

---

**Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung**

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

**Serie 2023/01**

---

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

\_\_\_\_\_

**Kandidatennummer**

\_\_\_\_\_

**Prüfungskreis**

\_\_\_\_\_

**Ausbildungsbetrieb**

\_\_\_\_\_

---

**Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:**

<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Erreichte Punkte (Total 30 %)</b>
<b>/4</b>	<b>/26</b>	

**Unterschrift Expertin/Experte 1**

\_\_\_\_\_

**Unterschrift Expertin/Experte 2**

\_\_\_\_\_



### Aufgabe 9

Punkte

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

#### Ausgangslage

Sie stehen am Ende Ihrer Ausbildung und Ihre Berufsbildnerin bzw. Ihr Berufsbildner bittet Sie, eine Informationsveranstaltung für die Lernenden im ersten Jahr vorzubereiten. Ziel der Veranstaltung ist es, den Lernenden einige Aufgaben der kantonalen Verwaltung und das Zusammenspiel der verschiedenen Departemente/Direktionen vorzustellen.

Diese Aufgabe besteht aus 1 Teil (a.). Sie können maximal 4 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

- a. Nennen Sie für vier verschiedene Departemente/Direktionen der kantonalen Verwaltung jeweils eine wichtige Aufgabe. Beschreiben Sie pro Departement/Direktion eine Schnittstelle zu einem Amt oder einer Organisationseinheit (auf Kantons- oder Bundesebene). Sie erhalten ½ Punkt pro genannte Aufgabe des zuständigen Departements/der zuständigen Direktion und ½ Punkt pro korrekte Schnittstelle mit Erläuterung. Insgesamt können 4 Punkte erzielt werden.

Zuständiges Departement/ Zuständige Direktion	Aufgabe	Schnittstelle zu einem Amt/Organisationseinheit	Erläuterung zur Schnittstelle
Bsp.: Departement für Infrastruktur und Human Resources	Bsp.: Massnahmen im Bereich der kantonalen Infrastruktur und der Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden des Kantons unter Achtung einer nachhaltigen Entwicklung	Bsp.: Personalamt des Kantons	Bsp.: Unterstützung und Beratung in HR-Fragen

½

½

½

½

**T 2**

Erreichte Punktzahl



Zuständiges Departement/ Zuständige Direktion	Aufgabe	Schnittstelle zu einem Amt/Organisations- einheit	Erläuterung zur Schnittstelle

Punkte

½

½

½

½

T 2

Erreichte  
Punktzahl



### Aufgabe 10

Punkte

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

#### Ausgangslage

Sie befinden sich im letzten Ausbildungsjahr und sollen Überlegungen zu einigen wesentlichen Punkten bezüglich der Aufgabe Ihres Ausbildungsbetriebs anstellen.

Ihr Ausbildungsbetrieb: \_\_\_\_\_ (bitte notieren)

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

#### Aufgabe

- a. Nennen Sie drei Anspruchsgruppen, die mit Ihrem Ausbildungsbetrieb zusammenarbeiten und legen Sie je zwei Gründe dar, weshalb sich die Anspruchsgruppen an Ihren Betrieb wenden. Sie erhalten 1 Punkt für jede Anspruchsgruppe und je 1 Punkt für eine korrekte Begründung. Insgesamt können 9 Punkte erzielt werden.

Anspruchsgruppe	Aus welchem Grund wendet sich diese an Ihren Betrieb?

3

3

3

T 9

Erreichte  
Punktzahl





- b. Wählen Sie zwei der von Ihnen genannten Anspruchsgruppen und beschreiben Sie, welche Erwartungen diese an Ihren Betrieb haben. Nennen Sie zwei Erwartungen pro Anspruchsgruppe. Sie erhalten ½ Punkt pro Erwartung, insgesamt können 2 Punkte erzielt werden.

Punkte

Gewählte Anspruchsgruppe	Erwartungen an Ihren Betrieb

1

1

- c. Ihr Ausbildungsbetrieb möchte das interne Qualitätsmanagement verbessern. Nennen Sie drei wichtige Kriterien für die Dienstleistungsqualität und machen Sie für jedes Kriterium zwei Verbesserungsvorschläge. Sie erhalten 1 Punkt pro zutreffendes Kriterium und ½ Punkt pro Verbesserungsvorschlag. Insgesamt können 6 Punkte erzielt werden.

Kriterien für die Dienstleistungsqualität	Verbesserungsvorschläge

2

2

2

**T 8**

Erreichte Punktzahl



- d. Ihr Ausbildungsbetrieb möchte einen Anlass organisieren, bei dem neue Bestimmungen zur höheren Berufsbildung erläutert werden. Es werden etwa 100 Personen erwartet. Wählen Sie die optimale Kommunikationsform für den Anlass um sicherzustellen, dass diese wichtigen Informationen korrekt verstanden werden und begründen Sie Ihre Wahl. Für eine korrekte Antwort mit entsprechender Begründung erhalten Sie 1 Punkt.

Punkte

1

- e. Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle mit je 2 Argumenten in Hinblick auf die Entscheidung, einen Anlass wie in Punkt d. beschrieben zu organisieren. Für jedes logisch und passend ausgefüllte Feld mit je 2 Argumenten erhalten Sie 2 Punkte. Insgesamt können 8 Punkte erzielt werden.

<b>Pro</b>	<b>Kontra</b>
<b>Chancen</b>	<b>Risiken/Gefahren</b>

2

2

2

2

T 9

Erreichte  
Punktzahl

