

## PRAXISBERICHT

Mit der ausführlichen Beantwortung der folgenden Fragestellungen legen Sie den Grundstein für Ihre mündliche Prüfung (Berufspraxis mündlich).

Die mündliche Prüfung 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».

**Lernende/Lernender**

Name/Vorname \_\_\_\_\_

Geburtsdatum/Bürgerort \_\_\_\_\_

**Ausbildungsbetrieb**

Name/Ort \_\_\_\_\_

Abteilung/Amt \_\_\_\_\_

**Berufsbildnerin/Berufsbildner**

Name/Vorname \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_

Dieser Praxisbericht wurde von der Berufsbildnerin/vom Berufsbildner eingesehen:

**Datum** \_\_\_\_\_**Unterschrift**

Berufsbildnerin/Berufsbildner \_\_\_\_\_

**Hinweise / Ergänzungen VWBZ**

- > Stichworte und Aufzählungen sind erlaubt
- > Auf klare Struktur und Lesefreundlichkeit achten
- > Informativ, kurz und auf den Punkt gebracht schreiben

**A**

Stellen Sie Ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor. Berücksichtigen Sie dabei:

- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebs, Ihrer Ausbildungsabteilung/-en
- den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb, Ihre Ausbildungsabteilung/-en wahrnimmt/wahrnehmen
- die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.

Zugrunde liegende Leistungsziele Betrieb:

- 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen
- 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 3.1 Leistungsbereitschaft

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

- 1.1.3.1.1- 1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebs

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

**Hinweise / Ergänzungen VWBZ**

- > 1-2 Seiten
- > Grundsätzliches zum Lehrbetrieb = den Lehrbetrieb kurz vorstellen
  - \* Organigramm / Organisationsstruktur
  - \* Grösse / Anzahl Mitarbeiter
  - \* Richtlinien / Philosophie
- > In welcher/n Abteilung/en wurde gearbeitet?
- > Schnittstellen zu anderen Abteilungen aufzeigen
- > Arbeiten/Aufgaben des Lehrbetriebs und der Abteilung auführen
- > Wer sind die Kunden und Anspruchsgruppen?







**B**

Zeigen Sie anhand von **8 konkreten Beispielen** (statt 4) auf, welche **Dienstleistungen** Sie für Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und unter Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen, Fristen sowie des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes erbracht haben.

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

**Vorgaben der Geschäftsstelle VWBZ gem. Merkblatt**

- > typische Tätigkeiten aus dem Arbeitsalltag wählen
- > mind. 8 Tätigkeiten/Dienstleistungen beschreiben
- > pro besuchte Abteilung/Dienststelle mind. 1 Tätigkeit
- > jede Seite z.B. "Beispiel 1" steht für eine Abteilung/Dienststelle

Zugrunde liegende Leistungsziele überbetrieblicher Kurs:

1.1.3.4.1 Auskunftsrecht

1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis

1.1.3.4.3 Archivierung

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

**Hinweise / Ergänzungen VWBZ:**

- > Bei den Tätigkeiten kann es sich um grössere oder kleinere abgeschlossene Prozesse handeln, aber auch um einen Teil eines grösseren Prozesses
- > Die beschriebene Tätigkeit soll aus mehreren Arbeitsschritten bestehen und inhaltlich mit dem Wissen rund um den Lehrbetrieb verknüpft werden können

Ausbildungsbetrieb

Amt/Abteilung


**B/Beispiel 1****Tätigkeit 1: Informieren zum Schulsystem****Tätigkeit 2: Musikschulabrechnungen erstellen**

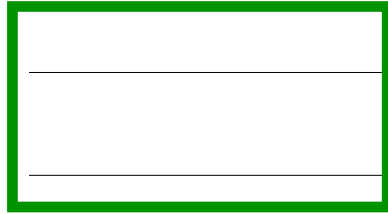
Tätigkeit 3: ...

**Hinweise / Ergänzungen VWBZ:**

- > Pro Abteilung/Dienststelle eine Seite im Praxisbericht  
Seite B1 = Abteilung x / Seite B2 = Abteilung y
- > Pro Abteilung werden 1-2 Aufgaben, die bearbeitet wurden beschrieben  
Die verschiedenen Tätigkeiten, welche zu einer Abteilung/Dienststelle gehören, werden auf der gleichen Seite aufgeführt
- > Tätigkeit aufführen (z.B. Unfallmeldung trifft ein von ...)
- > Die Arbeitsschritte, welche selbstständig erledigt wurden aufzählen und kurz beschreiben  
z.B. Unfallmeldung ausfüllen, Kopie an ... , Apothekenschein erläutern, Schadennummer Arzt melden, Vorgehen der anfallenden Kosten und Kostenübernahme erläutern, Information an alle Beteiligten und weiteres Vorgehen, Hinweis Datenschutz
- > Unterlagen, die dem Praxisbericht beigelegt werden und zu dieser Tätigkeit gehören, sind hier aufzuführen (z.B. Beilage: - Unfallformular)
- > Wurde zu dieser Tätigkeit ebenfalls eine PE bearbeitet, ist dies ebenfalls zu erwähnen - PE-Titel mit erstem und letztem Arbeitsschritt aufführen  
PE2: Unfallmeldung bearbeiten – vom Eingang der Meldung bis zur Ablage

Ausbildungsbetrieb

Amt/Abteilung



A green rectangular box with a thick border, used for entering information. It is positioned between the labels 'Ausbildungsbetrieb' and 'Amt/Abteilung' and spans across the horizontal lines for both.

**B/Beispiel 2**

**Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**B/Beispiel 3**

---

**Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**B/Beispiel 4**

---

**Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

**C**

Zeigen Sie anhand von **3 bearbeiteten Kundenanfragen** auf, wie Sie die Verwaltungsgrundsätze angewendet haben.

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein

**Hinweise / Ergänzungen VWBZ**

- > Interne / externe Gesprächssituationen beschreiben
- > Gesprächsinhalt erläutern (nicht Verhalten)
- > Lösungsansätze für den Gesprächsinhalt aufführen
- > Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen bzw. Richtlinien aufführen

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**C/Beispiel 1**

**Beschreibung der Kundenanfrage**

**Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen**

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**C/Beispiel 2**

**Beschreibung der Kundenanfrage**

**Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen**



Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**C/Beispiel 3**

**Beschreibung der Kundenanfrage**

**Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen**

**D**

Schreiben Sie **2 konkrete Beispiele** aus Ihrer Praxis auf, wo Sie **Reklamationen** von Kundinnen/Kunden oder Anspruchsgruppen entgegengenommen haben und wie Sie damit umgegangen sind (Lösungsansatz).

Zugrunde liegendes Leistungsziel Betrieb:

1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes Leistungsziel überbetrieblicher Kurs:

1.1.2.4.1-1/2/3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen:

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

**Hinweis / Ergänzung VWBZ:**

- > 2 typische Reklamationen aus dem Arbeitsalltag
- > Aufzeigen, was alles in Eigenregie erledigt werden konnte (Schnittstellen)
- > Mögliche Lösungsansätze/Angebote aufzeigen
- > Wenn normalerweise keine Reklamationen, dann mögliche Reklamationsgründe notieren und ausarbeiten

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**D/Beispiel 1**

**Gegenstand der Reklamation**

**Mein Lösungsansatz**

Ausbildungsbetrieb \_\_\_\_\_

Amt/Abteilung \_\_\_\_\_

**D/Beispiel 2**

**Gegenstand der Reklamation**

**Mein Lösungsansatz**