
Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

**Berufspraxis schriftlich/zweiter Teil/LZ üK betriebsgruppenspezifisch
für Lernende auf kantonalen Verwaltungen**

Serie 2015/01

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

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Ausbildungsbetrieb

**LÖSUNG
VERTRAULICH**

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

1	2	Erreichte Punkte (Total 30 %)
/4	/26	

Unterschrift Expertin/Experte 1

Unterschrift Expertin/Experte 2

Aufgabe 1

Punkte

Leistungsziel	1.1.2.1.2-2	Staatsaufgaben	4 Punkte
---------------	-------------	----------------	----------

Ausgangslage

Sie stehen am Ende Ihrer dreijährigen Ausbildung bei der kantonalen Verwaltung. Ihre Berufsbildnerin bzw. Ihr Berufsbildner ist davon überzeugt, dass Sie nach dieser Zeit bestens über die Departemente resp. Direktionen und Ämter und deren wichtigste Aufgaben Bescheid wissen.

Aufgabe

Ergänzen Sie die fehlenden Informationen in der nachfolgenden Tabelle. Pro richtig ausgefülltes Feld erhalten Sie ½ Punkt. Insgesamt können 4 Punkte erzielt werden.

Aufgabe	Amt	Departement/Direktion
Zulassung von neuen und gebrauchten Fahrzeugen	Strassenverkehrsamt	Justizdepartement
Aufrechterhaltung der Sicherheit und öffentlichen Ordnung im Rahmen des Gesetzes	Kantonspolizei	Direktion für Sicherheit
Öffentliche Bauaufgaben, Planung und Realisierung der öffentlichen Bauvorhaben	Hochbauamt	Departement für Bau und Umwelt
Prüft Anträge der Direktionen an den Regierungsrat in rechtlicher und formaler Hinsicht und wirkt bei der Rechtsetzung mit, erarbeitet Rekursentscheide des Regierungsrates im verwaltungsinternen Rekursverfahren	Rechtsdienst der Staatskanzlei	Staatskanzlei

1

1

1

1

T 4

Erreichte Punktzahl

Korrekturhinweis:

Kantonale Organigramme und Aufgaben beachten. Die Nennung einer Aufgabe pro Zeile reicht.

Aufgabe 2

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.1	Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen	26 Punkte
	1.1.3.1.1-2	Auftrag des Lehrbetriebes	

Ausgangslage

Die kantonale Verwaltung besteht aus verschiedenen Departementen/Direktionen mit entsprechend zugewiesenen Ämtern. Dazu gehört auch Ihr Amt:

_____ (bitte notieren).

Diese Frage besteht aus 5 Teilen (a. bis e.). Sie können maximal 26 Punkte erzielen.

Aufgabe

- a. Nennen Sie drei Anspruchsgruppen Ihres Amtes. Zeigen Sie je zwei mögliche Dienstleistungen/Aufgaben auf, welche Ihr Amt für diese Anspruchsgruppen erbringt. Sie erhalten 1 Punkt pro richtige Anspruchsgruppe und je 1 Punkt für die sinnvolle Nennung einer Dienstleistung/Aufgabenerbringung (keine Wiederholungen), total 9 Punkte.

Anspruchsgruppen	Dienstleistungen/Aufgaben	
Arbeitgeberinnen/Arbeitgeber Ausbildungsbetriebe	- Erteilen der Bildungsbewilligung - Genehmigung Lehrvertrag	3
Lernende	- Informationen über Rechte und Pflichten (Lehrvertrag) - Informationen über offene Lehrstellen	3
Berufsbildnerinnen und Berufsbildner	- Kurse für Berufsbildnerinnen und Berufsbildner - Unterstützung/Beratung bei Problemen mit Lernenden	3

Korrekturhinweise:

Weitere/andere Lösungen möglich.

T 9

Erreichte
Punktzahl

- b. Wählen Sie zwei der von Ihnen genannten Anspruchsgruppen aus und nennen Sie je zwei Erwartungen, welche diese an Ihr Amt haben. Sie erhalten ½ Punkt pro Erwartung. Insgesamt können 2 Punkte erzielt werden.

Punkte

Anspruchsgruppen	Erwartungen
Ausbildungsbetriebe	- Korrekte, klare und präzise Informationen - Hohe Erreichbarkeit
Lernende	- Diskretion - Unterstützung

1

1

- c. Formulieren Sie 3 wichtige Standards für die Dienstleistungsqualität in Ihrem Amt und nennen Sie je zwei mögliche Umsetzungsmassnahmen. Pro geeignetem Standard erhalten Sie 1 Punkt und pro passende Umsetzungsmassnahme ½ Punkt, total 6 Punkte.

Standard für die Dienstleistungsqualität	Mögliche Umsetzungsmassnahmen
Hohe Zufriedenheit der Kunden	- Entwicklung und Ausbau des Online-Schalters - Gemeinsame Richtlinien für die Benutzer-/Kunden-zufriedenheit am Schalter
Kurze Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen	- Regelung bezüglich des (Informations-) Managements des E-Mail-Postfachs - Rasche Reaktion innerhalb von 24 Stunden
Geringe Fehlerquote im Schriftverkehr	- Konsequente Anwendung des Vier-Augen-Prinzips - Weiterbildung der Mitarbeitenden

2

2

2

- d. Ihr Amt möchte eine Gross-Veranstaltung mit den Anspruchsgruppen organisieren, um einige Neuerungen vorzustellen und zu erläutern. Es werden gegen 300 Personen erwartet.

Wählen Sie einen Ort in Ihrem Kanton, den Sie für die Durchführung einer solchen Veranstaltung als geeignet ansehen, und erläutern Sie die Gründe für Ihre Wahl.

Für eine vollständige Antwort (geeigneter Ort und passende Begründung Ihrer Wahl) erhalten Sie 1 Punkt.

Ort/Lokalität	Begründung
Palais de Rumine in Lausanne	Liegt im Stadtzentrum, grosser Hörsaal mit guter technischer Ausrüstung, Anreise mit öffentlichen Verkehr möglich – Bushaltestelle, Parkmöglichkeiten für Individualverkehr (Parkhaus)

1

T 9

Erreichte Punktzahl

Korrekturhinweis:

Andere passende Lösungen sind möglich. Es gilt, die kantonalen Besonderheiten zu berücksichtigen.

e. Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle in Hinblick auf die Entscheidung (Entscheidungshilfe), ob ein Treffen mit den Anspruchsgruppen in dieser Form (Gross-Veranstaltung) organisiert werden soll. Für jedes logisch und passend ausgefülltes Feld erhalten Sie 2 Punkte. Insgesamt können 8 Punkte erzielt werden.

Punkte

Was für eine Gross-Veranstaltung mit 300 Personen spricht	Was gegen eine Gross-Veranstaltung mit 300 Personen spricht
<p><i>Einheitliche Information</i></p> <p><i>Kennenlernen/Treffen der Ausbildungsbetriebe</i></p>	<p><i>Übermässig viele Ausdrücke (Unterlagen)</i></p> <p><i>Eine hohe Zahl an Teilnehmenden könnte deren Aufmerksamkeit beeinträchtigen</i></p>
Wo sehen Sie die Chancen einer solchen Veranstaltung?	Wo sehen Sie Risiken/Gefahren einer solchen Veranstaltung?
<p><i>Marketing für die Berufsbildung</i></p> <p><i>Austausch zwischen den Teilnehmenden</i></p>	<p><i>Zu wenige Anmeldungen und folglich zu grosser Saal</i></p> <p><i>Zu viele Anrufe von Interessenten</i></p>

2 x 2

2 x 2

Korrekturhinweise:

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

T 8

Erreichte
Punktzahl