. Es enthält viele kritische Fehler. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde mangelhaft recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil oder nicht nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten nicht aufgezeigt werden. Es sind viele kritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. 	<p>•</p>	<p>0</p>

12 Anhang 3 - Konkretisierung der Beurteilungskriterien zum Prüfungsteil 2 – Rollenspiel

Die Branche ov-ap verwendet für alle Rollenspiel dieselben Beurteilungsraster. Die Beurteilungskriterien sind für den Prüfungsteil 2.1 final definiert. Der/Die PEX konkretisiert ihre konkreten Erwartungen unter Auswahl bei den Prüfungsteilen 2.2, 2.3 und 2.4 nach Vorgabe.

Prüfungsteil/Teilaufgabe 2 Rollenspiel

<p>2.1: HKB A Relevante Handlungskompetenz: a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Aus dem relevanten Leistungsziel a3.bt4 abgeleitetes Kriterium: Sie analysieren die eigene Vorgehensweise bei der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe vollständig sowie angemessen stärken- und verbesserungsorientiert und schlagen nachvollziehbare Verbesserungsmassnahmen vor (Reflexion).</p>		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise in jeder Hinsicht kompetent analysiert. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist vollständig. • Die Selbsteinschätzung ist angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Eine „Stärke“ ist ein positiver Punkt gegenüber anderen Punkten innerhalb des eigenen Profils. Es geht nicht um einen Vergleich mit anderen Personen oder externen Standards. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vollständig: Vergleicht alle wesentlichen Schritte der eigenen Vorgehensweise mit den generellen Erwartungen an Kaufleute der Branche am Ende der Grundbildung gemäss Aufgabenstellung auf der inhaltlichen Ebene (HKB B, C, D) und auf der Ebene der Gesprächsführung (HKB D) mit der Kundin/dem Kunden: 1. Planen, Antizipieren und Vorbereiten. 2. Umsetzen. 3. Überprüfen. • Angemessen stärken- und verbesserungsorientiert: Leitet aus dem Vergleich je eine Stärke und einen wesentlichen Entwicklungsbereich ab. • Nachvollziehbar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitet alle vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sachlogisch aus der Analyse ab. ▪ Leitet mindestens eine Massnahme ab, die auf den genannten Entwicklungsbereich abzielt. ▪ Leitet ausschliesslich Massnahmen ab, die für sie selbst oder ihren Betrieb umsetzbar sind. <p>Falls keine Verbesserungsmassnahmen nötig sind und folglich auch keine gefunden werden, geben die PEX 3 Punkte.</p>		<p>3</p>

<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise im Kern kompetent analysiert. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist im Grundsatz vollständig. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Reflexion nicht kritisch sind. • Die Selbsteinschätzung ist im Grundsatz angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen Aspekte, welche nicht kritisch sind. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind im Grundsatz nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen Aspekte, welche nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>		<p>2</p>
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise im Kern nur teilweise kompetent analysiert. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist nicht vollständig. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die Selbsteinschätzung ist nur teilweise angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nur teilweise nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise nicht kompetent analysiert. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist nicht vollständig. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die Selbsteinschätzung ist nicht angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nicht nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<p>0</p>

<p>2.2: HKB B und/oder C</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <ul style="list-style-type: none"> • b1 In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren • b2 Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren • b3 In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren • c2 Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen 	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien (Auswahl durch PEX / 1 – 3 Kriterien):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sie zeigen die Abläufe und Zuständigkeiten von beteiligten Verwaltungseinheiten korrekt auf – (K2) (abgeleitet aus b1.ovap.bt4). <input type="checkbox"/> Sie wenden bei der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe die dafür geltenden Gesetze, Vorschriften und betrieblichen Richtlinien sachgerecht an – (K3) (abgeleitet aus b2.bt5, b2.ovap.bt9 und c2.ovap.bt10). <input type="checkbox"/> Sie begründen entwickelte Lösungen und Aussagen fachlich fundiert – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). <input type="checkbox"/> Sie begründen entwickelte Lösungen und Aussagen logisch – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). <input type="checkbox"/> Argumente und Begründungen sind klar formuliert – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Die PEX leiten die Erwartungen der höchsten Stufe aus den abgeleiteten Kriterien ab)</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 		<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.3: HKB D, Fokus Bedürfnisklärung</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>1) d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen</p> <p>Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.</p> <p>2) d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</p> <p>Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> d1.bt2 Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) d2.bt2 Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3) 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Auswahl durch PEX / 3 – 5 Elemente).</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Eruiert im Dialog das genaue Kundenanliegen <input type="checkbox"/> Klärt bei Bedarf ad hoc mit den vorhandenen Hilfsmitteln relevante Fragen ab <input type="checkbox"/> Hört aktiv zu, fragt bei Bedarf (Vermeidung von Missverständnissen, Unklarheiten) nach <input type="checkbox"/> Bearbeitet die Anfrage lösungsorientiert, sucht gegebenenfalls nach alternativen Wegen <input type="checkbox"/> Beschreibt geeignete Lösungen gemäss den betrieblichen Vorgaben für das Anliegen und begründet diese bei Bedarf <input type="checkbox"/> Beschreibt gegenüber den Kunden das Vorgehen gemäss den betrieblichen Vorgaben und begründet dieses bei Bedarf <input type="checkbox"/> Beachtet die Verwaltungsgrundsätze 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.4: HKB D, Fokus Gesprächsführung Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>3) d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.</p> <p>4) d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d1bt2 Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) • d1.bt5 Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) • d2.bt1 Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden/innen oder Lieferanten über unterschiedliche Kanäle. (K3) • d2.bt6 Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4) • d2.bt3 Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3) 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Auswahl durch PEX / 3 – 7 Elemente).</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Begrüsst freundlich mit Namensnennung und Augenkontakt <input type="checkbox"/> Zeigt zugewandte Körperhaltung <input type="checkbox"/> Zeigt professionelle, freundliche Mimik <input type="checkbox"/> Führt strukturiert durch das Gespräch <input type="checkbox"/> Bearbeitet das Anliegen im Dialog mit dem Kunden <input type="checkbox"/> Kommuniziert akustisch und inhaltlich verständlich <input type="checkbox"/> Geht auf Nachfragen oder Unsicherheiten ein <input type="checkbox"/> Deutet verbale und nonverbale Signale und reagiert entsprechend <input type="checkbox"/> Verwendet geläufige Begriffe <input type="checkbox"/> Erläutert bei Bedarf die Rechtsgrundlage, Begriffe oder Vorgehensweisen <input type="checkbox"/> Bleibt geduldig <input type="checkbox"/> Nimmt Einwände ernst <input type="checkbox"/> Argumentiert sach- und lösungsorientiert <input type="checkbox"/> Wahrt Diskretion und Respekt, besonders bei sensiblen Themen <input type="checkbox"/> Beachtet die zur Verfügung stehende Zeit <input type="checkbox"/> Erkundigt sich nach der Zufriedenheit des Kunden/der Kundin <input type="checkbox"/> Schliesst das Gespräch professionell ab 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

