



Praxisbericht

Muster Hanna

Lernende/r Name / Vorname	Muster Hanna		
Kandidatennummer	1500		
Geschlecht (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input type="checkbox"/> männlich <input checked="" type="checkbox"/> weiblich		
Geburtsdatum / Bürgerort	XX.XX.XXXX		
Lehrbetrieb Name / Ort	Regionale Geschäftsstelle Branche Öffentliche Verwaltung Zentralschweiz		
Branchenzugehörigkeit	öffentliche Verwaltung		
Profilzugehörigkeit	<input checked="" type="checkbox"/> E-Profil		
Berufsbildner/in Name / Vorname	Ehrenzeller Nadja		
Termine	Abgabe Bericht:	31.01.2006	Prüfung: (von Experten auszufüllen)
Weiteres Material über den Betrieb erforderlich (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
Ausbildungsprogramm (siehe Beiblatt)	<input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
Ablaufplan vorhanden (Angaben über Semester-Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr)	<input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		

Dieser Bericht bildet die Grundlage für die mündliche Lehrabschlussprüfung im betrieblichen Teil. Aufgrund Ihres Berichtes leiten die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen ab.

Form und Umfang des Berichtes	<p>Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichtes die vorhandenen Zeilen aus.</p> <p>Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung! Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren! Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Leistungsziele und Sozial- und Methodenkompetenzen, die Sie jeweils damit abdecken.</p>
Ablauf der Prüfung	<p>Die Auftragerteilung zur Erstellung des Berichtes erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem Hauptexperten der Branche gemäss dem Termin vor der mündlichen Prüfung ein. Vor der ersten Gesprächssituation haben Sie 5 Minuten Zeit sich darauf vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend 15 Minuten das zweite Gespräch. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: "Wie geht der Prozess in Ihrer Amtsstelle/Ausbildungsabteilung weiter?"</p>

Thema			Auftrag
Vorstellen des Lehrbetriebs bzw. der Abteilung Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?			Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, Ihren Lehrbetrieb portraitieren würden.
Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)			
1	1.2.1.1	Dienstleistungen kennen	<p>Im Rahmen des neuen Ausbildungs- und Prüfungsreglementes Kauffrau / Kaufmann ist die Branche "Öffentliche Verwaltung" gegründet worden. Der gesamtschweizerische Verein umfasst die Verwaltungseinheiten von Kantonen und Gemeinden.</p> <p>In der Zentralschweiz hat der Verein "Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz" die notwendigen Aufgaben wie Organisation der überbetrieblichen Kurse, Ausbildung der Lehrbetriebe, Durchführung der LAP, Beratung und Unterstützung der Lehrbetriebe und Lernenden, Qualitätssicherung usw. übernommen. In dieser Organisation haben sich die Verwaltungseinheiten der Kantone Luzern, Obwalden, Nidwalden, Schwyz, Uri und Zug zusammengeschlossen. Zusätzlich wurde die Fachkommission gegründet mit Vertretern aus jedem Zentralschweizerkanton. Das Personalamt des Kantons Luzern wurde mit der Führung der Geschäftsstelle beauftragt.</p>
2	3.3.7.1	Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen	
3	1.2.2.2	Produkte und Dienstleistungen vorstellen	
Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	1.6	Kommunikationsfähigkeit	
2	1.8	Leistungsbereitschaft	
3	1.4	Verantwortungsbereitschaft	
Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	2.6	Präsentationstechniken	
2	2.11	Vernetztes Denken	
3	2.12	Ziele und Prioritäten setzen	

Thema			Auftrag									
<p>Angebot des Lehrbetriebes Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p>			<p>Beschreiben Sie die Produkte und/oder Dienstleistungen, welche von Ihrem Lehrbetrieb/ Ihrer Ausbildungsabteilung angeboten werden. Achten Sie darauf, dass Sie die Produkte und/ oder Dienstleistungen nicht nur aufzählen, sondern auch verständlich erklären, was ganz konkret zu diesen Leistungen gehört.</p>									
<p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>1.2.1.1</td> <td>Dienstleistungen kennen</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.2.2.4</td> <td>Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.2.2.5</td> <td>Kunden überzeugen</td> </tr> </table>				1	1.2.1.1	Dienstleistungen kennen	2	1.2.2.4	Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen	3	1.2.2.5	Kunden überzeugen
1	1.2.1.1	Dienstleistungen kennen										
2	1.2.2.4	Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen										
3	1.2.2.5	Kunden überzeugen										
<p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>1.6</td> <td>Kommunikationsfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.5</td> <td>Flexibilität</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.3</td> <td>Diskretion</td> </tr> </table>			1	1.6	Kommunikationsfähigkeit	2	1.5	Flexibilität	3	1.3	Diskretion	<p>Unsere Geschäftsstelle ist verantwortlich für:</p> <p>die Durchführung der überbetrieblichen Kurse: Klassenaufteilungen vornehmen, Referenten und Kursdaten fixieren, Raum- und Hilfsmittelreservierungen, Einladungen, Klassenlisten, Kursunterlagen bereitstellen, Merkblätter (Geschäfts- und Kursbedingungen) bereit stellen;</p> <p>die Schulungsaufgaben (Kursleiter, üK-Leiter, Berufsbildner, Experten, Fachreferenten): Organisation der Modulschulungen, Organisation der Briefings der üK-Leitenden, Weiterbildungsveranstaltungen der Berufsbildner und Fachreferenten organisieren;</p> <p>Beratung aller Beteiligten: Auskünfte an Berufsbildner und Lernende</p>
1	1.6	Kommunikationsfähigkeit										
2	1.5	Flexibilität										
3	1.3	Diskretion										
<p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2.5</td> <td>Mit Informationsquellen umgehen</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.7</td> <td>Problemlösungstechniken</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2.11</td> <td>Vernetztes Denken</td> </tr> </table>			1	2.5	Mit Informationsquellen umgehen	2	2.7	Problemlösungstechniken	3	2.11	Vernetztes Denken	
1	2.5	Mit Informationsquellen umgehen										
2	2.7	Problemlösungstechniken										
3	2.11	Vernetztes Denken										

Thema			Auftrag
Tätigkeit Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?			Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben/befassen werden. Werden Sie auch hier möglichst konkret. (Haupttätigkeiten)
Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)			
1	3.3.1.1	Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären	
2	2.1.4.1	Daten pflegen	
3	2.2.1.1	Kommunikationsmittel auswählen	
Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	1.2	Mit Belastungen umgehen	
2	1.12	Teamfähigkeit	
3	1.15	Verhandlungsfähigkeit	
Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	2.01	Analytisches und geplantes Vorgehen	
2	2.12	Ziele und Prioritäten setzen	
3	2.9	Verhandlungstechniken	

Kursadministration Modulschulungen:
Kursanmeldungen verwalten, neue Personen erfassen, Mutationen vornehmen, Kursdurchführung bestätigen, Kurseinladungen erstellen, Kursunterlagen bereitstellen, Hilfsmittel und Material in Kursräume sicher stellen, Kursbestätigungen erstellen. Auskünfte zu den Modulschulungen erteilen, z.B. über Inhalt und Durchführung.

Organisation überbetriebliche Kurse: Planung der Kurstage innerhalb der üK-Fenster, Daten fixieren, Klassenzuteilungen vornehmen, Referenten organisieren und informieren - Termine bestätigen, Einladungen für Lehrbetriebe und Lernende erstellen, Homepage aktualisieren, Schulungsunterlagen kopieren und verteilen, Lösungen bei Abwesenheiten Lernende erarbeiten, Honorarkontrolle führen.

Kreditorenbuchhaltung führen: Rechnungseingang, Rechnungskontrolle, Kontierung und Verbuchung, termingerechte Bezahlung, Ablage der Rechnungen

Thema			Auftrag									
<p>Umfeld des Lehrbetriebs Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p>			<p>Bringen Sie das wirtschaftliche Umfeld Ihres Lehrbetriebes/Ihrer Verwaltungseinheit zum Ausdruck. Gehen Sie dabei auf Konkurrenzfirmen oder Bedeutung Ihres Lehrbetriebes für die Schweizer Bevölkerung ein. <i>Für Lernende aus Verwaltungen:</i> <i>Vergleichen Sie dieses Umfeld mit dem einer anderen Verwaltungseinheit auf der gleichen Ebene oder beschreiben Sie die Bedeutung Ihrer Verwaltungseinheit für die Bevölkerung.</i></p>									
<p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>1.1.1.3</td> <td>Kundenbedürfnisse erfragen</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.1.3.1</td> <td>Umgangsformen anwenden</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.2.1.4</td> <td>Servicequalität beurteilen</td> </tr> </table>				1	1.1.1.3	Kundenbedürfnisse erfragen	2	1.1.3.1	Umgangsformen anwenden	3	1.2.1.4	Servicequalität beurteilen
1	1.1.1.3	Kundenbedürfnisse erfragen										
2	1.1.3.1	Umgangsformen anwenden										
3	1.2.1.4	Servicequalität beurteilen										
<p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>1.15</td> <td>Verhandlungsfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.01</td> <td>Situationsgerechtes Auftreten</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.14</td> <td>Angepasste Umgangsformen</td> </tr> </table>			1	1.15	Verhandlungsfähigkeit	2	1.01	Situationsgerechtes Auftreten	3	1.14	Angepasste Umgangsformen	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Bedeutung unserer Geschäftsstelle:</p> <p>Optimale Unterstützung und Begleitung der Lehrbetriebe, damit diese entlastet werden und weiterhin Lernende ausbilden und wenn möglich zusätzliche Lehrstellen schaffen.</p> <p>Zusätzliche Anlauf- und Beratungsstelle für die Lernenden in den Öffentlichen Verwaltungen.</p> </div>
1	1.15	Verhandlungsfähigkeit										
2	1.01	Situationsgerechtes Auftreten										
3	1.14	Angepasste Umgangsformen										
<p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2.01</td> <td>Analytisches und geplantes Vorgehen</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.12</td> <td>Ziele und Prioritäten setzen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2.9</td> <td>Verhandlungstechniken</td> </tr> </table>			1	2.01	Analytisches und geplantes Vorgehen	2	2.12	Ziele und Prioritäten setzen	3	2.9	Verhandlungstechniken	
1	2.01	Analytisches und geplantes Vorgehen										
2	2.12	Ziele und Prioritäten setzen										
3	2.9	Verhandlungstechniken										

Thema			Auftrag
Kommunikation Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?			<p>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (interne oder externe Kunden). Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und formulieren Sie diese aus.</p> <p>Eine typische Kundenberatung ist: Beratung der Berufsbildner betreffend der Modulschulungen:</p> <p>Wann findet wo, zu welchem Thema ein Kurs statt? Ich informiere ihn über unser Kursangebot und die Durchführungsorte. Ebenfalls teile ich ihm mit, wann die nächsten Kurse statt finden. Die Modulschulungen finden jeweils an verschiedenen Daten an einem Nachmittag statt (pro Modul). Die Module 1-3 sind obligatorisch zu NKG, das Modul 4 wird von unserer Branche angeboten und ist ein Erfä-Modul sowie Vertiefung zu Themen. Neu ist das Modul 5, welches für Lehrbetriebe angeboten wird, welche Lernende an die LAP schicken. Es dient als Vorbereitung zur LAP.</p> <p>Wie geht das Anmeldeverfahren? Ich teile ihm mit, dass er sich direkt unter www.vwbz.ch online anmelden kann. Ebenfalls sieht er dort die geplanten Kurse publiziert.</p> <p>Welches sind Pflichtmodule, was beinhalten diese? Ich erkläre ihm, dass die Module 1-3 von Berufsbildner besucht werden müssen (Vorgabe vom AfB), welche kaufmännische Lernende nach NKG ausbilden.</p> <p>Warum müssen diese Kurse besucht werden? Ich erkläre ihm, dass jeder Lehrbetrieb ein Ausbildungsprogramm erstellen muss und im Kurs auch die Instrumente ALS und PE erklärt werden. Diese Informationen sind wichtig und nötig um Lernede optimal während der Ausbildung zu betreuen.</p> <p>Was kosten die Kurse, wie werden diese verrechnet? Ich informiere den Berufsbildner darüber, dass pro Modul Fr. 100.00 verrechnet werden. Die Rechnung werden von uns halbjährlich (Juli / Dez.) erstellt. Es wird nicht jedes Modul einzeln in Rechnung gestellt.</p> <p>Wann erfolgt die Einladung und in welcher Form wird der Kurs bestätigt? Ich erkläre ihm, dass er bei der Anmeldung gleich ein Bestätigungsmail erhält. Sobald der Kurs definitiv durchgeführt werden kann (genügend Anmeldungen vorhanden) wird die Durchführung von uns per Mail bestätigt. Die definitive Einladung (mit genauen Kurszeiten, Teilnehmerliste und Ortsplan) werden wir jeweils pro Modul ca. 2 Wochen vor Kursbeginn ebenfalls per Mail an die angemeldeten Personen direkt zustellen.</p>
Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)			
1	4.1.3.1	Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren	
2	4.4.1.2	Kundengespräche führen	
3	1.1.1.3	Kundenbedürfnisse erfragen	
Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	1.3	Diskretion	
2	1.6	Kommunikationsfähigkeit	
3	1.14	Angepasste Umgangsformen	
Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)			
1	2.6	Präsentationstechniken	
2	2.11	Vernetztes Denken	
3	2.5	Mit Informationsquellen umgehen	
Welche Unterlagen/Materialien/Vorlagen verwenden Sie in der Regel dazu?			1. Homepage www.ov-zs.ch 2. Perigon-Adressverwaltung 3. Access-Kursdatenbank

Ort, Datum:

Bestätigung des Berufsbildners/der Berufsbildnerin - Unterschrift des Lernenden/der Lernenden