



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

## **Lern- und Leistungsdokumentation**

Schulisch organisierte Grundbildung (SOG)

Kauffrau/Kaufmann EFZ

Version 2016

Ein Produkt der Branche Öffentliche Verwaltung

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

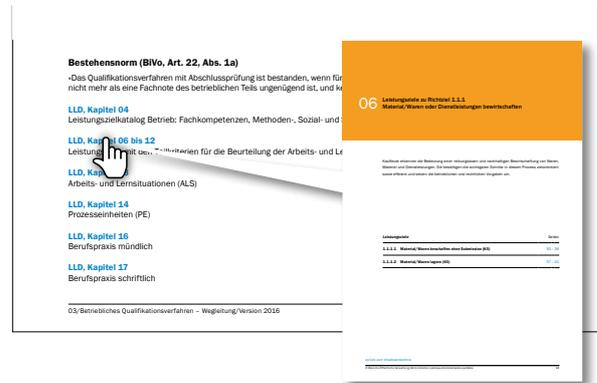
# Die Produkte der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

## 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](http://www.ov-ap.ch) zur Verfügung.

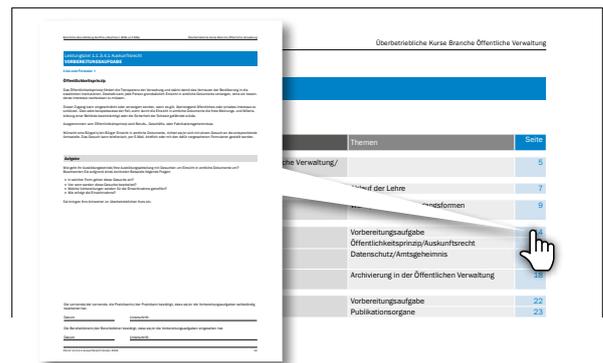
Die Lern- und Leistungsdokumentationen bestehen aus 18 Kapiteln. Das Inhaltsverzeichnis ist mit Links versehen und führt direkt in das entsprechende Kapitel/Thema, um die Ausbildung zu planen, die Arbeits- und Lernsituation (ALS) oder die Prozesseinheit (PE) vorzubereiten, resp. in der Begleitung der 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](http://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 Begleitung 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](http://www.ov-ap.ch).

## Inhaltsverzeichnis

Seite

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 01 | Langzeitpraktikum «Kauffrau/Kaufmann EFZ» in der Branche<br>«Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» | 5   |
| 02 | Ablauf des Langzeitpraktikums   | 9   |
| 03 | Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung  | 11  |
| 04 | Handlungskompetenz, Ausbildungsprogramm<br>Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen    | 19  |
| 05 | Taxonomiestufen   | 29  |
| 06 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.1<br>Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften  | 31  |
| 07 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.2<br>Kunden beraten   | 43  |
| 08 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.3<br>Aufträge abwickeln   | 67  |
| 09 | Leistungsziel zu Richtziel 1.1.4<br>Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen                                  | 117 |
| 10 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.5<br>Aufgaben der Personaladministration ausführen  | 125 |
| 11 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.6<br>Unterstützende Arbeiten im Finanzbereich ausführen   | 137 |
| 12 | Leistungsziele zu Richtziel 1.1.7<br>Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben  | 159 |
| 13 | Arbeits- und Lernsituationen (ALS)  | 189 |
| 14 | Prozesseinheit (PE)   | 191 |
| 15 | Überbetrieblichen Kurse (üK)  | 201 |
| 16 | Berufspraxis mündlich<br>Praxisbericht  | 207 |
| 17 | Berufspraxis schriftlich  | 211 |
| 18 | Formulare   | 213 |



# 01 Langzeitpraktikum «Kaufrau/Kaufmann EFZ» in der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

## LANGZEITPRAKTIKUM «KAUFFRAU/KAUFMANN EFZ» IN DER BRANCHE «ÖFFENTLICHE VERWALTUNG»

Liebe Praktikantin, lieber Praktikant

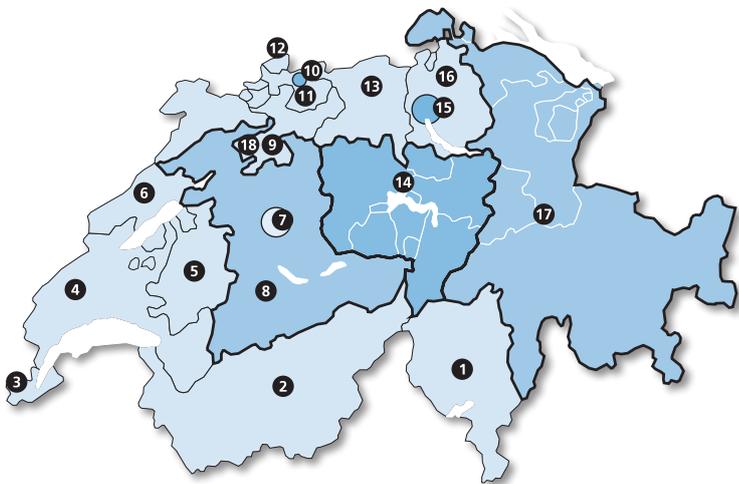
In der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» (ovap) erledigen Sie anspruchsvolle kaufmännische Arbeiten im Dienste der Bürgerinnen und Bürger, der Wirtschaft und Gesellschaft und anderer vielfältiger Anspruchsgruppen auf verschiedenen Verwaltungsebenen (Gemeinde-, Stadt-, Kreis-, Bezirks- und kantonale Verwaltung).

Diese Lern- und Leistungsdokumentation (LLD/Version 2016) steht ausschliesslich in elektronischer Form zur Verfügung. Sie begleitet Sie durch Ihr Langzeitpraktikum. Ihre Berufsbildnerinnen und Berufsbildner werden Sie tatkräftig unterstützen. Im Kapitel 04 erfahren Sie, wie Sie die geforderte berufliche Handlungskompetenz entlang Ihres betrieblichen Ausbildungsprogrammes erreichen können.

Die in Kapitel 06 bis 12 beschriebenen Leistungsziele, deren Taxonomiestufen (**Kapitel 05**) sowie die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (**Kapitel 04**) zeigen Ihnen die Anforderungen auf, welche an eine Kauffrau/einen Kaufmann EFZ gestellt sind. Sie arbeiten, dokumentieren und reflektieren Ihre Erfahrungen, Erkenntnisse und Lernfortschritte während Ihres Langzeitpraktikums.

Wir, die Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica», kurz ovap genannt, sind die zuständige Ausbildungs- und Prüfungsbranche für die Praktikantinnen und Praktikanten der Öffentlichen Verwaltungen. Wir sind verantwortlich für die betriebliche Ausbildung und das betriebliche Qualifikationsverfahren. Das heisst, wir erarbeiten die Bildungsgrundlagen wie den Leistungszielkatalog (**Kapitel 04**), diese LLD, das Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse (üK), die schriftliche Abschlussprüfung «Berufspraxis schriftlich» sowie die Rahmenbedingungen für die mündliche Abschlussprüfung «Berufspraxis mündlich». Weitere Informationen zur Branche wie auch zu Ihrer Ausbildung finden Sie auf diesem geschützten Raum der Website oder auf dem öffentlichen Teil dieser Website [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch).

Die ovap ist die zweitgrösste Branche und hat in der ganzen Schweiz verteilt lokale/regionale Organisationen. Sie sehen diese auf der Karte unten. Diese 18 Organisationen sind zuständig für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse sowie der betrieblichen Abschlussprüfungen.



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

(Stand 2016)

Informationen und Unterlagen zu Ihrem betrieblichen Qualifikationsverfahren finden Sie in den Kapiteln 03, 13, 14, 16 und 17.

Ihre betriebliche Ausbildung wird ergänzt durch die überbetrieblichen Kurse ([Kapitel 15](#)). Dort werden Ihnen üK-Leiterinnen und üK-Leiter sowie Fachreferentinnen und Fachreferenten den vielfältigen Branchenstoff praxisnah vermitteln. Diese engagierten Praktikerinnen und Praktiker sind bestrebt, Ihnen ihr Wissen und ihre Erfahrungen weiterzugeben.

Im Kapitel 02 sehen Sie den Ablauf des Langzeitpraktikums im Zusammenspiel mit den überbetrieblichen Kursen.

Wir wünschen Ihnen Interesse, Freude und Erfolg in Ihrer Ausbildung.

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»



Thomas-Peter Binder  
Präsident



# 02 Ablauf des Langzeitpraktikums

## ABLAUF DES LANGZEITPRAKTIKUMS

| Lernorte  | Langzeitpraktikum |    |              |                 |    |    |              |    |    |                             |    |    |
|---|-------------------|----|--------------|-----------------|----|----|--------------|----|----|-----------------------------|----|----|
|   | 1. Semester       |    |              |                 |    |    | 2. Semester  |    |    |                             |    |    |
|   | 08                | 09 | 10           | 11              | 12 | 01 | 02           | 03 | 04 | 05                          | 06 | 07 |
| <b>Ausbildungsbetrieb</b><br>Betriebliches leistungszielbezogenes Ausbildungsprogramm |                   |    | <b>ALS 1</b> |                 |    |    | <b>ALS 2</b> |    |    | <b>1</b>                    |    |    |
| <b>Überbetrieblicher Kurs (üK)</b><br>Gemäss Kursprogramm der Branche                 |                   |    |              | PE erarbeiten   |    |    |              |    |    |                             |    |    |
|   |                   |    |              | PE präsentieren |    |    |              |    |    |                             |    |    |
|   |                   |    |              |                 |    |    |              |    |    | AP Berufspraxis mündlich    |    |    |
|   |                   |    |              |                 |    |    |              |    |    | AP Berufspraxis schriftlich |    |    |

**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

# 03 Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

## 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.

### Gesetzliche Grundlagen ovap

#### **SKKAB**

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  | Schriftliche Prüfung, 120 Minuten. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse.<br><br>«Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)   | 25%        | ganze oder halbe Noten |
| Berufspraxis mündlich   | 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.<br><br>«Die Leistungen in den Qualifikationsverfahren werden in ganzen oder halben Noten ausgedrückt. 6 ist die höchste, 1 die tiefste Note. Noten unter 4 stehen für ungenügende Leistungen.» (BBV, Art. 34, Abs. 1)  | 25%        | ganze oder halbe Noten |
| Erfahrungsnoten betrieblicher Teil<br><br>Vier gleichwertige Noten (je auf ganze oder halbe Noten gerundet) | Gegenstand sind die Leistungsziele der Bildung in beruflicher Praxis.<br>Die Erfahrungsnote Bildung in betrieblicher Praxis wird auf der Grundlage der Anforderungen des Langzeitpraktikums, der üK sowie der IPT gebildet.<br><br>Die Erfahrungsnote entsteht aus <b>vier</b> gleich gewichtigen Noten. Die Zusammensetzung ergibt sich wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Note Kompetenznachweis im Rahmen der IPT (IPT-KN), welcher aus mindestens einer Lernendenbeurteilung besteht.</li> <li>• 2 ALS im Langzeitpraktikum sowie</li> <li>• 1 Prozesseinheit als Pflichtelement Betrieb und üK zu gleichen Teilen.</li> </ul> | 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 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         |
| <b>Gesamt</b>  | <b>24 Punkte</b> |

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

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

## LLD, 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        |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>48 Punkte</b> |

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 Anspruchsperson) 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 Anspruchsperson geführt.

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

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

### Beurteilung und Notengebung

#### LLD, 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 | <b>Gesamtpunktzahl für zwei Fälle 24 Punkte</b> |

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

## Berufspraxis schriftlich

### 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:

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

## **Noteneröffnungen und Rekursmöglichkeiten im betrieblichen Qualifikationsverfahren**

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

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

# 04 Handlungskompetenz Ausbildungsprogramm Leistungszielkatalog Betrieb: Fachkompetenzen, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

## HANDLUKSKOMPETENZ

### Handlungskompetenz erreichen

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 verschiedene Handlungssituationen in sieben Kapiteln (Richtzielen) gebündelt, beschrieben:

| Kapitel | 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 ([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 ([Kapitel 05](#)).

## AUSBILDUNGSPROGRAMM

Das Berufsbildungsgesetz (BBG) fordert in Art. 20: <sup>4</sup>«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 Berufsbildungsämter-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 die Praktikantinnen/Praktikanten 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).

### Formular Ausbildungsprogramm

## LEISTUNGSZIELKATALOG BETRIEB

### Fachkompetenzen

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

**Fachkompetenzen**

| <b>LZ 1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)</b>  |   |
|---|---|
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundengespräch vorbereiten</li> <li>- Kundengespräch führen (Handlungsspielraum und gesetzliche Rahmenbedingungen aufzeigen)</li> <li>- Verwaltungsakt vorbereiten und/oder vollziehen.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitet selbstständig die wesentlichen Punkte für das Gespräch wie z.B. Bedürfnis, Zielsetzung, Handlungsspielraum, etc. vor.</li> <li>- Führt das Gespräch so, dass klar ist, welche konkreten Schritte folgen resp. wie die Zielsetzung erreicht wird.</li> </ul> |
| <b>LZ 1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)</b>   |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich nehme die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen auf. Ich zeige das weitere Vorgehen auf.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkennt die Problemstellung.</li> <li>- Sucht mögliche Lösungswege unter Berücksichtigung des Handlungsspielraumes (betriebliche und gesetzliche Vorgaben).</li> </ul>   |
| <b>LZ 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen (K2)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich zeige den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt die Aufgaben des Lehrbetriebes korrekt.</li> <li>- Zeigt die Schnittstellen des Lehrbetriebes verständlich auf.</li> </ul>   |
| <b>LZ 1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3)</b>   |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul> <p>Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)</li> <li>- Gleichheit</li> <li>- Treu und Glauben</li> <li>- Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfasst die Kundenbedürfnisse vollständig und bearbeitet diese richtig.</li> <li>- Leitet die Anfragen mit nachvollziehbaren Informationen an die richtige Stelle/Person weiter.</li> </ul>  |
| <b>LZ 1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich bin fähig, meinen Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen aufzuzeigen.</p> <p>Ich beschaffe mir die nötigen Rechtsgrundlagen und benütze dafür die geeigneten Mittel wie beispielsweise Internet/Intranet, Rechtssammlung.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Findet die rechtlichen Grundlagen innerhalb nützlicher Frist.</li> <li>- Stützt sich auf die richtigen gesetzlichen Grundlagen und wendet diese richtig an.</li> </ul>   |
| <b>LZ 1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen (K3)</b>   |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich erbringe die Dienstleistungen für Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und selbstständig unter Einhaltung und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen, der Fristen, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes. Dabei verwende und erläutere ich Fachausdrücke korrekt.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Führt die erhaltenen Aufgaben und Dienstleistungen zuverlässig aus.</li> <li>- Berücksichtigt die Vorgaben und nutzt den Handlungsspielraum bei der Erbringung der Dienstleistung.</li> </ul>  |

**Fachkompetenzen**

| <b>LZ 1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3)</b>  |  |
|--|--|
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.  | - Wendet die Gebührenordnung korrekt an.<br>- Erklärt die Inhalte der Gebührenordnung richtig.   |
| <b>LZ 1.1.3.6 Register führen (K3)</b>   |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich bin fähig, die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) zu führen und Mutationen vorzunehmen.  | - Erklärt den Nutzen des Registers korrekt.<br>- Nimmt Mutationen selbstständig, fachgerecht und richtig vor.  |
| <b>LZ 1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3)</b>   |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich übernehme bei Publikationen in meinem Arbeitsbereich die mir übertragenen Arbeiten.  | - Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um.<br>- Überprüft die eigene Arbeit (Selbstkontrolle).  |
| <b>LZ 1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)</b>   |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.   | - Nennt mindestens 1 konkretes Beispiel.<br>- Identifiziert die wichtigsten Faktoren, welche auf die Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung wirken. |
| <b>LZ 1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3)</b>  |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| 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.<br><br>Ich begreife mein persönliches Auftreten als Teil davon und setze dies authentisch um. | - Setzt die Mittel der Öffentlichkeitsarbeit gezielt und adressatengerecht ein.<br>- Tritt authentisch auf.  |
| <b>LZ 1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)</b>   |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:<br>- Mitwirkung bei Stellenausschreibungen<br>- Vorbereitung von Verfügungen und Entscheiden<br>- Erstellen von Dokumenten für die Sozialversicherungen  | - Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um.<br>- Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).                  |
| <b>LZ 1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b>   |  |
| Umfang des Leistungsziels  | Teilkriterien  |
| Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach.<br><br>Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen sowie Spesen.  | - Führt die Arbeiten genau aus.<br>- Korrigiert Fehlerfassungen richtig und informiert gemäss betrieblichen Vorgaben.                                      |

**Fachkompetenzen**

| <b>LZ 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</b>  |   |
|---|---|
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debitorenrechnungen erstellen und verarbeiten</li> <li>- Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Rechnungs- und Buchungsfehler korrigieren</li> <li>- Mahnungen bearbeiten</li> <li>- Betriebsabläufe erklären</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellt Debitorenrechnungen korrekt.</li> <li>- Kontiert und verarbeitet die Kreditorenrechnungen gemäss internen Vorgaben.</li> </ul>                  |
| <b>LZ 1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten (K3)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen/Voranschlägen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zahlenmaterial und Statistiken aufbereiten</li> <li>- Für den Abschluss: Nebenbücher führen und vorbereiten</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um.</li> <li>- Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).</li> </ul> |
| <b>LZ 1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich erkläre Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus meinem Aufgabenbereich verständlich.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt die Bedeutung richtig.</li> <li>- Erklärt Inhalte korrekt.</li> </ul>  |
| <b>LZ 1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich kontiere und / oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontiert die Belege richtig.</li> <li>- Verbucht richtig.</li> </ul>   |
| <b>LZ 1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b>   |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich bearbeite selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen folgende Korrespondenz korrekt und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mails</li> <li>- Briefe</li> <li>- Kurzbriefe</li> <li>- Fax</li> </ul> <p>Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bearbeitet Korrespondenz vollständig und fehlerfrei.</li> <li>- Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.</li> </ul>                                 |
| <b>LZ 1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich verfasse selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente. Dabei setze ich die geeigneten Instrumente ein.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bearbeitet Dokumente vollständig und fehlerfrei.</li> <li>- Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.</li> </ul>                                     |
| <b>LZ 1.1.7.3 Dokumentationen gestalten (K3)</b>  |   |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien   |
| <p>Ich gestalte mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wählt die richtigen Instrumente resp. Programme aus.</li> <li>- Gestaltet die Dokumente fachgerecht.</li> </ul>  |

**Fachkompetenzen**

| <b>LZ 1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>  |  |
|---|--|
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien  |
| <p>Ich verwalte Daten und Dokumente selbstständig.</p> <p>Ich setze die in meinem Arbeitsbereich eingesetzten Geräte ökologisch sinnvoll ein.</p> <p>Ich halte mich an die Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Datensicherung</li> <li>- des Ordnungs- und Ablagesystems</li> <li>- des Archivierungssystems sowie an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erläutert die betrieblichen Vorschriften betreffend Datensicherheit.</li> <li>- Arbeitet korrekt in den vorgegebenen Ordnungs- und Ablagestrukturen.</li> </ul>   |
| <b>LZ 1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)</b>  |  |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien  |
| <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor und nach und beachte dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berücksichtigt bei der Planung und den Vorbereitungsarbeiten die Vorgaben.</li> <li>- Die Umsetzung/Durchführung erfolgt gemäss dem erteilten Auftrag.</li> </ul> |
| <b>LZ 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)</b>  |  |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien  |
| <p>Ich zeige die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in meinem Arbeitsbereich korrekt auf.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklärt die Verwaltungsstruktur korrekt.</li> <li>- Zeigt die Zuständigkeiten verständlich auf.</li> </ul>  |
| <b>LZ 1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  |  |
| Umfang des Leistungsziels   | Teilkriterien  |
| <p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Frankierung</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verteilt die Post speditiv und richtig.</li> <li>- Bearbeitet die ein- und ausgehende Post gemäss den betrieblichen Vorgaben.</li> </ul>                          |

## Methodenkompetenzen (MK)

### MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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

### MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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

### MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

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

### MK 2.4 Wirksames Präsentieren

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

## Sozial- und Selbstkompetenzen (SSK)

### SSK 3.1 Leistungsbereitschaft

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

**Sozial- und Selbstkompetenzen (SSK)**

| <b>SSK 3.2 Kommunikationsfähigkeit</b>  |  |
|---|--|
| Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen  | Teilkriterien  |
| <p>Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner;</li> <li>- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit;</li> <li>- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe;</li> <li>- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nimmt mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr, fragt bei Bedarf gezielt nach.</li> <li>- Drückt sich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus unter Einhaltung der gebotenen Diskretion resp. des Amtsgeheimnisses.</li> </ul> |
| <b>SSK 3.3 Teamfähigkeit</b>  |  |
| Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen  | Teilkriterien  |
| <p>Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um;</li> <li>- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren;</li> <li>- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzt von Vorgesetzten getroffene Entscheide entsprechend um.</li> <li>- Bringt sich im Team aktiv ein.</li> </ul>  |
| <b>SSK 3.4 Umgangsformen</b>  |  |
| Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen  | Teilkriterien  |
| <p>Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft;</li> <li>- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf;</li> <li>- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein;</li> <li>- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist pünktlich, arbeitet zuverlässig und hält Ordnung am Arbeitsplatz.</li> <li>- Erscheint gepflegt, in entsprechender Kleidung (Betriebsvorgaben beachten) und begegnet Kunden/Anspruchsgruppen respektvoll.</li> </ul>                                      |
| <b>SSK 3.5 Lernfähigkeit</b>  |  |
| Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen  | Teilkriterien  |
| <p>Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen;</li> <li>- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis;</li> <li>- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form;</li> <li>- bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt wird;</li> </ul> <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist interessiert an neuen Aufgaben.</li> <li>- Geht dank geeigneten Arbeits- und Lerntechniken flexibel mit Veränderungen um.</li> </ul>  |
| <b>SSK 3.6 Ökologisches Bewusstsein</b>   |  |
| Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen  | Teilkriterien  |
| <p>Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln. Insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam;</li> <li>- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um;</li> <li>- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendet Verbrauchsmaterial sparsam und entsorgt Abfälle umweltgerecht.</li> <li>- Geht sorgfältig mit Einrichtungen um.</li> </ul>  |

# 05 Taxonomiestufen

## 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 der Praktikantin/ dem Praktikanten 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<br>Gelerntes wiedergeben, erinnern an Eigenschaften, Ereignisse, Daten, Formen, Methoden usw.                              | Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen:<br><br><i>Ich nenne die Vor- und Nachteile der Einzelunternehmung, der GmbH und der AG.</i>  |
| K2                | Verstehen<br>Umsetzen von Wissen in eine andere Form, z. B. zusammenfassen, grafisch darstellen, in eigenen Worten erklären.      | Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen:<br><br><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<br>Wissen in einer konkreten Situation gebrauchen.   | Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden:<br><br><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<br>Aufschlüsseln in Einzelkomponenten, Beziehungen zwischen Teilen eines Ganzen und Argumentationszusammenhänge erkennen. | Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen:<br><br><i>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch.</i>   |
| K5                | Synthese<br>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:<br><br><i>Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben:</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mails</li> <li>- Aktennotizen</li> <li>- Briefe</li> <li>- Berichte</li> <li>- Texte für Websites</li> </ul> <i>Ich leite sie an Kundinnen/Kunden, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.</i> |
| K6                | Evaluation<br>Auswählen und anwenden von Beurteilungskriterien für Sachverhalte, Ideen und Lösungen usw.                          | Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen:<br><br><i>Ich beurteile die Richtigkeit und Angemessenheit einer Offerte anhand von selbstbestimmten Kriterien.</i>  |

# 06 Leistungsziele zu Richtziel 1.1.1 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  | Seiten         |
|---|----------------|
| <b>1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission (K5)</b> | <b>32 – 37</b> |
| <b>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)</b>                     | <b>38 – 41</b> |

### 1.1.1.1 MATERIAL/WAREN BESCHAFFEN OHNE SUBMISSION (K5)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen (K3)**

Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf.

Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich, wo und wie die Ausschreibung publiziert wird.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.4 Wirksames Präsentieren

3.5 Lernfähigkeit

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### Formulare Kapitel 18

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1.1.1.2 MATERIAL/WAREN LAGERN (K5)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

#### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.6 Ökologisches Bewusstsein

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut - warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS

## Formulare Kapitel 18

---

### Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner: \_\_\_\_\_

---



# 07 Leistungsziele zu Richtziel 1.1.2 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 Dienstleistungskennntnisse, als auch über Beratungs- und/oder Verkaufstechniken verfügen. Je nach Branchenzugehörigkeit erkennen die Kaufleute die Bedeutung der Serviceleistungen als Folge des Verkaufsprozesses.

| Leistungsziele  | Seiten  |
|---|---------|
| <b>1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5)</b>                   | 44 – 49 |
| <b>1.1.2.2 Interne und externe Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5)</b> | 50 – 55 |
| <b>1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)</b>                 | 56 – 61 |
| <b>1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)</b>  | 62 – 65 |

## 1.1.2.1 KENNTHNISSE ÜBER DIE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN EINSETZEN (K5)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Lehrbetriebs.

Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.

#### Teilkriterien Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.4 Wirksames Präsentieren

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 Methodenkompetenz

- tritt überzeugend auf
- setzt Hilfsmittel richtig ein

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.2.1.1 Verfassung (K2)**

Anhand der Bundes- und der Kantonsverfassung zeige ich die Aufgaben des Staates (Bund, Kanton, Gemeinde) auf.

### **Leistungsziel 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.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.1 Leistungsbereitschaft

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### Formulare Kapitel 18

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

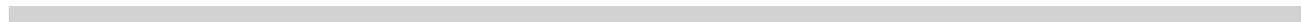
---

---

---

# KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS

## Formulare Kapitel 18



### Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners

Lined writing area with 30 horizontal lines for text entry.

Datum:

Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner:

Horizontal line for signature and date.



## 1.1.2.2 INTERNE UND EXTERNE KUNDINNEN/KUNDEN UND ANSPRUCHSGRUPPEN ANGEMESSEN BEDIENEN (K5)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.2.2 Interne und externe Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5)

Ich erkenne meine Gesprächspartnerinnen/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:
  - die Steuerzahlerin/der Steuerzahler (die Kundin/der Kunde ist zu einer Leistung verpflichtet, erwartet aber eine klare Hilfestellung in der Erfüllung ihrer/seiner Pflicht)
  - die Hilfeempfängerin/der Hilfeempfänger (die Kundin/der Kunde erhält finanzielle Unterstützung vom Staat, von dem sie/er in hohem Masse abhängig ist. Der Staat ist Monopolist. Beispiel: Empfängerin/Empfänger von Arbeitslosenunterstützung)
  - die/der Regulierte (die Kundin/der Kunde ist Betroffene/Betroffener von Inspektionen und Regulierungen. Sie/er hat rechtliche Verpflichtungen, erwartet aber korrekte und rasche Aktivitäten des Staates. Beispiele: Sicherheitsbereich, Umweltschutzbereich)
  - die Käuferin/der Käufer bzw. die Konsumentin/der Konsument (die Kundin/der Kunde kauft eine Leistung und bezahlt dafür eine Gebühr. Der Staat ist oft monopolistischer Anbieter. Beispiel: öffentlicher Verkehr)

#### Teilkriterien Fachkompetenz

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

### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.4 Umgangsformen

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

[zurück zum Richtziel 1.1.2](#)

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates (K2)**

Ich erkläre mit eigenen Worten die Hauptaufgaben des Staates und meines Kantons.

### **Leistungsziel 1.1.2.2.2 Zuständigkeiten (K2)**

Ich zeige die Zuständigkeiten für öffentliche Aufgaben auf der Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene verständlich auf.

### **Leistungsziel 1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung (K2)**

Ich erkläre die Aufgabenverteilung auf meiner Verwaltungsebene.

Ich liste anhand der Staatsaufgaben verschiedene Anspruchsgruppen auf (Schwerpunkt Kantone/Gemeinden).

Ich ordne Anspruchsgruppen den jeweiligen Aufgabenbereichen zu.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.5 Lernfähigkeit



**KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS**

**Formulare Kapitel 18**

**Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Datum:

Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner:



### 1.1.2.3 BERATUNGS- UND/ODER VERKAUFSGESPRÄCHE FÜHREN UND ABSCHLIESSEN (K5)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:

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

#### Teilkriterien Fachkompetenz

- 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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 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.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit





## 1.1.2.4 KUNDENREKLAMATIONEN BEARBEITEN (K5)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)

(im Sinne von negativen Feedbacks)

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

#### Teilkriterien Fachkompetenz

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

### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.4 Umgangsformen

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS**

**Formulare Kapitel 18**



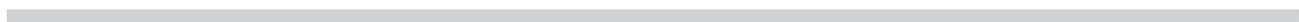
**Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners**

Lined writing area for the evaluation text, consisting of multiple horizontal lines.

Datum:

Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner:

Horizontal line for signature and date.





# 08 Leistungsziele zu Richtziel 1.1.3 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   | Seiten    |
|--|-----------|
| <b>1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen (K2)</b>   | 68 – 73   |
| <b>1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3)</b> | 74 – 79   |
| <b>1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)</b>  | 80 – 85   |
| <b>1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen (K3)</b>   | 86 – 91   |
| <b>1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3)</b>   | 92 – 97   |
| <b>1.1.3.6 Register führen (K3)</b>  | 98 – 103  |
| <b>1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3)</b>  | 104 – 109 |
| <b>1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)</b>                | 110 – 115 |

### 1.1.3.1 AUFTRAG DES LEHRBETRIEBS AUFZEIGEN (K2)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen (K2)

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

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.1.1-1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebs (K5)**

Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebs verständlich auf. Dies umfasst:

- 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)

Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1.1.3.2 KUNDENANFRAGEN UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DER VERWALTUNGSGRUNDSÄTZE BEARBEITEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

#### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2)**

Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.

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

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### 1.1.3.3 RECHTLICHE GRUNDLAGEN AUFZEIGEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)

Ich zeige meinen Kundinnen/Kunden und Gesprächspartnerinnen/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen auf.

Ich beschaffe mir die nötigen Rechtsgrundlagen und benutze dafür die geeigneten Mittel wie beispielsweise Internet, Intranet und Rechtssammlung.

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.5 Lernfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts (K2)**

Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.

### **Leistungsziel 1.1.3.3.2 Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts (K2)**

Ich erkläre den Unterschied zwischen privatem und öffentlichem Recht anhand eines konkreten Beispiels.

### **Leistungsziel 1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte (K3)**

Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.1 Leistungsbereitschaft





### 1.1.3.4 VOLLZUGSARBEITEN AUSFÜHREN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen (K3)

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

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.4.1 Auskunftsrecht (K3)**

Ich beantworte eine Anfrage unter Berücksichtigung der Vorschriften von Datenschutz/Amtsgeheimnis korrekt.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

### **Leistungsziel 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.

### **Leistungsziel 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.

### **Leistungsziel 1.1.3.4.3-1/2/3 Archivierung (K2)**

Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### Formulare Kapitel 18

---

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.3.5 GEBÜHRENORDNUNG ANWENDEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3)

Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**



Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 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.

### **Leistungsziel 1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2)**

Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.





### 1.1.3.6 REGISTER FÜHREN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.6.1 Registerführung (K1)**

Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für die Bürgerin/den Bürger.

### **Leistungsziel 1.1.3.6.1-1/2/3 Registerführung (K1)**

Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung, im Speziellen für die Einwohner- und Personalregisterführung.

### **Leistungsziel 1.1.3.6.2 Registerharmonisierung (K2)**

Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.3.7 BEI PUBLIKATIONEN MITWIRKEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3)

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

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.3 Teamfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**



Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

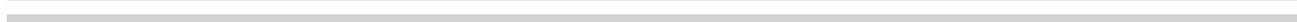
---

---

---

---

---



## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

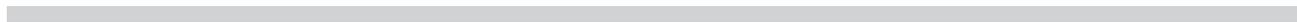
### **Leistungsziel 1.1.3.7.1 Publikationsorgane (K2)**

Anhand von konkreten Publikationen zeige ich die inhaltlichen und formalen Vorschriften auf.  
Ich nenne die Publikationsorgane, die in meinem Arbeitsbereich Anwendung finden.



**KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS**

**Formulare Kapitel 18**



**Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners**

Multiple horizontal lines for text entry.

Datum:

Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner:

Horizontal line for date and signature.



## 1.1.3.8 KENNNTNISSE ÜBER DEN POLITISCHEN EINFLUSS AUF DIE VERWALTUNG (K2)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)

Ich charakterisiere anhand selbst gewählter Beispiele den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.

#### Teilkriterien Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.3.8.1-1/2/3 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5)**

Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.

#### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

---

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 09

## Leistungsziel zu Richtziel 1.1.4

### 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.

| Leistungsziel  | Seiten                    |
|--|---------------------------|
| <b>1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3)</b> | <a href="#">118 - 123</a> |

### 1.1.4.1 MASSNAHMEN DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT AUFZEIGEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.4 Umgangsformen

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öffentliche Verwaltung (K5)**

Ich vergleiche das Ziel und den Nutzen verschiedener Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

### **Leistungsziel 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen (K3)**

Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kundinnen/Kunden und Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen in den folgenden Bereichen um: Körperhaltung; Körpersprache; Kleidung und Äusseres; Umgang und Anstandsregeln; Büroknigge; Sprache und Umgangston usw.

### **Leistungsziel 1.1.4.1.3 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen (K3)**

Ich gebe adressatengerecht Auskunft über die Standortvorteile meines Wohnkantons/meiner Wohngemeinde und über diejenigen mir bekannter Gemeinden.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 10 Leistungsziele zu Richtziel 1.1.5 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.

| <b>Leistungsziele</b>   | <b>Seiten</b>             |
|---|---------------------------|
| <b>1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)</b> | <a href="#">126 - 131</a> |
| <b>1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b> | <a href="#">132 - 135</a> |

### 1.1.5.1 PERSONALEINTRITTE UND -AUSTRITTE BEARBEITEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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
- Erstellung von Dokumenten für die Sozialversicherungen

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.5 Lernfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN****Leistungsziel 1.1.5.1.1 Organigramm (K2)**

Ich erläutere Betriebsorganigramme korrekt.

**Leistungsziel 1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der Öffentlichen Verwaltung (K2)**

Ich erkläre in eigenen Worten meine Berufsperspektiven.

**Leistungsziel 1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis (K2)**

Ich charakterisiere das öffentlich-rechtliche Anstellungsverhältnis und nenne die Unterschiede zur privatrechtlichen Anstellung.



1.1.5.1

**KONTROLLE UND WÜRDIGUNG DER BERUFSBILDNERIN/DES BERUFSBILDNERS**

**Formulare Kapitel 18**

**Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners**

Lined area for writing the assessment.

Datum:

Unterschrift Berufsbildnerin/Berufsbildner:

## 1.1.5.2 DATEN DER PERSONALADMINISTRATION BEARBEITEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

#### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 11

## Leistungsziele zu Richtziel 1.1.6 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  | Seiten                    |
|---|---------------------------|
| <b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</b>       | <a href="#">138 - 143</a> |
| <b>1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten (K3)</b> | <a href="#">144 - 149</a> |
| <b>1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2)</b>               | <a href="#">150 - 153</a> |
| <b>1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)</b> | <a href="#">154 - 157</a> |

### 1.1.6.1 EIN- UND AUSGEHENDE RECHNUNGEN BEARBEITEN (K4)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN****Leistungsziel 1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2)**

Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.

**VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. aus den überbetrieblichen Kursen kann ich für die Arbeit in der Praxis besonders gut gebrauchen?

Lined area for handwritten responses to the first question.

Wie nutze ich diese Inhalte, Informationen, Hinweise, Unterlagen usw. für meine Arbeit?

Lined area for handwritten responses to the second question.



## 1.1.6.2 BEI ABSCHLUSSARBEITEN/VORANSCHLÄGEN MITARBEITEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.3 Teamfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**



Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## VERBINDUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN

### **Leistungsziel 1.1.6.2.1-1/2/3 Genehmigungsverfahren (K2)**

Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.

### **Leistungsziel 1.1.6.2.2-1/2/3 Jahresrechnung/Voranschläge (K5)**

Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.

### **Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.1 Leistungsbereitschaft





### 1.1.6.3 AUFWENDUNGEN UND ERTRÄGE ERKLÄREN (K2)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2)

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

##### Teilkriterien Fachkompetenz

- erklärt die Bedeutung richtig
- erklärt Inhalte korrekt

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.5 Lernfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1.1.6.4 EINFACHE GESCHÄFTSFÄLLE KONTIEREN UND VERBUCHEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)

Ich kontiere und/oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.

#### Teilkriterien Fachkompetenz

- kontiert die Belege richtig
- verbucht richtig

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.5 Lernfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 12 Leistungsziele zu Richtziel 1.1.7

## 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  | Seiten    |
|---|-----------|
| <b>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b>                          | 160 – 163 |
| <b>1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3)</b>                               | 164 – 167 |
| <b>1.1.7.3 Dokumentationen gestalten (K3)</b>                         | 168 – 171 |
| <b>1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>                     | 172 – 175 |
| <b>1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)</b>       | 176 – 179 |
| <b>1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)</b> | 180 – 183 |
| <b>1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>                   | 184 – 187 |

### 1.1.7.1 KORRESPONDENZ BEARBEITEN (K5)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)

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

- E-Mails
- Briefe
- Kurzbriefe
- Faxe

Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.

##### Teilkriterien Fachkompetenz

- bearbeitet Korrespondenz vollständig und fehlerfrei
- berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1.1.7.2 DOKUMENTE ERSTELLEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3)

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

#### Teilkriterien Fachkompetenz

- bearbeitet Dokumente vollständig und fehlerfrei
- berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

#### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**



Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





### 1.1.7.3 DOKUMENTATIONEN GESTALTEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 1.1.7.3 Dokumentationen gestalten (K3)

Ich gestalte mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen.

##### Teilkriterien Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.7.4 DATEN UND DOKUMENTE VERWALTEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.5 Lernfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.7.5 SITZUNGEN UND ANLÄSSE VOR- UND NACHBEREITEN (K3)

#### Fachkompetenz

##### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

##### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

#### Methodenkompetenz

##### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

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 passend Methoden und Hilfsmittel ein.

##### Teilkriterien Methodenkompetenz

- systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar
- Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

##### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

- 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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN****Formulare Kapitel 18**

---

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 1.1.7.6 VERWALTUNGSSTRUKTUR UND ZUSTÄNDIGKEITEN AUFZEIGEN (K2)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)

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

#### Teilkriterien Fachkompetenz

- erklärt die Verwaltungsstruktur korrekt
- zeigt die Zuständigkeiten verständlich auf

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.1 Leistungsbereitschaft

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**



Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

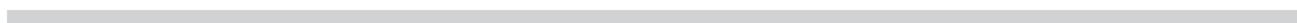
---

---

---

---

---



Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

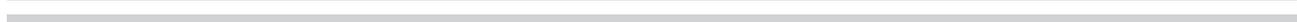
---

---

---

---

---





## 1.1.7.7 BRIEF- UND PAKETPOST BEARBEITEN (K3)

### Fachkompetenz

#### Leistungsziel 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 Fachkompetenz

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

#### Vorschlag der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) für die ALS

Es können auch andere MSS verwendet werden.

### Methodenkompetenz

#### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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 Methodenkompetenz

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

### Sozial- und Selbstkompetenzen

#### 3.6 Ökologisches Bewusstsein

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 Sozial- und Selbstkompetenzen

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

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN DOKUMENTIEREN****Formulare Kapitel 18****Titel** \_\_\_\_\_**Name/Bezeichnung des Arbeitsbereichs** \_\_\_\_\_**Datum** \_\_\_\_\_**Ablauf der Tätigkeiten**

Dokumentieren Sie den Ablauf in einer Ihnen entsprechenden Art und Weise (handschriftlich und/oder mit dem PC). Sie können in Stichworten formulieren, grafisch darstellen, zeichnen usw.

**KONKRET BEARBEITETE TÄTIGKEITEN REFLEKTIEREN**

**Formulare Kapitel 18**

Welche Vorgaben/Informationen hatte ich zu Beginn der Arbeit?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie ist es mir beim Arbeiten ergangen? (*Was ging gut, was ging weniger gut – warum?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Worauf muss ich persönlich besonders achten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Was habe ich bei dieser Tätigkeit gelernt?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 13

## Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

## 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.

### LLD, Kapitel 03

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

### 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

# 14 Prozesseinheit (PE)

## 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.

### Beurteilung und Bewertung

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.

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.

### LLD, Kapitel 03

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

### 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

## AUFGABENSTELLUNG

Für die Erarbeitung Ihrer Dokumentation sowie Ihrer Präsentation im üK erstellen Sie ein übersichtliches Planungsblatt. Dieses beinhaltet den Endtermin und zeigt auf, wann Sie welche Arbeitsschritte erledigen wollen (Soll-Vorstellung). Ihren effektiven Ablauf (Ist) halten Sie ebenfalls fest, gleichen diesen ab mit der Planung und begründen Abweichungen.

Stellen Sie den bearbeiteten Prozess als Flussdiagramm mit mindestens 10 Teilschritten im Umfang von 1 bis 3 A4-Seiten dar. Verwenden Sie die branchenüblichen Symbole gemäss der Anleitung «Erstellen eines Flussdiagrammes» (siehe nachfolgende Seite). Beschriften Sie die einzelnen Teilschritte so, dass Aussenstehende verstehen, welche Tätigkeit der einzelne Schritt beinhaltet.

Beschreiben Sie in einem Kurzbericht im Umfang von 1 bis 3 A4-Seiten den Arbeitsablauf in ganzen Sätzen. Dieser Kurzbericht ist in drei Teile gegliedert: Einleitung, Hauptteil, Schluss. Wählen Sie eine Schrift, die Arial 10 bis 12 entspricht. Bilder und Grafiken, die Aussagen des Berichts verdeutlichen, sind möglich. Ihre Erklärungen zu den einzelnen Teilschritten sollen so verständlich sein, dass Aussenstehende ohne spezielle Vorkenntnisse Ihre Beschreibungen nachvollziehen können.

Zum besseren Verständnis der Dokumentation legen Sie als Anhang geeignete Musterdokumente bei (zählt nicht zum vorgegebenen Umfang von 5 bis 9 A4-Seiten). Im Kurzbericht verweisen Sie auf die Muster im Anhang.

Vervollständigen Sie Ihre Dokumentation mit einem Titelblatt und einem Inhaltsverzeichnis, sodass Ihre Dokumentation exklusive Musterdokumente (Anhang) 5 bis 9 A4-Seiten umfasst.

Geben Sie die Quellen der verwendeten Unterlagen und Bilder an geeigneter Stelle an.

Ihre von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner korrigierte und bewertete Originaldokumentation schicken Sie zusammen mit dem Formular PE 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.

Im überbetrieblichen Kurs präsentieren Sie Ihren Arbeitsprozess. Der zeitliche Umfang dieser Präsentation beträgt mindestens 8 und höchstens 12 Minuten.

### Inhalt der Dokumentation

| Elemente           | Umfang  |
|--------------------|---|
| Titelblatt         | 1 A4-Seite  |
| Inhaltsverzeichnis | 1 A4-Seite  |
| Planungsblatt      | 1 A4-Seite  |
| Flussdiagramm      | 1 bis 3 A4-Seiten (mindestens 10 Teilschritte)  |
| Kurzbericht        | 1 bis 3 A4-Seiten (mindestens 1 Seite Text)   |
| Anhang             | Muster, Merkblätter usw. (zählen nicht zum vorgegebenen Umfang von 5 bis 9 A4-Seiten) |

### Formular PE

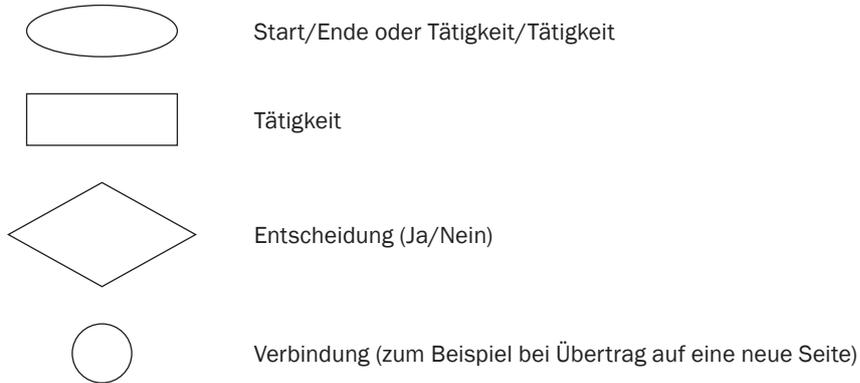
Das Formular PE steht mit den Beurteilungskriterien auch zur Verfügung:

- [DBLAP2](#)
- [rALS \(Branchen-Front-End-Tool\)](#)

## ANLEITUNG «ERSTELLEN EINES FLUSSDIAGRAMMS»

### Symbole

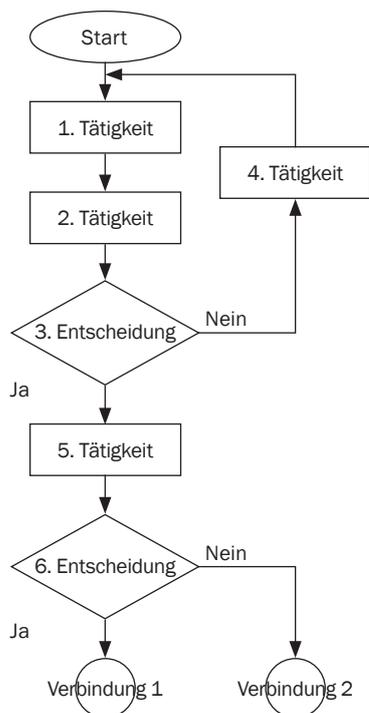
Ein Flussdiagramm stellt die Aktivitäten (Teilschritte), die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen, grafisch dar. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:



### Darstellungsarten

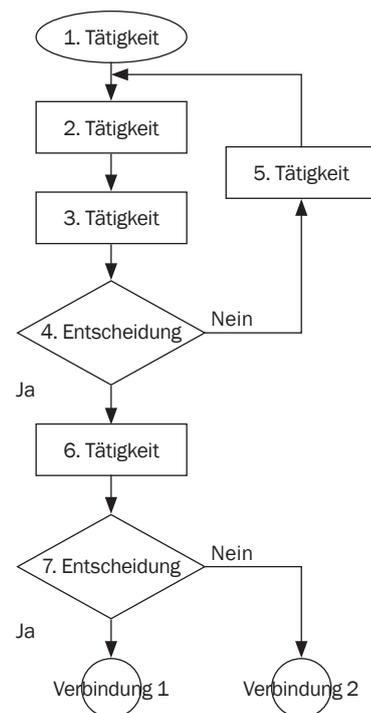
#### Mit Start und Ende – Flussdiagramm mit 11 Teilschritten

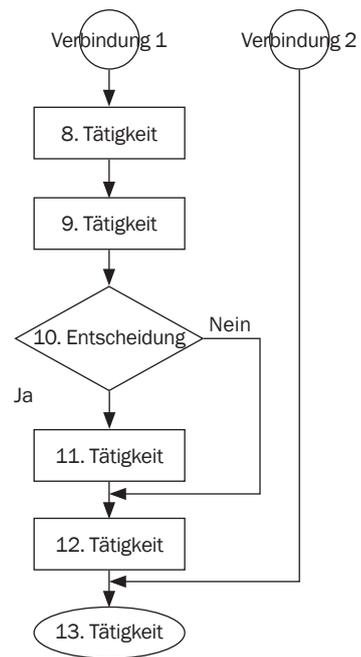
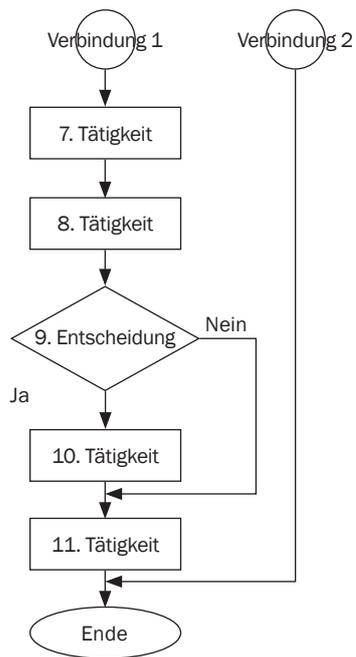
Hinweis: Sind die Ovale als «Start» und «Ende» bezeichnet, zählen sie – ebenso wie die Übergänge – nicht zu den geforderten Teilschritten.



#### Erste Tätigkeit und letzte Tätigkeit – Flussdiagramm mit 13 Teilschritten

Hinweis: Sind die Ovale, die den «Start» und das/die «Ende/-n» darstellen mit einer Tätigkeit bezeichnet, zählen sie zu den geforderten Teilschritten. Die Übergänge zählen nicht dazu.





## HILFESTELLUNG FÜR DIE BEWERTUNG IM AUSBILDUNGSBETRIEB

**Diese Tabelle unterstützt die Berufsbildnerin/den Berufsbildner in der Bewertung und damit in der Begründung der Punktevergabe. Es können auch andere, abweichende Formulierungen benutzt werden. Wichtig ist die Begründung der Bewertung.**

|  |   |
|--|---|
| Auf dem Planungsblatt ist der Soll-Ist-Vergleich vorhanden, Abweichungen sind begründet und nachvollziehbar. | <p>3: Ein Soll-Ist-Vergleich ist vorhanden, die Abweichungen sind sehr plausibel, nachvollziehbar, glaubwürdig und überzeugend begründet.</p> <p>2: Ein Soll-Ist-Vergleich ist vorhanden, Begründung der Abweichung vorhanden und nachvollziehbar.</p> <p>1: Es fehlt eines der Elemente Sollplanung, Istplanung, begründete Abweichung, oder eines der Elemente ist ungenügend dargestellt.</p> <p>0: Es fehlen zwei Elemente.</p>   |
| Der im Kurzbericht beschriebene Arbeitsprozess ist fachlich richtig und verständlich beschrieben.            | <p>3: Der Arbeitsprozess ist fachlich absolut richtig und kompetent beschrieben, die Formulierungen sind klar und überzeugend.</p> <p>2: Der Arbeitsprozess ist fachlich richtig beschrieben, die Formulierungen sind verständlich.</p> <p>1: Entweder ist der Arbeitsprozess nicht ganz richtig beschrieben, oder einzelne Formulierungen sind nicht verständlich.</p> <p>0: Weder ist der Arbeitsprozess richtig beschrieben, noch sind die Formulierungen verständlich.</p>  |
| Der Kurzbericht ist gemäss den Vorgaben gegliedert. Auf Musterdokumente ist verwiesen.                       | <p>Die Hinweise zu den Musterdokumenten können in verschiedener Form z. B. mit Fussnoten oder im Fliesstext mit einem Hinweis, etc. angebracht werden.</p> <p>3: Einleitung, Hauptteil und Schluss sind sehr klar erkennbar, auf die Musterdokumente ist an geeigneter Stelle und in geeigneter Form hingewiesen.</p> <p>2: Einleitung, Hauptteil und Schluss sind erkennbar, auf Musterdokumente ist verwiesen.</p> <p>1: Einleitung, Hauptteil und Schluss sind nicht erkennbar, oder es ist nicht auf Musterdokumente verwiesen.</p> <p>0: Weder die Gliederung noch die Verweise auf die Musterdokumente sind vorhanden.</p>                              |
| In der gesamten Dokumentation (ohne Anhang) ist die Rechtschreibung korrekt angewandt.                       | <p>Das Rechtschreibkriterium umfasst die Orthographie, die Zeichensetzung und die Grammatik. Über die gesamte Dokumentation heisst inkl. Flussdiagramm. Die lokale/regionale Organisation bestimmt das x.</p> <p>3: Keine Rechtschreibfehler ausgemacht.</p> <p>2: Wenig Rechtschreibfehler (1-x) über die ganze Dokumentation.</p> <p>1: Mehr als x Rechtschreibfehler über die ganze Dokumentation.</p> <p>0: Mehr als 10 Rechtschreibfehler über die ganze Dokumentation.</p>  |
| Die Musterdokumente sind sinnvoll ausgewählt.  | <p>Es liegt im Ermessen der Berufsbildnerin, des Berufsbildners, welche Fachpersonen sind und somit wissen, welche Musterdokumente vorhanden sind und entsprechend sinnvoll eingesetzt werden könnten.</p> <p>3: Die Anzahl und die Auswahl der Musterdokumente sind hervorragend.</p> <p>2: Die Auswahl der Musterdokumente ist richtig, die Anzahl angemessen.</p> <p>1: Die Auswahl der Musterdokumente ist nicht geglückt – es gäbe zutreffendere Musterdokumente, oder die Anzahl der Musterdokumente ist zu klein oder zu gross.</p> <p>0: Weder ist die Auswahl der Musterdokumente geglückt, noch stimmt die gewählte Anzahl der Musterdokumente.</p> |
| Die Quellenangaben sind korrekt vorhanden.   | <p>Stichproben, Referenz: überbetriebliche Kurse, Prozesseinheiten dokumentieren, Seite 58, Quellenangaben</p> <p>3: Sämtliche Quellenangaben sind vollständig, ermöglichen die Bestimmung der Originaldokumente und entsprechen der korrekten Form.</p> <p>2: Sämtliche Quellenangaben sind vollständig und ermöglichen die Bestimmung der Originaldokumente.</p> <p>1: Die Quellenangaben sind korrekt, aber nicht vollständig.</p> <p>0: Es sind keine Quellenangaben vorhanden, und/oder sie stimmen nicht.</p>   |

**Hilfestellung für die Bewertung im Ausbildungsbetrieb**

|  |  |
|--|--|
| Die Gesamtdokumentation ist ansprechend gestaltet.               | <p>Referenz: überbetriebliche Kurse, Prozesseinheiten dokumentieren, Seiten 57 - 58</p> <p>3: Die Dokumentation überzeugt in Form und Gestalt.<br/> 2: Die Dokumentation ist ansprechend in Form und Gestalt.<br/> 1: Die Dokumentation spricht nicht in allen Bereichen an.<br/> 0: Die Dokumentation ist mangelhaft in Form und Gestalt.</p>   |
| Die/der Lernende hat die Dokumentation selbstständig erarbeitet. | <p>3: Über alle Teile sehr selbstständig erarbeitet.<br/> 2: Selbstständige Erarbeitung der Dokumentation mit wenigen Hinweisen durch die Berufsbildnerin/den Berufsbildner.<br/> 1: Nur teilweise selbstständige Erarbeitung der Dokumentation, die Berufsbildnerin/der Berufsbildner musste viele Hinweise und Hilfestellungen geben.<br/> 0: Die Erarbeitung ist in keinem Bereich selbstständig erfolgt.</p> |

## HILFSTELLUNG FÜR DIE BEWERTUNG IM ÜBERBETRIEBLICHEN KURS

**Diese Tabelle unterstützt die Berufsbildnerin/den Berufsbildner in der Bewertung und damit in der Begründung der Punktevergabe. Es können auch andere, abweichende Formulierungen benutzt werden. Wichtig ist die Begründung der Bewertung.**

|  |  |
|--|--|
| Der vorgegebene Abgabetermin wurde eingehalten. Die Dokumentation enthält die Elemente Planungsblatt, Titelblatt, Inhaltsverzeichnis, Flussdiagramm, Kurzbericht und Anhang gemäss Vorgabe (Umfang). | <p>Das Fehlen des PE-Formulars ergibt keinen Abzug in der Bewertung.</p> <p>3: Abgabetermin eingehalten, Elemente der Dokumentation, Planungsblatt, Titelblatt, Inhaltsverzeichnis, Flussdiagramm, Kurzbericht und Anhang, gemäss Vorgabe (Umfang) eingehalten.</p> <p>0: Abgabetermin und/oder Elemente der Dokumentation nicht eingehalten.</p>  |
| Das Flussdiagramm in der Dokumentation umfasst mindestens 10 Teilschritte und bildet den im Kurzbericht beschriebenen Prozess richtig ab.  | <p>Es gelten nur die in diesem Kapitel beschriebenen Symbole. Falsch verwendete Symbole bilden den im Kurzbericht beschriebenen Prozess nicht richtig ab = 0 Punkte.</p> <p>3: Das Flussdiagramm enthält mindestens 10 Teilschritte, die Auswahl der Teilschritte entspricht hervorragend dem im Kurzbericht beschriebenen Prozess.</p> <p>2: Das Flussdiagramm enthält mindestens 10 Teilschritte, der im Kurzbericht beschriebene Prozess wird im Flussdiagramm richtig abgebildet.</p> <p>1: Das Flussdiagramm weist Mängel auf und bildet den im Kurzbericht beschriebenen Prozess nicht entsprechend ab, oder das Flussdiagramm umfasst weniger als 10 Teilschritte.</p> <p>0: Das Flussdiagramm weist viele Mängel auf und/oder umfasst weniger als 10 Teilschritte.</p> |
| Die Präsentation ist klar strukturiert.  | <p>3: Die/der Lernende begrüsst die Zuhörerinnen/Zuhörer und stellt sich vor; die Zuhörerinnen/Zuhörer erkennen klar eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss; die/der Lernende bedankt und verabschiedet sich.</p> <p>2: Die Zuhörerinnen/Zuhörer erkennen eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss.</p> <p>1: Eine Struktur (Einleitung, Hauptteil, Schluss) ist für die Zuhörerinnen/Zuhörer nur schwer erkennbar.</p> <p>0: Eine Struktur ist für die Zuhörerinnen/Zuhörer nicht auszumachen.</p>  |
| Die/der Lernende spricht frei. Gestik und Mimik sind ansprechend und unterstützen die Aussagen.  | <p>3: Der Auftritt der/des Lernenden ist brillant: spricht völlig frei, Gestik und Mimik unterstützen die Aussagen in jeder Sequenz der Präsentation.</p> <p>2: Spricht frei, Gestik und Mimik unterstützen die Aussagen.</p> <p>1: Spricht nur teilweise frei und/oder Gestik und Mimik unterstützen die Aussagen nur bedingt.</p> <p>0: Die/der Lernende liest weite Teile ab, und/oder Gestik und Mimik unterstützen die Aussagen nicht.</p>  |
| Die Aussagen sind klar und verständlich.   | <p>3: Die Aussagen sind sehr präzise und differenziert und prägen dadurch die Klarheit und die Verständlichkeit der Aussagen.</p> <p>2: Die Aussagen sind klar und verständlich.</p> <p>1: Die Aussagen sind nur teilweise klar und verständlich.</p> <p>0: Die Aussagen sind unklar und unverständlich.</p>   |
| Die eingesetzten Hilfsmittel (zum Beispiel Folien, Flipcharts) sind ansprechend gestaltet und lesbar.  | <p>3: Die eingesetzten Hilfsmittel sind ausgezeichnet gestaltet und sind dadurch sehr gut lesbar.</p> <p>2: Die eingesetzten Hilfsmittel sind ansprechend gestaltet und lesbar.</p> <p>1: Die eingesetzten Hilfsmittel sprechen nur teilweise an und sind nur zum Teil lesbar.</p> <p>0: Die eingesetzten Hilfsmittel erfüllen die Anforderungen nicht, oder es sind keine Hilfsmittel vorhanden.</p>  |

**Hilfestellung für die Bewertung im überbetrieblichen Kurs**

|   |   |
|---|---|
| Die Hilfsmittel/Medien werden gekonnt eingesetzt und unterstützen den Vortrag und die Aussagen. | <p>Einsatz von mindestens zwei Hilfsmitteln z. B.: Flip-Chart mit Ablauf und Power-Point, Flip-Chart mit Ablauf und Anschauungsmaterial, Anschauungsmaterial und Power-Point, etc.</p> <p>3: Die Hilfsmittel/Medien werden sehr gekonnt und wirkungsvoll an geeigneten Stellen eingesetzt.</p> <p>2: Die Hilfsmittel/Medien werden gekonnt eingesetzt.</p> <p>1: Die Hilfsmittel/Medien werden teilweise ungeschickt eingesetzt.</p> <p>0: Die Hilfsmittel/Medien werden ungeschickt oder gar nicht eingesetzt.</p> |
| Die Zeitvorgabe wurde eingehalten.  | <p>3: Die Zeitvorgabe wurde eingehalten.</p> <p>0: Die Zeitvorgabe wurde nicht eingehalten.</p>   |



# 15 Überbetriebliche Kurse (üK)

## 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. Mai 2017)
- Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 21. November 2014 (Stand 1. Mai 2017)
- 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.

**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 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.

## KURSPROGRAMM AUF DER BASIS DER LEISTUNGSZIELE ÜBERBETRIEBLICHE KURSE

| Register im<br>üK-Lehrmittel | Inhalte für Praktikantinnen und Praktikanten   | Anzahl<br>Tage |
|------------------------------|--|----------------|
| 01                           | <p><b>Rahmenprogramm</b><br/>Ablauf des Praktikums:<br/>Ausbildungsprogramm, Bedeutung der Leistungsziele (LZ), Lern- und Leistungsdokumentation führen,<br/>Betriebliches Qualifikationsverfahren:<br/>Berufspraxis mündlich und schriftlich im Überblick;<br/>Arbeits- und Lernsituationen (ALS);<br/>Prozesseinheiten (PE);</p>   | 0.5            |
| 03                           | <p><b>LZ 1.1.3.4.1. Auskunftsrecht (K3)</b><br/>Ich beantworte eine Anfrage unter Berücksichtigung der Vorschriften von Datenschutz/Amtsgeheimnis korrekt.</p> <p><b>LZ 1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis (K2)</b><br/>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><b>LZ 1.1.3.4.3 Archivierung (K2)</b><br/>Ich kenne die verschiedenen Vorschriften für die Archivierung auf Stufe Kanton und Gemeinden und kann das Prinzip der Archivbewirtschaftung in meinem Arbeitsumfeld beschreiben.</p> <p><b>LZ 1.1.3.4.3-1/2/3 Archivierung (K2)</b><br/>Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>  | 0.5            |
| 04                           | <p><b>LZ 1.1.3.7.1 Publikationsorgane (K2)</b><br/>Anhand von konkreten Publikationen zeige ich die inhaltlichen und formalen Vorschriften auf. Ich nenne die Publikationsorgane, die in meinem Arbeitsbereich Anwendung finden.</p> <p><b>LZ 1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öffentliche Verwaltung (K5)</b><br/>Ich vergleiche das Ziel und den Nutzen verschiedener Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.</p> <p><b>LZ 1.1.4.1.3 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen (K3)</b><br/>Ich gebe adressatengerecht Auskunft über die Standortvorteile meines Wohnkantons/meiner Wohngemeinde und über diejenigen mir bekannter Gemeinden.</p>   | 0.5            |
| 05                           | <p><b>LZ 1.1.2.1.1 Verfassung (K2)</b><br/>Anhand der Bundes- und der Kantonsverfassung zeige ich die Aufgaben des Staates (Bund, Kanton, Gemeinden) auf.</p> <p><b>LZ 1.1.2.1.2 Staatsaufgaben (K2)</b><br/>Ich erkläre anhand von aktuellen, selbst gewählten Beispielen die vom Bund zugewiesenen hoheitlichen Staatsaufgaben auf der Kantons- und Gemeindeebene.</p> <p><b>LZ 1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates (K2)</b><br/>Ich erkläre mit eigenen Worten die Hauptaufgaben des Staates und meines Kantons.</p> <p><b>LZ 1.1.2.2.2 Zuständigkeiten (K2)</b><br/>Ich zeige die Zuständigkeiten für öffentliche Aufgaben auf der Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene verständlich auf.</p> <p><b>LZ 1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung (K2)</b><br/>Ich erkläre die Aufgabenverteilung auf meiner Verwaltungsebene.<br/>Ich liste anhand der Staatsaufgaben verschiedene Anspruchsgruppen auf (Schwerpunkt Kantone/Gemeinden).<br/>Ich ordne Anspruchsgruppen den jeweiligen Aufgabenbereichen zu.</p> | 1.0            |

| Register im<br>üK-Lehrmittel | Inhalte für Praktikantinnen und Praktikanten  | Anzahl<br>Tage |
|------------------------------|---|----------------|
| 06                           | <b>Rahmenprogramm</b><br>PE-Präsentationen  | 1.0            |
| 07                           | <b>Rahmenprogramm</b><br>Einführung Praxisbericht   |                |
| 08                           | <b>LZ 1.1.2.3.1 Gesprächstechniken (K4)</b><br>Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.   | 1.0            |
| 02                           | <b>LZ 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen (K3)</b><br>Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kundinnen/Kunden und Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen in den folgenden Bereichen um:<br>Körperhaltung; Körpersprache; Kleidung und Äusseres; Umgang und Anstandsregeln; Büroknigge; Sprache und Umgangston usw.  |                |
| 09                           | <b>LZ 1.1.3.1.1-1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebs (K5)</b><br>Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild/Legislaturziele</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Regionale Zusammenarbeitsformen</li> <li>- Aufbauorganisation</li> <li>- Ablauforganisation</li> <li>- Marktstellung, Standortvorteile</li> <li>- finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen</li> <li>- wesentliche Stärken</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> <li>- Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget</li> <li>- (New Public Management)</li> </ul><br>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln. | 1.0            |
| 10                           | <b>LZ 1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2)</b><br>Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.   | 1.0            |
|                              | <b>LZ 1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts (K2)</b><br>Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.   |                |
|                              | <b>LZ 1.1.3.3.2 Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts (K2)</b><br>Ich erkläre den Unterschied zwischen privatem und öffentlichem Recht anhand eines konkreten Beispiels.  |                |
| 11                           | <b>LZ 1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte (K3)</b><br>Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.  |                |
| 12                           | <b>LZ 1.1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen (K3)</b><br>Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf.<br><br>Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich wo und wie die Ausschreibung publiziert wird.   | 0.5            |
|                              | <b>LZ 1.1.3.6.1 Registerführung (K1)</b><br>Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für den Bürger.   |                |
|                              | <b>LZ 1.1.3.6.1-1/2/3 Registerführung (K1)</b><br>Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung, im Speziellen für die Einwohner- und Personalregisterführung.   |                |
|                              | <b>LZ 1.1.3.6.2 Registerharmonisierung (K2)</b><br>Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.  |                |

| Register im<br>üK-Lehrmittel | Inhalte für Praktikantinnen und Praktikanten  | Anzahl<br>Tage |
|------------------------------|---|----------------|
| 13                           | <p><b>LZ 1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2)</b><br/>Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.</p> <p><b>LZ 1.1.6.2.1-1/2/3 Genehmigungsverfahren (K2)</b><br/>Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.</p> <p><b>LZ 1.1.6.2.2-1/2/3 Jahresrechnung/Voranschläge (K5)</b><br/>Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.</p> | 1.0            |
| 14                           | <p><b>LZ 1.1.3.5.1 Abgaben und Gebühren (K2)</b><br/>Ich erkläre mit eigenen Worten, was Abgaben und Gebühren sind. Ich benenne in meinem Arbeitsbereich die gebührenpflichtigen Dienstleistungen.</p> <p><b>LZ 1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2)</b><br/>Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>  |                |
| 15                           | <p><b>LZ 1.1.3.8.1-1/2/3 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5)</b><br/>Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p>   | 1.0            |
| 16                           | <p><b>LZ 1.1.5.1.1 Organigramm (K2)</b><br/>Ich erläutere Betriebsorganigramme korrekt.</p> <p><b>LZ 1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der öffentlichen Verwaltung (K2)</b><br/>Ich erkläre in eigenen Worten meine Berufsperspektiven.</p> <p><b>LZ 1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis (K2)</b><br/>Ich charakterisiere das öffentlich-rechtliche Anstellungsverhältnis und nenne die Unterschiede zur privatrechtlichen Anstellung.</p>   |                |

# 16

## Berufspraxis mündlich Praxisbericht

## 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 Prüfung 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 Anspruchsperson) und/oder Fachgespräch (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

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

### Prüfungsaufgebot

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

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

### Ablauf und Inhalt

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

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

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

## PRAXISBERICHT

Mit der ausführlichen Beantwortung der Fragen im Praxisbericht legen Sie den Grundstein für Ihre mündliche Abschlussprüfung (Berufspraxis mündlich).

Die Berufspraxis mündlich ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf Ihre praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage Ihres Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen. Es steht den Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten frei, zusätzliche Informationen beim Ausbildungsbetrieb einzuholen.

Zusammen mit Ihrem Praxisbericht reichen Sie Ihr Ausbildungsprogramm ein. Den Abgabetermin erfahren Sie von der für die üK-Organisation zuständigen lokalen/regionalen Organisation der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Der unterzeichnete Praxisbericht ist vom Ausbildungsbetrieb bis zum Ablauf der Rekursfrist bzw. dem Abschluss des Rekursverfahrens aufzubewahren.

### LLD, Kapitel 03

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

#### Formular Praxisbericht

Das Formular Praxisbericht steht auch zur Verfügung:

- [rALS \(Branchen-Front-End-Tool\)](#)



# 17 **Berufspraxis schriftlich**

## 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 Abschlussprüfung werden die Hilfsmittel bekannt gegeben.

### LLD, Kapitel 03

Betriebliches Qualifikationsverfahren – Wegleitung

[Link zu Abschlussprüfungen vergangener Jahre](#)

# 18 **Formulare**

| <b>Formulare</b>  | PDF | *Word | *Excel |
|---|-----|-------|--------|
| <b>Arbeits- und Lernsituation (ALS)</b>                               | X   | X     |        |
| <b>Ausbildungsprogramm</b>  | X   |       | X      |
| <b>Konkret bearbeitete Tätigkeiten dokumentieren</b>                  | X   | X     |        |
| <b>Konkret bearbeitete Tätigkeiten reflektieren</b>                   | X   | X     |        |
| <b>Kontrolle und Würdigung der Berufsbildnerin/des Berufsbildners</b> | X   | X     |        |
| <b>Verbindung zu den überbetrieblichen Kursen</b>                     | X   | X     |        |
| <b>Verbindung zur Berufsfachschule</b>                                | X   | X     |        |
| <b>Praxisbericht</b>  | X   | X     |        |
| <b>Prozesseinheit (PE)</b>  | X   | X     |        |

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



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

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