

Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

**Berufspraxis schriftlich/zweiter Teil/LZ üK betriebsgruppenspezifisch
für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten**

Serie 2015/01

**Name/Vorname
des Kandidaten/
der Kandidatin**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Ausbildungsbetrieb

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

1	2	Erreichte Punkte (Total von 30 %)
/5	/25	

Unterschrift Expertin/Experte 1

Unterschrift Expertin/Experte 2

Aufgabe 1

Punkte

Leistungsziele	1.1.2.1.2-3 1.1.2.2.1-3	Staatsaufgaben Hauptaufgaben	5 Punkte
-----------------------	--	---	-----------------

Ausgangslage

Ihr Ausbildungsbetrieb führt einen Informationsanlass für Schülerinnen und Schüler durch, die sich für eine Ausbildung auf Ihrem Amt interessieren. Sie bereiten den Anlass mit Ihrem Berufsbildner vor. Ihre Aufgabe ist es, die vielfältigen Aufgaben und das Zusammenspiel mit anderen Amtsstellen aufzuzeigen.

Ich wähle eines der folgenden Ämter/das Gericht aus (bitte ankreuzen):

- Grundbuchamt
- Notariat
- Grundbuchamt/Notariat
- Betreibungsamt
- Konkursamt
- Betreibungs-/Konkursamt
- Gericht

Aufgabe	Schnittstelle zu anderen Amtsstellen	Erläuterung der Schnittstelle

1

T 1

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe	Schnittstelle zu anderen Amtsstellen	Erläuterung der Schnittstelle

Punkte

1

1

1

T 3

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe	Schnittstelle zu anderen Amtsstellen	Erläuterung der Schnittstelle

Punkte

1

T 1

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 2

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.1	Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen Auftrag des Lehrbetriebes	25 Punkte
	1.1.3.1.1-3		

Ausgangslage

In Ihrem Amt hat es aufgrund von Pensionierungen einen grossen Personalwechsel gegeben. Ihr Amtschef plant einen Workshop mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, um die Ziele und die Dienstleistungen Ihres Amtes mit dem ganzen Team zu bearbeiten. Er bittet Sie, ihm bei der Vorbereitung des Workshops zu helfen.

Ich wähle folgendes Amt/Gericht (bitte ankreuzen):

- Grundbuchamt
- Notariat
- Grundbuchamt/Notariat
- Betreibungsamt
- Konkursamt
- Betreibungs-/Konkursamt
- Gericht

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 25 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Zeigen Sie anhand von 5 Beispielen, welche Zielkonflikte zwischen Ihnen als Dienstleistungserbringer und einzelnen Anspruchsgruppen Ihres Amtes entstehen können. Zudem zeigen Sie einen möglichen Lösungsansatz auf. Pro Anspruchsgruppe mit realistischem Zielkonflikt erhalten Sie 1 Punkt und pro konkretem Lösungsansatz 1 Punkt, total 10 Punkte.

Anspruchsgruppe	Zielkonflikt mit Dienstleistungserbringung	Lösungsansatz

2

T 2

Erreichte Punktzahl

Anspruchsgruppe	Zielkonflikt mit Dienstleistungserbringung	Lösungsansatz	Punkte
			2
			2
			2
			T 6 <hr/> Erreichte Punktzahl

Anspruchsgruppe	Zielkonflikt mit Dienstleistungserbringung	Lösungsansatz

Punkte

2

- b. Formulieren Sie drei wichtige Standards für die Dienstleistungsqualität Ihrer ausgewählten Amtsstelle. Beschreiben Sie zu jedem Standard zwei konkrete Umsetzungsmassnahmen. Pro geeignetem Standard erhalten Sie 1 Punkt und pro passender Umsetzungsmassnahme ½ Punkt, total 6 Punkte. Ihre Antworten dürfen sich nicht mit der Aufgabe a. decken.

Standard für die Dienstleistungsqualität	Umsetzungsmassnahme

2

2

2

T 8

Erreichte Punktzahl

- c. Zeichnen Sie das Organigramm der von Ihnen gewählten Amtsstelle auf. Führen Sie in der nachfolgenden Tabelle zwei Organisationseinheiten aus dem Organigramm auf und nennen Sie je drei konkrete Aufgaben.
Für das korrekt gezeichnete Organigramm erhalten Sie 3 Punkte. Für jede korrekte Zuweisung von Aufgaben erhalten Sie je 1 Punkt, das gibt 6 Punkte, total 9 Punkte.

Organigramm:

Punkte

3

T 3

Erreichte
Punktzahl

Bezeichnung Organisationseinheit	Wichtige, konkrete Aufgaben	Punkte
		1
		1
		1
		1
		1
		1

T 6

Erreichte
Punktzahl