

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung

Version 2016

Ein Produkt der Branche Öffentliche Verwaltung

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Broschüre «Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung»

Liebe Lernende, liebe Berufsbildnerinnen und Berufsbildner,
sehr geehrte Damen und Herren

Für die betriebliche Ausbildung stehen die **Lern- und Leistungsdokumentation (LLD/Version 2016)** sowie das **Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurs (Version 2016)** in elektronischer Form zur Verfügung.

In gedruckter Form und dreisprachig (D/F/I) sind die Bildungsgrundlagen in der zweiteiligen Broschüre «**Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung**» zusammengefasst.

- Sie erfahren, wie Sie **die berufliche Handlungskompetenz** erreichen und wie Sie ein individuelles betriebliches Ausbildungsprogramm erarbeiten.
- Sie finden eine **Übersicht über alle Leistungsziele** für den Betrieb und die überbetrieblichen Kurse mit den Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.
- Den Leistungszielen sind **Taxonomiestufen** von K1 bis K6 zugeordnet: Sie zeigen Ihnen, in welcher Komplexität eine Leistung erbracht werden soll.

Diese Grundlagen sind für alle Lernenden und Praktikantinnen und Praktikanten gleich.

Im zweiten Teil der Broschüre finden Sie spezifisch für die betrieblich organisierte Grundbildung (BOG) und die schulisch organisierte Grundbildung (SOG) Dokumente wie:

- die **Wegleitungen für das Betriebliche Qualifikationsverfahren** (Gesetzliche Grundlagen, ALS, PE, Berufspraxis mündlich, Berufspraxis schriftlich)
- den grafischen **Ablauf der Lehre/des Lanzeitpraktikums**
- die **Inhalte** der überbetrieblichen Kurse.

Sie haben sich für eine spannende Branche entschieden! Nutzen Sie die Lern- und Leistungsdokumentation, das Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse und als Nachschlagewerk die Broschüre «Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung» für Ihr berufliches und persönliches Weiterkommen. Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg.

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»



Thomas-Peter Binder
Präsident

Inhaltsverzeichnis

Die Produkte der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»	4
Handlungskompetenz	5
Ausbildungsprogramm	5
Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)	6
Methoden-/Sozial- und Selbskompetenzen gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)	24
Taxonomiestufen	27
Betrieblich organisierte Grundbildung (BOG)	
Betriebliches Qualifikationsverfahren	29
Arbeits- und Lernsituationen (ALS)	31
Prozesseinheiten (PE)	32
Berufspraxis mündlich	33
Berufspraxis schriftlich	34
Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren	34
Ablauf der Lehre	35
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	36
Inhalte der überbetrieblichen Kurse	38
Schulisch organisierte Grundbildung (SOG)	
Betriebliches Qualifikationsverfahren	40
Arbeits- und Lernsituationen (ALS)	42
Prozesseinheit (PE)	43
Berufspraxis mündlich	44
Berufspraxis schriftlich	45
Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren	45
Ablauf des Langzeitpraktikums	46
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	47
Inhalte der überbetrieblichen Kurse	49

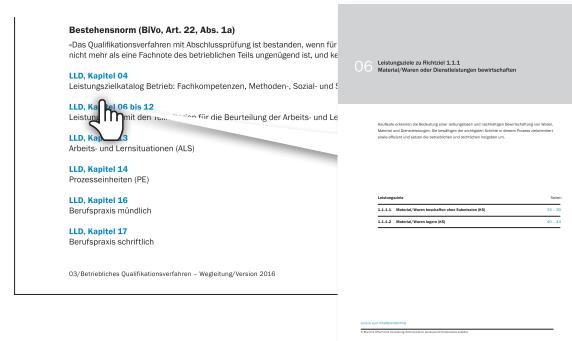
Die Produkte der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Lern- und Leistungsdokumentationen

- für die betrieblich organisierte Grundbildung (BOG)
- für die schulisch organisierte Grundbildung (SOG)

Die Lern- und Leistungsdokumentationen LLD, gültig ab Lehrbeginn 2016, stehen in elektronischer Form im Extranet (geschützter Raum) der Website www.ov-ap.ch zur Verfügung.

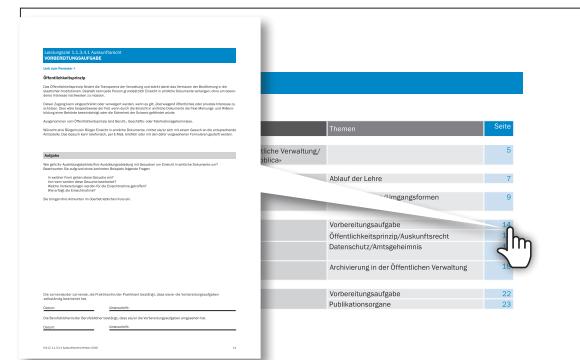
Die Lern- und Leistungsdokumentationen bestehen aus 18 Kapiteln. Das Inhaltsverzeichnis ist mit Links versehen und führt direkt in das entsprechende Kapitel/Thema, um die Ausbildung zu planen, die Arbeits- und Lernsituation (ALS) oder die Prozesseinheit (PE) vorzubereiten, resp. in der Wegleitung der ovap wichtige Detailinformationen zu erhalten. Alle Links sind in blauer Schrift.



Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse

- für die betrieblich sowie die schulisch organisierte Grundbildung (BOG und SOG)

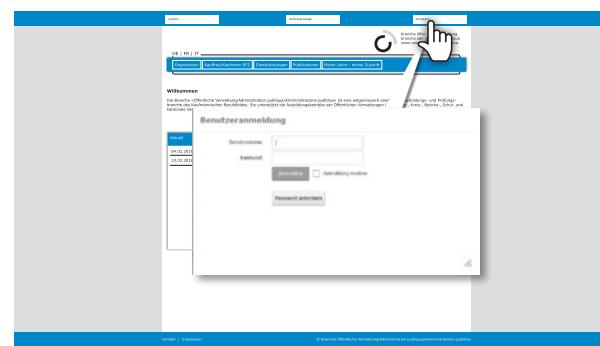
Das Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse, gültig ab Lehrbeginn 2016, ist elektronisch verfügbar im Extranet (geschützter Raum) der Website www.ov-ap.ch. Das Inhaltsverzeichnis führt direkt zum gewünschten Register/Thema.



Formularservice

Hier stehen alle Formulare für die betriebliche Ausbildung als PDF, im Word- oder Excel-Format zur Verfügung:

Ausbildungsprogramm, ALS, PE, Praxisbericht, bearbeitete Tätigkeiten dokumentieren, bearbeitete Tätigkeiten reflektieren, Verbindung zu den überbetrieblichen Kursen, Verbindung zur Berufsfachschule, Kontrolle und Würdigung der Berufsbildnerin/ des Berufsbildners, Vorbereitungsaufgaben für überbetriebliche Kurse.



Broschüre «Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung»

Wer die Bildungsgrundlagen wie die Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren, den Leistungszielkatalog, die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sowie die Taxonomie der Leistungsziele gerne in Händen hält, bestellt die Broschüre «Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche Öffentliche Verwaltung» bei der Geschäftsstelle über die Website www.ov-ap.ch.

Handlungskompetenz

Um als Kauffrau oder Kaufmann EFZ die beruflichen Anforderungen zu bewältigen, erlernen Sie berufliche Handlungskompetenzen. Diese bestehen aus einem spezifischen Bündel von Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, die jeweils situationsgerecht zum Einsatz kommen.

In der betrieblichen Ausbildung «Branche und Betrieb» werden in der Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) verschiedene Handlungssituationen in sieben Kapiteln (Richtzielen) gebündelt beschrieben:

Kapitel LLD	Handlungssituation
06	Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften
07	Kunden beraten
08	Aufträge abwickeln
09	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
10	Aufgaben der Personaladministration ausführen
11	Unterstützende Arbeiten im Finanzbereich ausführen
12	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Die geforderte Fachkompetenz wird in den Leistungszielen beschrieben. Die dazugehörigen Teilkriterien zeigen, wie das Erreichen der geforderten Fachkompetenz überprüft und gemessen wird.

Um eine konkrete Handlungssituation erfolgreich zu meistern, braucht es nebst der Fachkompetenz auch Methodenkompetenz sowie Sozial- und Selbstkompetenz (LLD, Kapitel 04). So zeigt der nachfolgende Leistungszielkatalog einerseits die Leistungsziele (Fachkompetenzen) auf, welche Sie im Ausbildungsbetrieb und im überbetrieblichen Kurs erarbeiten. Andererseits zeigt er auf, welche Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen in diesen Situationen gefragt sind. Die einzelnen Leistungsziele sind mit Taxonomiestufen versehen, welche Hinweise über die Komplexität der Leistungsziele geben (LLD, Kapitel 05).

Ausbildungsprogramm

Das Berufsbildungsgesetz (BBG) fordert in Art. 20: ¹«Die Anbieter der Bildung in beruflicher Praxis setzen sich für den bestmöglichen Lernerfolg der Lernenden ein und überprüfen diesen periodisch. Sie bedürfen einer Bildungsbewilligung des Kantons; dieser darf keine Gebühren erheben.»

Die Bildungsbewilligung zum BBG, Art. 12, Abs. 1 nennt unter anderem «Instrumente zur Förderung der Qualität der Bildung wie Bildungspläne und damit verbundene weiterführende Instrumente».

Die Deutschschweizer Berufsbildungämter-Konferenz (DBK) und die Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) verlangen in ihrem Handbuch «Betriebliche Grundbildung» auf der Checkliste «Einfach Lehrbetrieb werden» einen **betrieblichen Bildungsplan**.

Die Lern- und Leistungsdokumentation mit dem individuellen betrieblichen Ausbildungsprogramm ist ein solches Instrument, das den Lernenden wie auch den Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern eine Hilfestellung gibt. Das Programm und die Lerninhalte sind transparent, können geplant und überprüft werden.

Die Grundlage der betrieblichen Ausbildung sind die Leistungsziele. Es ist sinnvoll, das betriebliche Ausbildungsprogramm an den Leistungszielen auszurichten. Als Hilfsmittel dienen den Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern die elektronischen Vorlagen (Ausbildungsprogramm) und der nachfolgende Leistungszielkatalog. Damit kann auch die Vorbereitung der Arbeits- und Lernsituation (ALS) vereinfacht werden: Verschiedene Tätigkeiten ergeben eine Arbeits- und Lernsituation (ALS).

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

1.1.1

1.1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material und Dienstleistungen. Sie bewältigen die wichtigsten Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Leistungsziele Betrieb

1.1.1.1

Material/Waren beschaffen ohne Submission (K5)

Ich beschaffe Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:

- Bedürfnisse abklären
- Offerten einholen und vergleichen
- Konditionen und Liefertermine abklären
- Material/Waren bestellen
- Lieferungen kontrollieren
- Fehllieferungen beanstanden/korrigieren
- Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren

Teilkriterien

- vergleicht die eingeholten Offerten anhand der betriebsüblichen Kriterien
- kontrolliert den Wareneingang und beanstandet (falls notwendig) Fehllieferungen selbstständig

Leistungsziele Betrieb

1.1.1.2

Material/Waren lagern (K5)

Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:

- Lieferungen einlagern
- Lagerbestände nachführen
- Lager bewirtschaften
- Inventar erstellen

Dabei beachte ich die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes.

Teilkriterien

- lagert das Material fachgerecht (mit Bezug auf das Produkt und die betrieblichen Gegebenheiten) ein
- führt die Bestände und/oder Inventarlisten zuverlässig und richtig nach

1.1.2

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fachgerecht und zu deren Zufriedenheit. Das bedingt, dass sie sowohl über gute Produkte- und/oder Dienstleistungskenntnisse, als auch über Beratungs- und/oder Verkaufstechniken verfügen. Je nach Branchenzugehörigkeit erkennen die Kaufleute die Bedeutung der Serviceleistungen als Folge des Verkaufsprozesses.

Leistungsziele Betrieb

1.1.2.1

Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5)

Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.

Teilkriterien

- stellt Unterlagen und Muster selbstständig, auf die Anspruchsgruppe ausgerichtet zusammen
- überzeugt mit den Unterlagen und den entsprechenden Aussagen die Anspruchsgruppen

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---

<p>1.1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen (K3) Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf.</p> <p>Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich wo und wie die Ausschreibung publiziert wird.</p>			
--	--	--	--

--	--	--	--

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---

<p>1.1.2.1.1 Verfassung (K2) Anhand der Bundes- und der Kantonsverfassung zeige ich die Aufgaben des Staates (Bund, Kanton, Gemeinde) auf.</p> <p>1.1.2.1.2 Staatsaufgaben (K2) Ich erkläre anhand von aktuellen, selbst gewählten Beispielen die vom Bund zugewiesenen hoheitlichen Staatsaufgaben auf der Kantons- und Gemeindeebene.</p>	<p>1.1.2.1.1-1 Gemeindeordnung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Gemeindeordnung zugewiesenen Aufgaben auf.</p> <p>1.1.2.1.2-1 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meiner Gemeinde. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>	<p>1.1.2.1.1-2 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgaben auf.</p> <p>1.1.2.1.2-2 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>	<p>1.1.2.1.1-3 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgabe auf.</p> <p>1.1.2.1.2-3 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>
---	---	---	--

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Leistungsziele Betrieb

1.1.2.2

1.1.2.2

Interne und externe Kunden/Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5)

Ich erkenne meine Gesprächspartner in ihrer Rolle. Ich verhalte mich entsprechend und handle adressaten- und situationsgerecht. Beispiele:

- Mitarbeitende anderer Verwaltungen oder Verwaltungsabteilungen
- Die Behördenmitglieder
- Die Bürger als verschiedene Kundentypen:
 - der Steuerzahler (der Kunde ist zu einer Leistung verpflichtet, erwartet aber eine klare Hilfestellung in der Erfüllung seiner Pflicht)
 - der Hilfeempfänger (der Kunde erhält finanzielle Unterstützung vom Staat, von dem er in hohem Masse abhängig ist. Der Staat ist Monopolist. Beispiel: Empfänger von Arbeitslosenunterstützung)
 - der Regulierte (der Kunde ist Betroffener von Inspektionen und Regulierungen. Er hat rechtliche Verpflichtungen, erwartet aber korrekte und rasche Aktivitäten des Staates. Beispiele: Sicherheitsbereich, Umweltschutzbereich)
 - der Käufer/Konsument (der Kunde kauft eine Leistung und bezahlt dafür eine Gebühr. Der Staat ist oft monopolistischer Anbieter. Beispiel: öffentlicher Verkehr.)

Teilkriterien

- charakterisiert die Anspruchsgruppen in verschiedenen Arbeitssituationen
- handelt in den jeweiligen Situationen adressatengerecht unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen und der Verwaltungsgrundsätze

Leistungsziele Betrieb

1.1.2.3

1.1.2.3

Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)

Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:

- Kundengespräch vorbereiten
- Kundengespräch führen (Handlungsspielraum und gesetzliche Rahmenbedingungen aufzeigen)
- Verwaltungsakt vorbereiten und/oder vollziehen.

Teilkriterien

- bereitet selbstständig die wesentlichen Punkte für das Gespräch wie z. B. Bedürfnis, Zielsetzung, Handlungsspielraum, etc. vor
- führt das Gespräch so, dass klar ist, welche konkreten Schritte folgen resp. wie die Zielsetzung erreicht wird

Leistungsziele Betrieb

1.1.2.4

1.1.2.4

Kundenreklamationen bearbeiten (K5)

(im Sinne von negativen Feedbacks)

Ich nehme die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen auf. Ich zeige das weitere Vorgehen auf.

Teilkriterien

- erkennt die Problemstellung
- sucht mögliche Lösungswege unter Berücksichtigung des Handlungsspielraumes (betriebliche und gesetzliche Vorgaben)

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
<p>1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten die Hauptaufgaben des Staates und meines Kantons.</p> <p>1.1.2.2.2 Zuständigkeiten (K2) Ich zeige die Zuständigkeiten für öffentliche Aufgaben auf der Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene verständlich auf.</p> <p>1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung (K2) Ich erkläre die Aufgabenverteilung auf meiner Verwaltungsebene.</p> <p>Ich liste anhand der Staatsaufgaben verschiedene Anspruchsgruppen auf (Schwerpunkt Kantone/Gemeinden)</p> <p>Ich ordne Anspruchsgruppen den jeweiligen Aufgabenbereichen zu.</p>	<p>1.1.2.2.1-1 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>	<p>1.1.2.2.1-2 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>	<p>1.1.2.2.1-3 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>

1.1.2.3.1 Gesprächstechniken (K4) Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.	<p>1.1.2.3.1-1 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p>	<p>1.1.2.3.1-2 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p>	<p>1.1.2.3.1-3 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p>
--	--	--	--

	<p>1.1.2.4.1-1 Korrekte Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p>	<p>1.1.2.4.1-2 Korrekte Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p>	<p>1.1.2.4.1-3 Korrekte Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p>
--	--	--	--

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln

Kaufleute sind motiviert, die Dienstleistungen und deren Prozesse optimal auf ihre verschiedenen Kunden auszurichten und auszuführen. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen Vorgaben sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Sie sind bereit, mit den geeigneten Instrumenten zu arbeiten.

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.1

Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen (K2)

Ich zeige den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.

Teilkriterien

- erklärt die Aufgaben des Lehrbetriebes korrekt
- zeigt die Schnittstellen des Lehrbetriebes verständlich auf

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.2

Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3)

Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:

- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen
- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten
- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren

Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze:

- Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)
- Gleichheit
- Treu und Glauben
- Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit

Teilkriterien

- erfasst die Kundenbedürfnisse vollständig und bearbeitet diese richtig
- leitet die Anfragen mit nachvollziehbaren Informationen an die richtige Stelle/Person weiter

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---

	<p>1.1.3.1.1-1 Auftrag des Lehrbetriebes (K5) Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/ Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.3.1.1-2 Auftrag des Lehrbetriebes (K5) Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/ Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.3.1.1-3 Auftrag des Lehrbetriebes (K5) Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/ Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>
--	---	---	---

<p>1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-2 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-3 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit
---	---	---	---

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.3

1.1.3.3

Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)

Ich zeige meinen Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen auf. Ich beschaffe mir die nötigen Rechtsgrundlagen und benütze dafür die geeigneten Mittel wie beispielsweise Internet/Intranet, Rechts-sammlung.

Teilkriterien

- findet die rechtlichen Grundlagen innerhalb nützlicher Frist
- stützt sich auf die richtigen gesetzlichen Grundlagen und wendet diese richtig an

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.4

1.1.3.4

Vollzugsarbeiten ausführen (K3)

Ich erbringe die Dienstleistungen für Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und selbstständig unter Einhaltung und Anwendung der ge-setzlichen Grundlagen, der Fristen, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes. Dabei verwende und erläutere ich Fachausdrücke korrekt.

Teilkriterien

- führt die erhaltenen Aufgaben und Dienstleistungen zuverlässig aus
- berücksichtigt die Vorgaben und nutzt den Handlungsspielraum bei der Erbringung der Dienstleistung

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
<p>1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts (K2) Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.</p> <p>1.1.3.3.2 Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts (K2) Ich erkläre den Unterschied zwischen privatem und öffentlichem Recht anhand eines konkreten Beispiels.</p> <p>1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte (K3) Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.</p>			
	<p>1.1.3.3.3-1 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p>	<p>1.1.3.3.3-2 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p>	<p>1.1.3.3.3-3 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p>

<p>1.1.3.4.1 Auskunftsrecht (K3) Ich beantworte eine Anfrage unter Berücksichtigung der Vorschriften von Datenschutz/Amtsgeheimnis korrekt.</p> <p>1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten das Ziel des Datenschutzgesetzes. Dabei führe ich Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Lehrbetrieb und/oder betroffenen Personen Schutz bietet und wo es Grenzen setzt.</p> <p>1.1.3.4.3 Archivierung (K2) Ich kenne die verschiedenen Vorschriften für die Archivierung auf Stufe Kanton und Gemeinde und kann das Prinzip der Archivbewirtschaftung in meinem Arbeitsumfeld beschreiben.</p>			
	<p>1.1.3.4.3-1 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>	<p>1.1.3.4.3-2 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>	<p>1.1.3.4.3-3 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.5

1.1.3.5

Gebührenordnung anwenden (K3)

Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.

Teilkriterien

- wendet die Gebührenordnung korrekt an
- erklärt die Inhalte der Gebührenordnung richtig

1.1.3.6

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.6

Register führen (K3)

Ich führe die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) und nehme Mutationen vor.

Teilkriterien

- erklärt den Nutzen des Registers korrekt
- nimmt Mutationen selbstständig, fachgerecht und richtig vor

1.1.3.7

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.7

Bei Publikationen mitwirken (K3)

Ich übernehme bei Publikationen in meinem Arbeitsbereich die mir übertragenen Arbeiten.

Teilkriterien

- setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um
- überprüft die eigene Arbeit (Selbstkontrolle)

1.1.3.8

Leistungsziele Betrieb

1.1.3.8

Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)

Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.

Teilkriterien

- nennt mindestens 1 konkretes Beispiel
- identifiziert die wichtigsten Faktoren, welche auf die Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung wirken

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
<p>1.1.3.5.1 Abgaben und Gebühren (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten, was Abgaben und Gebühren sind. Ich benenne in meinem Arbeitsbereich die gebührenpflichtigen Dienstleistungen.</p> <p>1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2) Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>			
<p>1.1.3.6.1 Registerführung (K1) Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für den Bürger.</p> <p>1.1.3.6.2 Registerharmonisierung (K2) Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.</p>	<p>1.1.3.6.1-1 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung, im Speziellen für die Einwohner- und Personalregisterführung.</p>	<p>1.1.3.6.1-2 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.</p>	<p>1.1.3.6.1-3 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.</p>
<p>1.1.3.7.1 Publikationsorgane (K2) Anhand von konkreten Publikationen zeige ich die inhaltlichen und formalen Vorschriften auf.</p> <p>Ich nenne die Publikationsorgane, die in meinem Arbeitsbereich Anwendung finden.</p>			
	<p>1.1.3.8.1-1 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p>	<p>1.1.3.8.1-2 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p>	<p>1.1.3.8.1-3 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p>

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

1.1.4

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb

1.1.4.1

Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3)

Ich zeige aus meinem Arbeitsbereich die Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die einzelnen Zielgruppen auf. Ich setze adressatengerecht die zur Verfügung stehenden Mittel aus den Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein.

Ich begreife mein persönliches Auftreten als Teil davon und setze dies authentisch um.

Teilkriterien

- setzt die Mittel der Öffentlichkeitsarbeit gezielt und adressatengerecht ein
- tritt authentisch auf

1.1.4.1

1.1.5

1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Leistungsziele Betrieb

1.1.5.1

Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)

Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:

- Mitwirkung bei Stellenausschreibungen
- Vorbereitung von Verfügungen und Entscheiden
- Erstellen von Dokumenten für die Sozialversicherungen

Teilkriterien

- setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um
- überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle)

1.1.5.1

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---

<p>1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öffentlichen Verwaltungen (K5) Ich vergleiche das Ziel und den Nutzen verschiedener Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.</p> <p>1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen (K3) Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kunden und Arbeitskolleginnen und -kollegen in den folgenden Bereichen um: Körperhaltung, Körpersprache, Kleidung und Äusseres, Umgang und Anstandsregeln, Büroknigge, Sprache und Umgangston, etc.</p> <p>1.1.4.1.3 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen (K3) Ich gebe adressatengerecht Auskunft über die Standortvorteile meines Wohnkantons/ meiner Wohngemeinde und über diejenigen von mir bekannten Gemeinden.</p>			
--	--	--	--

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---

<p>1.1.5.1.1 Organigramm (K2) Ich erläutere Betriebsorganigramme korrekt.</p> <p>1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der Öffentlichen Verwaltung (K2) Ich erkläre in eigenen Worten meine Berufsperspektiven.</p> <p>1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis (K2) Ich charakterisiere das öffentlich-rechtliche Anstellungsverhältnis und nenne die Unterschiede zur privatrechtlichen Anstellung.</p>			
---	--	--	--

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Leistungsziele Betrieb

1.1.5.2

Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)

Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administriere Sozial- und Lohnnebenleistungen sowie Spesen.

Teilkriterien

- führt die Arbeiten genau aus
- korrigiert Fehlerfassungen richtig und informiert gemäss betrieblichen Vorgaben

1.1.6 Richtziel – Unterstützende Arbeiten im Finanzbereich ausführen

Kaufleute sind motiviert, Fakten und Zahlen korrekt und nach Vorgaben zu verarbeiten. Sie sind bereit, diese Informationen für die Darstellung von Geschäftsgängen und Rechenschaftsberichten aufzubereiten.

Leistungsziele Betrieb

1.1.6.1

Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)

Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:

- Debitorenrechnungen erstellen und verarbeiten
- Kreditorenrechnungen verarbeiten
- Rechnungs- und Buchungsfehler korrigieren
- Mahnungen bearbeiten
- Betreibungsabläufe erklären

Teilkriterien

- erstellt Debitorenrechnungen korrekt
- kontiert und verarbeitet die Kreditorenrechnungen gemäss internen Vorgaben

Leistungsziele Betrieb

1.1.6.2

Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten (K3)

Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen/Voranschlägen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben:

- Zahlenmaterial und Statistiken aufbereiten
- Für den Abschluss: Nebenbücher führen und vorbereiten

Teilkriterien

- setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um
- überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle)

Leistungsziele Betrieb

1.1.6.3

Aufwendungen und Erträge erklären (K2)

Ich erkläre Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus meinem Aufgabenbereich verständlich.

Teilkriterien

- erklärt die Bedeutung richtig
- erklärt Inhalte korrekt

Leistungsziele Betrieb

1.1.6.4

Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)

Ich kontiere und/oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.

Teilkriterien

- kontiert die Belege richtig
- verbucht richtig

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte

1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.	1.1.6.1.1-1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.	1.1.6.1.1-2 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.	1.1.6.1.1-3 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.

	1.1.6.2.1-1 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.	1.1.6.2.1-2 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.	1.1.6.2.1-3 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.
	1.1.6.2.2-1 Jahresrechnung/Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.	1.1.6.2.2-2 Jahresrechnung/Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.	1.1.6.2.2-3 Jahresrechnung/Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.

Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

1.1.7.1 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind motiviert, administrative und organisatorische Aufgaben effizient zu erledigen. Dabei behalten sie die Kunden- und/oder Dienstleistungsorientierung im Auge. Sie sind bereit, mit den geeigneten Instrumenten ressourcenschonend zu arbeiten.

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.1.1

Korrespondenz bearbeiten (K5)

Ich bearbeite selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen folgende Korrespondenz korrekt und leite sie an die Adressaten weiter:

- E-Mails
- Briefe
- Kurzbriefe
- Fax

Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.

Teilkriterien

- bearbeitet Korrespondenz vollständig und fehlerfrei
- berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.2

Dokumente erstellen (K3)

Ich verfasse selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente. Dabei setze ich die geeigneten Instrumente ein.

Teilkriterien

- bearbeitet Dokumente vollständig und fehlerfrei
- berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.3

Dokumentationen gestalten (K3)

Ich gestalte mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen.

Teilkriterien

- wählt die richtigen Instrumente resp. Programme aus
- gestaltet die Dokumente fachgerecht

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.4

Daten und Dokumente verwalten (K3)

Ich verwalte Daten und Dokumente selbstständig.

Ich setze die in meinem Arbeitsbereich eingesetzten Geräte ökologisch sinnvoll ein.

Ich halte mich an die Vorgaben:

- der Datensicherung
- des Ordnungs- und Ablagesystems
- des Archivierungssystems sowie an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben.

Teilkriterien

- erläutert die betrieblichen Vorschriften betreffend Datensicherheit
- arbeitet korrekt in den vorgegebenen Ordnungs- und Ablagestrukturen

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.5

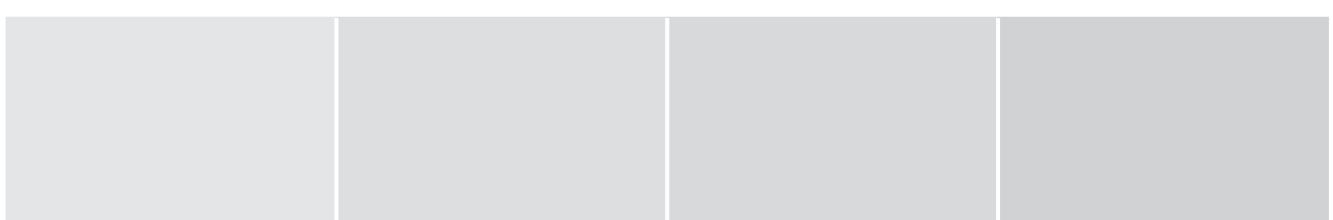
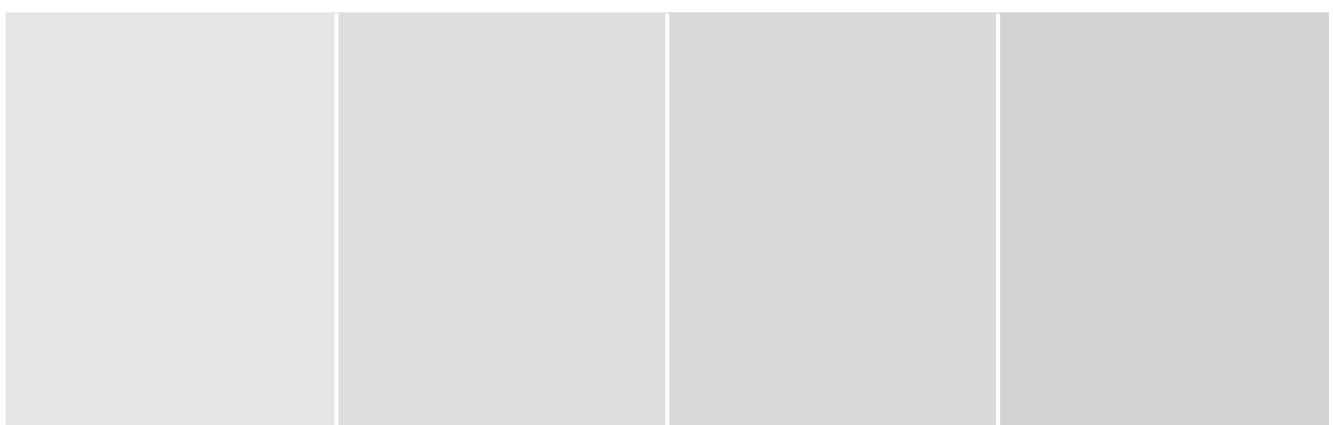
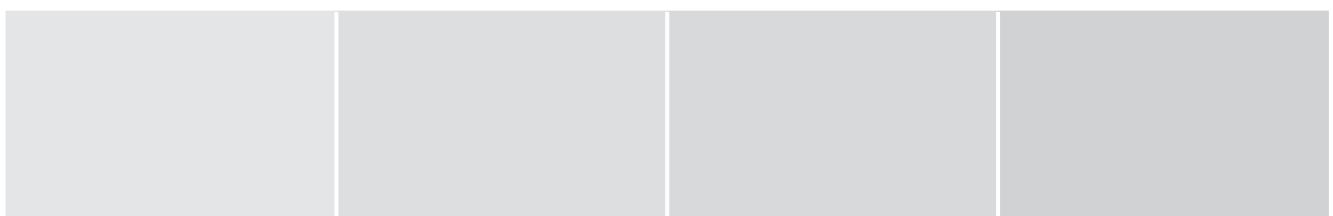
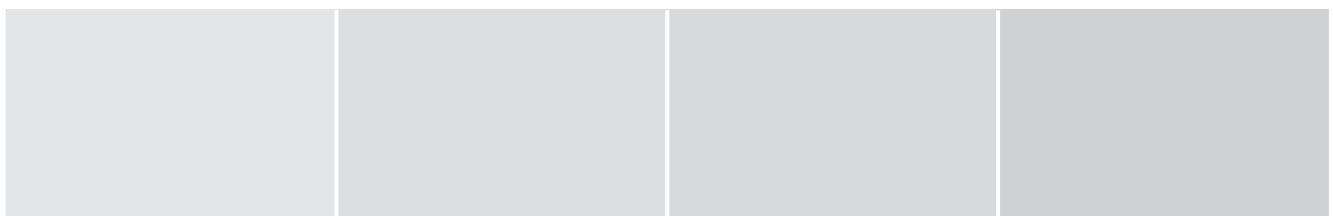
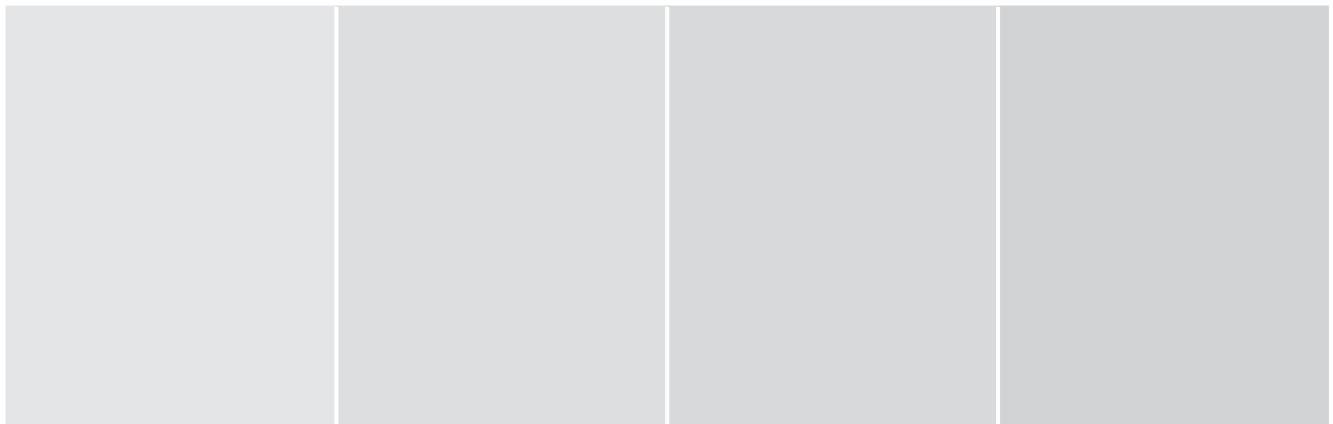
Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)

Ich bereite Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor und nach und beachte dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben.

Teilkriterien

- berücksichtigt bei der Planung und den Vorbereitungsarbeiten die Vorgaben
- die Umsetzung/Durchführung erfolgt gemäss dem erteilten Auftrag

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte
--------------------------------------	---	--	---



Leistungsziele gemäss Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.6

Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)

Ich zeige die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in meinem Arbeitsbereich korrekt auf.

Teilkriterien

- erklärt die Verwaltungsstruktur korrekt
- zeigt die Zuständigkeiten verständlich auf

Leistungsziele Betrieb

1.1.7.7

Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)

Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:

- Entgegennahme
- Sortierung
- Verteilung
- Verpackung
- Frankierung

Teilkriterien

- verteilt die Post speditiv und richtig
- bearbeitet die ein- und ausgehende Post gemäss den betrieblichen Vorgaben

Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende der Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende der Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämter sowie der Gerichte

--	--	--	--

Methodenkompetenzen

2.1

MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Umfang der Methodenkompetenzen

Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich

- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen
- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht
- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

Teilkriterien

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

2.2

MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Umfang der Methodenkompetenzen

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich

- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

Teilkriterien

- stellt Prozesse korrekt und nachvollziehbar dar
- Schnittstellen und Abhängigkeiten sind erkannt

2.3

MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Umfang der Methodenkompetenzen

Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich

- kläre Bedürfnisse und Standpunkte
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner
- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge
- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.

Teilkriterien

- versteht und deutet verbale und nonverbale Botschaften richtig
- erarbeitet Lösungsvorschläge, die vom Gesprächspartner akzeptiert werden können

2.4

MK 2.4 Wirksames Präsentieren

Umfang der Methodenkompetenzen

Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich

- Präsentationen plane und vorbereite
- Präsentationen überzeugend durchführe
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze
- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.

Teilkriterien

- tritt überzeugend auf
- setzt Hilfsmittel richtig ein

Sozial- und Selbstkompetenzen

SSK 3.1 Leistungsbereitschaft

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich

- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

Teilkriterien

- hat Anforderungen betreffend Terminen, Qualität und Quantität erfüllt
- schätzt die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten richtig ein und holt bei Bedarf Rat oder Unterstützung

SSK 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

Teilkriterien

- nimmt mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr, fragt bei Bedarf gezielt nach
- drückt sich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus unter Einhaltung der gebotenen Diskretion resp. des Amtsgeheimnisses

SSK 3.3 Teamfähigkeit

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team

- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

Teilkriterien

- setzt von Vorgesetzten getroffene Entscheide entsprechend um
- bringt sich im Team aktiv ein

SSK 3.4 Umgangsformen

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein
- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.

Teilkriterien

- ist pünktlich, arbeitet zuverlässig und hält Ordnung am Arbeitsplatz
- erscheint gepflegt, in entsprechender Kleidung (Betriebsvorgaben beachten) und begegnet Kunden/Anspruchsgruppen respektvoll

Sozial- und Selbstkompetenzen

SSK 3.5 Lernfähigkeit

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen
 - wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis
 - reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form
 - bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt wird.
- Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

Teilkriterien

- ist interessiert an neuen Aufgaben
- geht dank geeigneten Arbeits- und Lerntechniken flexibel mit Veränderungen um

SSK 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln. Insbesondere

- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.

Teilkriterien

- verwendet Verbrauchsmaterial sparsam und entsorgt Abfälle umweltgerecht
- geht sorgfältig mit Einrichtungen um

Taxonomiestufen

Wie soll ich lernen? Wie genau muss ich etwas wissen?

Um diese Fragen zu beantworten, hat der Amerikaner Benjamin Bloom in den 50er-Jahren ein Taxonomie-Modell entwickelt.

Dieses Modell kennt sechs Stufen (Komplexität von 1 bis 6). Die nächst höhere Stufe schliesst die unteren Stufen ein. Die Leistungsziele sind mit einer solchen Taxonomie (K1 bis K6) versehen. Der Hinweis auf die K-Stufe verdeutlicht den Lernenden sowie den Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern, in welcher Komplexität eine Leistung erbracht werden soll. Das reicht von der einfachen Reproduktionsleistung (auswendig lernen und auswendig aufsagen) bis hin zur komplexen Problemlösungs- und Beurteilungsleistung.

Komplexitätsstufe		Beschreibung	Situationen mit Beispiel
K1	Wissen	Gelerntes wiedergeben, erinnern an Eigenschaften, Ereignisse, Daten, Formen, Methoden usw.	Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen: <i>Ich nenne die Vor- und Nachteile der Einzelunternehmung, der GmbH und der AG.</i>
K2	Verstehen	Umsetzen von Wissen in eine andere Form, z. B. zusammenfassen, grafisch darstellen, in eigenen Worten erklären.	Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen: <i>Ich zeige unseren Kundinnen/Kunden die wichtigsten Prozesse des Verkaufssupports in den Absatzkanälen auf und beschreibe ihnen die Vor- und Nachteile bei der Wahl der verschiedenen Absatzkanäle.</i>
K3	Anwenden	Wissen in einer konkreten Situation gebrauchen.	Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden: <i>Ich bereite Schulungen für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Informationsanlässe für Kundinnen/Kunden effizient und zielorientiert vor und nach. Dabei erledige ich alle Arbeiten von der Ausschreibung, Organisation, Begleitung und Durchführung bis hin zum Abschluss.</i>
K4	Analyse	Aufschlüsseln in Einzelkomponenten, Beziehungen zwischen Teilen eines Ganzen und Argumentationszusammenhänge erkennen.	Sachverhalte in Einzelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen: <i>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch.</i>
K5	Synthese	Wissen auf eine neue Weise einsetzen, Probleme lösen, Konsequenzen von Handeln voraussagen.	Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen: <i>Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben: - E-Mails - Aktennotizen - Briefe - Berichte - Texte für Websites</i> <i>Ich leite sie an Kundinnen/Kunden, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.</i>
K6	Evaluation	Auswählen und anwenden von Beurteilungskriterien für Sachverhalte, Ideen und Lösungen usw.	Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen: <i>Ich beurteile die Richtigkeit und Angemessenheit einer Offerte anhand von selbstbestimmten Kriterien.</i>

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

Ausgangslage

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» ist eine vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) anerkannte Ausbildungs- und Prüfungsbranche der Kaufmännischen Grundbildung.

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

Gesetzliche Grundlagen:

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011 (Stand am 1. Mai 2017)
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. Septmeber 2011 (Stand am 1. Mai 2017)
- Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich «Branche und Betrieb» – Leistungszielkatalog Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique» vom 26. Septmeber 2011 (Stand am 1. Mai 2017)
- Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/ Amministrazione pubblica» vom 31. August 2011 (Stand am 1. Mai 2017)

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

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

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/de

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen

Betriebliches Qualifikationsverfahren

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

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

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

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

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

LLD, Kapitel 04

Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

LLD, Kapitel 06 bis 12

Leistungsziele mit den Teilkriterien für die Beurteilung der Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

LLD, Kapitel 13

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

LLD, Kapitel 14

Prozesseinheiten (PE)

LLD, Kapitel 16

Berufspraxis mündlich

LLD, Kapitel 17

Berufspraxis schriftlich

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Eine Arbeits- und Lernsituation versteht sich einerseits als Bildungsbericht des Ausbildungsbetriebs pro Semester (BiVo, Art. 16, Abs. 3; BiPla, Teil D), der über die Leistungen und das Verhalten der Lernenden Auskunft gibt. Die Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, eine ALS pro Semester durchzuführen. Andererseits ist die ALS ein Bewertungsinstrument für die im Betrieb erbrachten Leistungen und das an den Tag gelegte Verhalten der Lernenden. Die sechs Semesterbewertungen fließen als Erfahrungsnoten in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein (BiVo, Art. 22, Abs. 3).

Durchführung einer ALS

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner legt eine konkrete Arbeitssituation fest, welche die Lernenden über mindestens 2 Monate bearbeiten. Diese Situation dient der Erarbeitung zweier ausgewählter Leistungsziele. Die Leistungsziele fokussieren sich auf die Fachkompetenz. Zusätzlich erarbeiten die Lernenden auch Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS). Ein Vorschlag, welche MSS sich zur Zuweisung eignen, befindet sich bei den Beschrieben der einzelnen Leistungsziele (Kapitel 06 bis 12). Innerhalb der 6 ALS müssen alle Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen je mindestens einmal überprüft werden.

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

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

Beurteilungs- und Bewertungssystem

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

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

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

Maximale Punktzahl pro ALS

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

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

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

LLD, Kapitel 13

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Formular ALS

Das Formular ALS steht mit den Teilkriterien auch zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Notenabgabe und Eingaben der Erfahrungsnoten an die DBLAP2 (Datenbank)

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

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

Prozesseinheiten (PE)

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

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

Plagiate

Die Prozesseinheit muss vom Lernenden selber erstellt werden. Plagiate werden mit der Note 1 bewertet.

Beurteilungs- und Bewertungssystem

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

Im überbetrieblichen Kurs wird die Präsentation bewertet.

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

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

- | | |
|----------|-------------------------------|
| 0 Punkte | Erwartungen nicht erfüllt |
| 1 Punkt | Erwartungen teilweise erfüllt |
| 2 Punkte | Erwartungen erfüllt |
| 3 Punkte | Erwartungen übertrroffen |

Maximale Punktzahl pro PE

Betrieb: 8 Beurteilungskriterien à 3 Punkte

üK: 8 Beurteilungskriterien à 3 Punkte

Gesamt

24 Punkte

24 Punkte

48 Punkte

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

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

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

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

LLD, Kapitel 14

Prozesseinheiten (PE)

Formular PE

Das Formular PE steht mit den Beurteilungskriterien auch zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Notenabgabe und Eingaben der Erfahrungsnoten an die DBLAP2 (Datenbank)

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

- PE 1 bis Ende des 2. Lehrjahres
PE 2 bis 15. Mai des 3. Lehrjahres

Berufspraxis mündlich

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

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

Die mündliche Abschlussprüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf die praktische Ausbildung der Lernenden im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage des Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen: Rollenspiel (Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Ansprechperson) und/oder Fachgespräch (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

LLD, Kapitel 16

Praxisbericht

Formular Praxisbericht

Das Formular Praxisbericht steht auch zur Verfügung:

- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten bereiten die Prüfungsfälle im Formular «Fallvorlage Berufspraxis mündlich» vor. Dieses gilt auch als Protokollgrundlage.

Prüfungsaufgebot

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

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

Ablauf und Inhalt

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

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

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

Beurteilung und Notengebung

LLD, Kapitel 04

Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

LLD, Kapitel 05

III, Kapitel 3

Bewertung der Fälle

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

Fachkompetenz	6 Punkte										
Methodenkompetenz	3 Punkte										
Sozial- und Selbstkompetenz	3 Punkte										
Maximale Punktzahl pro Fall	12 Punkte	Gesamtpunktzahl für zwei Fälle 24 Punkte									
Punkte	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Berufspraxis schriftlich

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

Prüfungsaufgebot

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

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

Ablauf und Inhalte

Die Berufspraxis schriftlich dauert 120 Minuten.

Die schriftliche Abschlussprüfung basiert auf den Leistungszielen der betrieblichen Ausbildung und den Leistungszielen der überbetrieblichen Kurse sowie auf dem vermittelten Stoff innerhalb der überbetrieblichen Kurse gemäss dem Kursprogramm der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica». Jede Prüfungsaufgabe bezieht sich auf mindestens 1 Leistungsziel.

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

Hilfsmittel

Mit dem Aufgebot zur Prüfung werden die Hilfsmittel bekannt gegeben.

Beurteilung und Notengebung

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

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

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

Punkte	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren

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

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

Ablauf der Lehre

Lernorte	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Ausbildungsbetrieb Betriebliches leistungszielbezogenes Ausbildungsprogramm	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07	08 09 10 11 12 01 02 03 04 05 06 07
Überbetrieblicher Kurs (üK) Gemäss Kursprogramm der Branche; findet an schulfreien Tagen statt	ALS 1	PE 1 erarbeiten	üK 1	üK 2	üK 3	üK 4
Berufsfachschule	ALS 2	PE 1 erarbeiten	ÜK 5	AP IKA	AP FS 1	AP LS
Unterrichtstage	ALS 3	PE 2 erarbeiten	AP Berufspraxis mündlich	AP Berufspraxis schriftlich	AP FS 2	AP W&G
	ALS 4	PE 2 Präsentation			*	
	ALS 5					
	ALS 6					
	3					

* Kantonale Unterschiede beachten

Unterrichtsbereiche/ Lerngefässe

- 1. Fremdsprache (FS 1)
 - 2. Fremdsprache (FS 2)
 - Information, Kommunikation, Administration (IKA)
 - Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)
 - Vertiefen und Vernetzen (V&V) und selbstständige
 - Überfachliche Kompetenzen (UefK)
 - Sport

[zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

35

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» erlässt gestützt auf

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ), Art. 10, Abs. 5, vom 26. September 2011 (Stand 1. Januar 2015)
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011
- Statuten der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

das folgende Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse:

Artikel 1 Allgemeines

Das Organisationsreglement ergänzt die Bestimmungen der oben erwähnten gesetzlichen Grundlagen.

Artikel 2 Organe und ihre Aufgaben

Dem Vorstand der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» obliegt die strategische Leitung der Branche. Die üK-Kommission der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» übernimmt die Aufgabe der Aufsichtskommission der überbetrieblichen Kurse. Jede lokale/regionale Organisation verfügt über eine Kurskommission.

Artikel 3 Vorstand

Der Vorstand erarbeitet und erlässt das Organisationsreglement und das Kursprogramm für die überbetrieblichen Kurse. Er veranlasst die Weiterbildungen für Berufsbildnerinnen/Berufsbildner der überbetrieblichen Kurse der lokalen/regionalen Organisationen. Er erstattet Bericht zuhanden der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann.

Artikel 4 üK-Kommission (Aufsichtskommission)

Die überbetrieblichen Kurse stehen unter der Aufsicht der üK-Kommission. Gemäss Statuten besteht die üK-Kommission aus mindestens 5 Mitgliedern, die vom Vorstand bestimmt werden. Sie koordiniert und überwacht die Kurstätigkeit. Sie stellt die Qualität der überbetrieblichen Kurse sicher. Sie setzt das Konzept der Qualitätssicherung für die überbetrieblichen Kurse der Branche um. Sie erstattet dem Vorstand Bericht über die Qualität und den Verlauf der überbetrieblichen Kurse, die von den lokalen/regionalen Organisationen durchgeführt werden. Sie beantragt dem Vorstand Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und Organisation der überbetrieblichen Kurse im Rahmen der Qualitätssicherung.

Artikel 5 Die lokalen/regionalen Organisationen und ihre Kurskommissionen

Die Durchführung der überbetrieblichen Kurse für Kaufleute wird an die lokalen/regionalen Organisationen der Branche delegiert. Die lokalen/regionalen Organisationen haben insbesondere folgende Aufgaben:

- Sie setzen das Kursprogramm vor Ort um. Dafür erarbeiten sie ein detailliertes Programm und Stundenpläne.
- Sie legen die Kurse zeitlich fest, schreiben die Kurse aus und bieten die Lernenden auf.
- Sie sorgen für die zeitliche Koordination der Kurstage mit den Berufsfachschulen und den Betrieben.
- Sie erarbeiten den Kostenvoranschlag und die Abrechnung.
- Sie stellen die Infrastruktur für die Kursdurchführung sicher.
- Sie bestimmen die üK-Leiterinnen/üK-Leiter und die Fachreferentinnen/Fachreferenten.
- Sie erstellen eine Absenz- und Disziplinarordnung für die überbetrieblichen Kurse, machen diese bei den Ausbildungsbetrieben, Lernenden sowie üK-Leiterinnen/üK-Leiter, Fachreferentinnen/Fachreferenten bekannt und setzen diese durch.
- Sie unterstützen soweit nötig die Beschaffung von Kursunterkünften.
- Sie erstatten ihren Kurskommissionen Bericht und erstellen Kontrolllisten gemäss dem Qualitätssicherungskonzept der Branche.

Jede lokale/regionale Organisation setzt eine Kurskommission ein. Die Kurskommissionen konstituieren sich selbst (BiPla, Teil C, 1.3). Die Kurskommission hat folgende Aufgaben:

- Sie nimmt die Aufsicht der überbetrieblichen Kurse vor Ort wahr.
- Sie sorgt für die Einhaltung der Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen.

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse

Artikel 6 Organisation, Durchführung und Dauer der überbetrieblichen Kurse

Die Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, ihre Lernenden für die überbetrieblichen Kurse freizustellen. Der Kursbesuch gilt als Arbeitszeit.

Die Lernenden erhalten das Aufgebot von den lokalen/regionalen Organisationen.

Die überbetrieblichen Kurse dauern insgesamt 18 Tage à maximal 8 Stunden (siehe Kursprogramm). Die Kurse finden an schulfreien Tagen statt. 16 üK-Tage werden von den Kantonen subventioniert. Im 6. Semester sind keine überbetrieblichen Kurse geplant.

Artikel 7 Inhalte der überbetrieblichen Kurse

Die Lern- und Leistungsdokumentation sowie das Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse enthalten die verbindlichen Inhalte der überbetrieblichen Kurse. Der in den überbetrieblichen Kursen vermittelte Stoff ist prüfungsrelevant.

Artikel 8 Kurskosten

Die lokalen/regionalen Organisationen stellen den Ausbildungsbetrieben für die Kurskosten nach Abzug der Subventionen Rechnung. Die den Lernenden durch den Besuch der Kurse erwachsenden zusätzlichen Kosten trägt der Ausbildungsbetrieb.

Soweit die Kosten der Organisation, der Vorbereitung und der Durchführung der überbetrieblichen Kurse nicht durch die Leistungen der Ausbildungsbetriebe und der öffentlichen Hand (üK-Subventionen), mögliche Zuwendungen Dritter und weitere Erträge gedeckt werden, gehen sie zulasten der lokalen/regionalen Organisationen als finanzverantwortliche Träger der Kurse vor Ort.

Dieses Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse wurde am 31. August 2011 von der Reformkommission genehmigt.

Überbetriebliche Kurse

	Tage		Inhalt für alle Lernenden	Berufsgruppenspezifische Inhalte
üK 1	2		Rahmenprogramm	
			1.1.3.4.1 Auskunftsrecht	
			1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis	
			1.1.3.4.3 Archivierung	Archivierung
üK 2	3	+ 1	1.1.3.7.1 Publikationsorgane	
			1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öff. Verwaltungen	
			1.1.4.1.3 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen	
			1.1.2.1.1 Verfassung	Verfassung
			1.1.2.1.2 Staatsaufgaben	Staatsaufgaben
			1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates	Hauptaufgaben
			1.1.2.2.2 Zuständigkeiten	
			1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung	
			Rahmenprogramm	
üK 3	2	+ 2	1.1.2.3.1 Gesprächstechniken	Gesprächstechniken
			1.1.2.4.1-1/2/3	Korrekte Verhalten bei Reklamationen
			1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen	
			1.1.3.1.1-1/2/3	Auftrag des Lehrbetriebes
			1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein	Verwaltungsgrundsätze allgemein
			1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts	
			1.1.3.3.2 Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts	
			1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte	Verfügungen und Rechtsmittelverfahren
			1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen	
			1.1.3.6.1 Registerführung	Registerführung
			1.1.3.6.2 Registerharmonisierung	
üK 4	3	+ 1	1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells	Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells
				Genehmigungsverfahren
				Jahresrechnung/Voranschläge
			1.1.3.5.1 Abgaben und Gebühren	
			1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip	
			1.1.3.8.1-1/2/3	Der politische Einfluss auf die Verwaltung
üK 5	2	+ 2	Rahmenprogramm	
			1.1.3.1.1-1/2/3	Auftrag des Lehrbetriebes
			1.1.5.1.1 Organigramm	
			1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der Öffentlichen Verwaltung	
			1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis	
			Rahmenprogramm	

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

Ausgangslage

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» ist eine vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) anerkannte Ausbildungs- und Prüfungsbranche der Kaufmännischen Grundbildung.

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

Gesetzliche Grundlagen:

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26. September 2011 (Stand am 1. Mai 2017)
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 21. November 2014 (Stand am 1. Mai 2017)
- Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich «Branche und Betrieb» – Leistungszielkatalog Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique» vom 21. November 2014 (Stand am 1. Mai 2017)
- Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse, HMS Modell 3+1/Version 2017, der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» vom 31. August 2011 (Stand 1. Mai 2017)
- Richtlinien für die Organisation der beruflichen Grundbildung und des Qualifikationsverfahrens an Handelsmittelschulen vom 26. November 2009

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

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

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/de

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen

Betriebliches Qualifikationsverfahren

Die in den Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und QV-relevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das QV.

Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten	Ausgestaltung/Gesetzliche Grundlagen	Gewichtung	Rundung auf
Berufspraxis schriftlich	<p>Schriftliche Prüfung, 120 Minuten. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.</p> <p>«Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)</p>	25%	ganze oder halbe Noten
Berufspraxis mündlich	<p>Mündliche Prüfung, 30 Minuten. Form: Rollenspiele und/oder Fachgespräche (z. B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag usw.). Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse, die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sowie der Praxisbericht der Lernenden.</p> <p>«Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)</p>	25%	ganze oder halbe Noten
Erfahrungsnoten betrieblicher Teil Vier gleichwertige Noten (je auf ganze oder halbe Noten gerundet)	<p>Gegenstand sind die Leistungsziele der Bildung in beruflicher Praxis. Die Erfahrungsnote Bildung in betrieblicher Praxis wird auf der Grundlage der Anforderungen des Langzeitpraktikums, der üK sowie der IPT gebildet.</p> <p>Die Erfahrungsnote entsteht aus vier gleich gewichtigen Noten. Die Zusammensetzung ergibt sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Note Kompetenznachweis im Rahmen der IPT (IPT-KN), welcher aus mindestens einer Lernendenbeurteilung besteht. • 2 ALS im Langzeitpraktikum sowie • 1 Prozesseinheit als Pflichtelement Betrieb und üK zu gleichen Teilen. 	50%	ganze oder halbe Noten

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

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

LLD, Kapitel 04

Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

LLD, Kapitel 06 bis 12

Leistungsziele mit den Teilkriterien für die Beurteilung der Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

LLD, Kapitel 13

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

LLD, Kapitel 14

Prozesseinheiten (PE)

LLD, Kapitel 16

Berufspraxis mündlich

LLD, Kapitel 17

Berufspraxis schriftlich

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Eine Arbeits- und Lernsituation versteht sich einerseits als Bildungsbericht des Ausbildungsbetriebs pro Semester (BiVo, Art. 16, Abs. 3; BiPla, Teil D), der über die Leistungen und das Verhalten der Praktikantinnen/Praktikanten Auskunft gibt. Die Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, eine ALS pro Semester durchzuführen. Andererseits ist die ALS ein Bewertungsinstrument für die im Betrieb erbrachten Leistungen und das an den Tag gelegte Verhalten.

Durchführung einer ALS

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner legt eine konkrete Arbeitssituation fest, welche die Praktikantin/der Praktikant über mindestens 2 Monate bearbeitet. Diese Situation dient der Erarbeitung zweier ausgewählter Leistungsziele. Die Leistungsziele fokussieren sich auf die Fachkompetenz. Zusätzlich erarbeiten die Praktikantin/der Praktikant auch Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS). Ein Vorschlag, welche MSS sich zur Zuweisung eignen, befindet sich bei den Beschrieben der einzelnen Leistungsziele (Kapitel 06 bis 12).

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

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

Beurteilungs- und Bewertungssystem

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

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

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

Maximale Punktzahl pro ALS

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

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

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

LLD, Kapitel 13

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Formular ALS

Das Formular ALS steht mit den Teilkriterien auch zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Notenabgabe und Eingaben der Erfahrungsnoten an die DBLAP2 (Datenbank)

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

ALS 1 und ALS 2 bis 15. Mai

Prozesseinheit (PE)

Mit der Prozesseinheit erarbeitet die Praktikantin/der Praktikant eine Dokumentation über einen im Ausbildungsbetrieb getätigten Arbeitsablauf (BiVo, Art. 16, Abs. 5; BiPla, Teil D). Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner legt den zu bearbeitenden Prozess fest. Die Praktikantin/der Praktikant bearbeitet diesen Prozess, beschreibt und dokumentiert ihn mittels der Prozesseinheit (Dokumentation). Diese Dokumentation wird von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner bewertet. Zusätzlich erstellt die Praktikantin/der Praktikant eine Präsentation über diesen Arbeitsprozess. Die Präsentation wird im überbetrieblichen Kurs vorgetragen und von den üK-Leitenden bewertet.

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

Plagiate

Die Prozesseinheit muss vom Lernenden selber erstellt werden. Plagiate werden mit der Note 1 bewertet.

Beurteilungs- und Bewertungssystem

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

Im überbetrieblichen Kurs wird die Präsentation bewertet.

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

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

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

Maximale Punktzahl pro PE

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

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

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

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

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

LLD, Kapitel 14

Prozesseinheit (PE)

Formular PE

Das Formular PE steht mit den Beurteilungskriterien auch zur Verfügung:

- DBLAP2
- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Notenabgabe und Eingaben der Erfahrungsnoten an die DBLAP2 (Datenbank)

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

PE 1 bis 15. Mai

Berufspraxis mündlich

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

Die mündliche Abschlussprüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf die praktische Ausbildung der Praktikantinnen/Praktikanten im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage des Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen: Rollenspiel (Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Ansprechsperson) und/oder Fachgespräch (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

LLD, Kapitel 16

Praxisbericht

Formular Praxisbericht

Das Formular Praxisbericht steht auch zur Verfügung:

- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

Die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten bereiten die Prüfungsfälle im Formular «Fallvorlage Berufspraxis mündlich» vor. Dieses gilt auch als Protokollgrundlage.

Prüfungsaufgebot

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

- Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit)
- Prüfungsort
- Erlaubte Hilfsmittel

Ablauf und Inhalt

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

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

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

Beurteilung und Notengebung

LLD, Kapitel 04

Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

LLD, Kapitel 05

Taxonomiestufen

Bewertung der Fälle

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

Fachkompetenz	6 Punkte										
Methodenkompetenz	3 Punkte										
Sozial- und Selbstkompetenz	3 Punkte										
Maximale Punktzahl pro Fall	12 Punkte										
Gesamtpunktzahl für zwei Fälle 24 Punkte											
Punkte	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Berufspraxis schriftlich

Prüfungsaufgebot

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

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

Ablauf und Inhalte

Die Berufspraxis schriftlich dauert 120 Minuten.

Die schriftliche Abschlussprüfung basiert auf den Leistungszielen der betrieblichen Ausbildung und den Leistungszielen der überbetrieblichen Kurse sowie auf dem vermittelten Stoff innerhalb der überbetrieblichen Kurse gemäss dem Kursprogramm der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica». Jede Prüfungsaufgabe bezieht sich auf mindestens 1 Leistungsziel.

Hilfsmittel

Mit dem Aufgebot zur Prüfung werden die Hilfsmittel bekannt gegeben.

Beurteilung und Notengebung

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

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

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

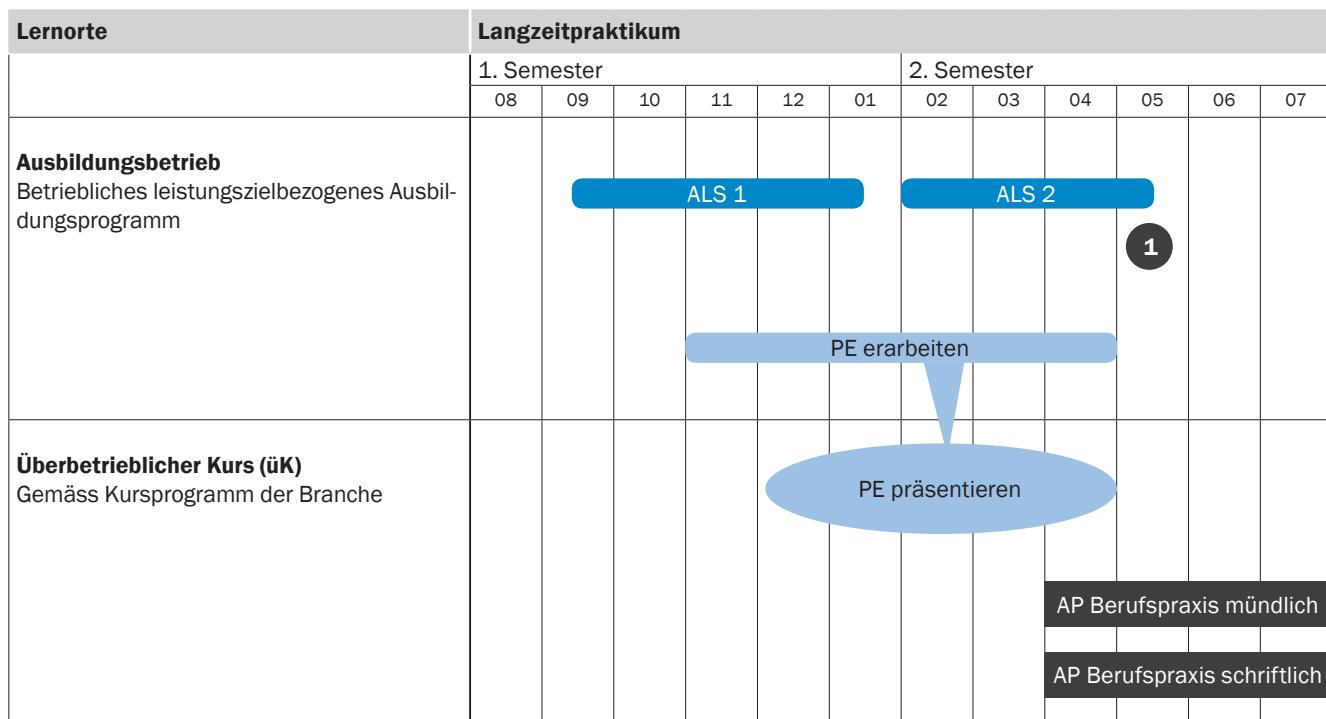
Punkte	95–100	85–94	75–84	65–74	55–64	45–54	35–44	25–34	15–24	5–14	0–4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren

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

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

Ablauf des Langzeitpraktikums



1 Notenabgabe DBLAP2: ALS 1, ALS 2 und PE bis 15. Mai

Legende

- | | |
|--------|------------------------------|
| ALS | Arbeits- und Lernsituationen |
| PE | Prozesseinheit |
| üK | überbetrieblicher Kurs |
| AP | Abschlussprüfung |
| DBLAP2 | Datenbank |

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse

Die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» erlässt gestützt auf

- Verordnung des SBF1 über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ), Art. 10, Abs. 5, vom 26. September 2011 (Stand 1. Januar 2015)
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011
- Statuten der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»
- Richtlinien für die Organisation der beruflichen Grundbildung und des Qualifikationsverfahrens an Handelsmittelschulen

das folgende Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse:

Artikel 1 Allgemeines

Das Organisationsreglement ergänzt die Bestimmungen der oben erwähnten gesetzlichen Grundlagen.

Artikel 2 Organe und ihre Aufgaben

Dem Vorstand der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» obliegt die strategische Leitung der Branche. Die üK-Kommission der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» übernimmt die Aufgabe der Aufsichtskommission der überbetrieblichen Kurse. Jede lokale/regionale Organisation verfügt über eine Kurskommission.

Artikel 3 Vorstand

Der Vorstand erarbeitet und erlässt das Organisationsreglement und das Kursprogramm für die überbetrieblichen Kurse. Er veranlasst die Weiterbildungen für Berufsbildnerinnen/Berufsbildner der überbetrieblichen Kurse der lokalen/regionalen Organisationen. Er erstattet Bericht zuhanden der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann.

Artikel 4 üK-Kommission (Aufsichtskommission)

Die überbetrieblichen Kurse stehen unter der Aufsicht der üK-Kommission. Gemäss Statuten besteht die üK-Kommission aus mindestens 5 Mitgliedern, die vom Vorstand bestimmt werden. Sie koordiniert und überwacht die Kurstätigkeit. Sie stellt die Qualität der überbetrieblichen Kurse sicher. Sie setzt das Konzept der Qualitätssicherung für die überbetrieblichen Kurse der Branche um. Sie erstattet dem Vorstand Bericht über die Qualität und den Verlauf der überbetrieblichen Kurse, die von den lokalen/regionalen Organisationen durchgeführt werden. Sie beantragt dem Vorstand Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und Organisation der überbetrieblichen Kurse im Rahmen der Qualitätssicherung.

Artikel 5 Die lokalen/regionalen Organisationen und ihre Kurskommissionen

Die Durchführung der überbetrieblichen Kurse für Kaufleute wird an die lokalen/regionalen Organisationen der Branche delegiert. Die lokalen/regionalen Organisationen haben insbesondere folgende Aufgaben:

- Sie setzen das Kursprogramm vor Ort um. Dafür erarbeiten sie ein detailliertes Programm und Stundenpläne.
- Sie legen die Kurse zeitlich fest, schreiben die Kurse aus und bieten die Praktikantinnen/Praktikanten auf.
- Sie sorgen für die zeitliche Koordination der Kurstage mit den Berufsfachschulen und den Betrieben.
- Sie erarbeiten den Kostenvoranschlag und die Abrechnung.
- Sie stellen die Infrastruktur für die Kursdurchführung sicher.
- Sie bestimmen die üK-Leiterinnen/üK-Leiter und die Fachreferentinnen/Fachreferenten.
- Sie erstellen eine Absenz- und Disziplinarordnung für die überbetrieblichen Kurse, machen diese bei den Ausbildungsbetrieben, Praktikantinnen/Praktikanten sowie üK-Leiterinnen/üK-Leiter, Fachreferentinnen/Fachreferenten bekannt und setzen diese durch.
- Sie unterstützen soweit nötig die Beschaffung von Kursunterkünften.
- Sie erstatten ihren Kurskommissionen Bericht und erstellen Kontrolllisten gemäss dem Qualitätssicherungskonzept der Branche.

Jede lokale/regionale Organisation setzt eine Kurskommission ein. Die Kurskommissionen konstituieren sich selbst (BiPla, Teil C, 1.3). Die Kurskommission hat folgende Aufgaben:

- Sie nimmt die Aufsicht der überbetrieblichen Kurse vor Ort wahr.
- Sie sorgt für die Einhaltung der Leistungsvereinbarungen mit den Kantonen.

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse

Artikel 6 Organisation, Durchführung und Dauer der überbetrieblichen Kurse

Die Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, ihre Praktikantinnen/Praktikanten für die überbetrieblichen Kurse freizustellen. Der Kursbesuch gilt als Arbeitszeit.

Die Praktikantinnen/Praktikanten erhalten das Aufgebot von den lokalen/regionalen Organisationen.

Die überbetrieblichen Kurse dauern insgesamt 8 Tage à maximal 8 Stunden (siehe Kursprogramm). 8 üK-Tage werden von den Kantonen subventioniert.

Artikel 7 Inhalte der überbetrieblichen Kurse

Die Lern- und Leistungsdokumentation sowie das Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse enthalten die verbindlichen Inhalte der überbetrieblichen Kurse. Der in den überbetrieblichen Kursen vermittelte Stoff ist prüfungsrelevant.

Artikel 8 Kurskosten

Die lokalen/regionalen Organisationen stellen den Ausbildungsbetrieben für die Kurskosten nach Abzug der Subventionen Rechnung. Die den Praktikantinnen/Praktikanten durch den Besuch der Kurse erwachsenden zusätzlichen Kosten trägt der Ausbildungsbetrieb.

Soweit die Kosten der Organisation, der Vorbereitung und der Durchführung der überbetrieblichen Kurse nicht durch die Leistungen der Ausbildungsbetriebe und der öffentlichen Hand (üK-Subventionen), mögliche Zuwendungen Dritter und weitere Erträge gedeckt werden, gehen sie zu Lasten der lokalen/regionalen Organisationen als finanzverantwortliche Träger der Kurse vor Ort.

Dieses Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse wurde am 31. August 2011 von der Reformkommission genehmigt.

Überbetriebliche Kurse

Tag	Inhalt für alle Praktikantinnen/Praktikanten	
0.5	Rahmenprogramm	
0.5	1.1.3.4.1	Auskunftsrecht
	1.1.3.4.2	Datenschutz/Amtsgeheimnis
	1.1.3.4.3-1/2/3	Archivierung
0.5	1.1.3.7.1	Publikationsorgane
	1.1.4.1.1	Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öffentliche Verwaltung
	1.1.4.1.3	Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen
1.0	1.1.2.1.1	Verfassung
	1.1.2.1.2	Staatsaufgaben
	1.1.2.2.1	Hauptaufgaben des Staates
	1.1.2.2.2	Zuständigkeiten
	1.1.2.2.3	Aufgabenverteilung
1.0	Rahmenprogramm	
	1.1.2.3.1	Gesprächstechniken
	1.1.4.1.2	Werte/Verhalten/Umgangsformen
1.0	1.1.3.1.1-1/2/3	Auftrag des Lehrbetriebes
1.0	1.1.3.2.1	Verwaltungsgrundsätze allgemein
	1.1.3.3.1	Stufenaufbau des Rechts
	1.1.3.3.2	Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts
	1.1.3.3.3	Grundlagen Verwaltungsakte
0.5	1.1.1.1.1	Öffentliches Beschaffungswesen
	1.1.3.6.1-1/2/3	Registerführung
	1.1.3.6.2	Registerharmonisierung
1.0	1.1.6.1.1	Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells
	1.1.6.2.1-1/2/3	Genehmigungsverfahren
	1.1.6.2.2-1/2/3	Jahresrechnung/Voranschläge
	1.1.3.5.1	Abgaben und Gebühren
	1.1.3.5.2	Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip
1.0	1.1.3.8.1-1/2/3	Der politische Einfluss auf die Verwaltung
	1.1.5.1.1	Organigramm
	1.1.5.1.2	Berufsperspektiven in der Öffentlichen Verwaltung
	1.1.5.1.3	Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

www.ov-ap.ch