

Merkblatt Praxisbericht / Ausbildungsprogramm

1. Sinn und Zweck

Praxisbericht und Ausbildungsprogramm sind die Grundlage für das mündliche Qualifikationsverfahren (QV) und dienen den Experten/Expertinnen zur Vorbereitung. Mit den Unterlagen wird gewährleistet, dass die Prüfungsgespräche möglichst realitätsnahen Situationen entsprechen.

Beide Dokumente werden nicht benotet.

2. Praxisbericht

LLD Register 16 / ÜK-Lehrmittel Register 07

Der Praxisbericht wird vollumfänglich vom Lernenden / von der Lernenden erstellt.

Der Bericht soll alle wesentlichen Informationen über den Lehrbetrieb, den Ablauf der Ausbildung, die besuchten Abteilungen/Organisationseinheiten, ausgeführten Tätigkeiten und erlebten Kommunikationssituationen wiedergeben.

Der fertiggestellte Praxisbericht muss vom hauptverantwortlichen Berufsbildner / von der hauptverantwortlichen Berufsbildnerin geprüft werden. Mit dem elektronischen Signieren durch den Berufsbildner / die Berufsbildnerin im rALS, wird die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben bestätigt.

Der Aufbau des Praxisberichtes

Der Praxisbericht besteht aus vier Teilen. Jeder Teil beginnt mit einer Einleitung und der Auflistung der jeweils zugrundeliegenden Leistungsziele (Betrieb und ÜK). Danach folgt ein Textfeld für die individuellen Ausführungen. Der Platz ist fix vorgegeben und kann nicht erweitert werden. Die jeweils verlangte Anzahl Beispiele **muss** erbracht werden.

Teil A: Vorstellung des Ausbildungsbetriebs

Hier wird der Ausbildungsbetrieb, resp. die Abteilung/en in denen die Ausbildung absolviert wurde, vorgestellt. Dabei sollen die für die Ausbildung wichtigsten Eckdaten des Betriebs festgehalten werden. Es wird erläutert, wie der Betrieb organisiert ist, welche Aufträge und Aufgaben er wahrnimmt und es werden die Schnittstellen zu anderen Abteilungen und/oder Ämtern aufgezeigt.

Zusätzlichen werden auch die Titel der beiden Prozesseinheiten aufgeführt.

*Beispiel: PE 1: Vom Eingang der Rechnung bis zur Auslösung der Überweisung
PE 2: Der Rekrutierungsprozess*

Teil B: Dienstleistungen

Es werden **vier** Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes, bei welchen der Lernende / die Lernende aktiv und regelmässig mitgearbeitet hat, vorgestellt. Diese Dienstleistungen sollen nicht nur aufgezählt, sondern auch fachlich korrekt und mit den wichtigsten Teilschritten beschrieben werden. Dabei ist selbstverständlich das Amtsgeheimnis zu wahren.

Teil C: Kundenanfragen

Es gilt, **drei** konkrete Kundengesprächssituationen (extern oder intern), die der/die Lernende im Berufsalltag erlebt hat, aufzuführen. Die konkrete Kommunikationssituation soll jeweils beschrieben und der Inhalt des Gespräches erläutert werden. (Worum ging es in dem Gespräch? Welche Auskünfte werden vom Lernenden / von der Lernenden erteilt? Welche Hilfsmittel stehen dafür zur Verfügung?)

Das Aufnehmen von Telefonnotizen und/oder das Weiterverbinden von Anrufen sind ungeeignete Gesprächssituationen, da hier keine konkrete Dienstleitung für den Kunden / die Kundin erbracht wird.

Teil D: Reklamationen

Es müssen **zwei** typische Kunden-Reklamationen (extern oder intern) aufgeführt werden. Auch hier wird der Inhalt der Reklamation beschrieben, ergänzt mit den Lösungsmöglichkeiten.

Falls der Lernende / die Lernende während seiner/ihrer Ausbildung keine Reklamationen bearbeitet hat, sind Beispiele von Reklamationen aufzuführen, von denen der/die Lernende weiss, dass sie im Ausbildungsbetrieb eingehen und bei denen er/sie informiert ist, wie diese zu bearbeiten wären.

Hinweis auf allfällige Gesetzesänderungen

Trat während der Ausbildung zu einem der im Bericht genannten Themen eine Gesetzesänderung in Kraft, muss im Praxisbericht in den Teilen B, C und/oder D entsprechend darauf hingewiesen werden. Gleichzeitig muss erwähnt werden, nach welchem Gesetz (alt/neu), der Lernende / die Lernende ausgebildet wurde. Das Prüfungsgespräch würde sich in diesem Fall auf die erlernte Version (alt/neu) des Gesetzes beziehen.

Beilagen zum Praxisbericht

Dem Praxisbericht müssen **zwingend** beigelegt werden:

- Ausbildungsprogramm
- Falls vorhanden: Einsatzplan (Durchlauf verschiedener Abteilungen)

Individuelle Beilagen können sein:

- Merkblätter / Broschüren / Formulare / Organigramme / Flyer etc.
- **Wichtig:** Es sollen nur Unterlagen beigelegt werden, die für das Verständnis der Situationen wirklich notwendig und nicht öffentlich zugänglich (z.B. durch Download vom Internet, etc.) sind.

Termin Praxisbericht

Der Praxisbericht inklusive Beilagen muss bis spätestens dem **31. Januar des Abschlussjahres** im rALS erfasst und durch den Berufsbildner signiert worden sein.
(Anleitung zur Erfassung im rALS: Handbuch rALS, Kapitel 9)

3. Ausbildungsprogramm

Das Ausbildungsprogramm wird im rALS geführt (Handbuch rALS, Kapitel 4). Der Inhalt muss dem tatsächlichen Lehrverlauf und Lehrinhalt entsprechen.

Spätestens auf den 31. Januar des Abschlussjahres ist das Ausbildungsprogramm im rALS zu aktualisieren, dh wichtige, durchgeführte Arbeitsschritte werden ergänzt bzw. nicht durchgeführte Arbeiten werden gelöscht.

Auch hier ist der/die Lernende dafür verantwortlich, dass der Inhalt der Realität entspricht.

Umgang mit Tätigkeiten/Arbeiten nach dem 31. Januar

Geplante Arbeiten/Arbeitsbereiche von Februar bis Ende Mai des Abschlussjahres sind mit dem Hinweis «geplant» ebenfalls aufzuführen. Sie sollen bis zur mündlichen Abschlussprüfung tatsächlich mehrmals ausgeführt worden sein.

4. Weiter zu beachten

- Ungenügend ausgefüllte, wenig informative Praxisberichte können von der Geschäftsstelle VWBZ zur Überarbeitung zurückgewiesen werden.
- Die Experten/Expertinnen sind in der Auswahl der Kommunikationssituationen frei. Diese orientieren sich jedoch in jedem Fall an den Tätigkeiten der Lernenden gemäss Praxisbericht und/oder Ausbildungsprogramm.
- Zusätzlich zum Praxisbericht und zum Ausbildungsprogramm können die Experten/Expertinnen bei Bedarf auch Informationen zur Ausbildung beim Ausbildungsbetrieb über den/die Ausbildungsverantwortliche/n einholen.
- Der Praxisbericht und das Ausbildungsprogramm sind Bestandteil der mündlichen Prüfung und werden im Beschwerdefall als Beweismittel geführt.

Verein Verwaltungsbildung Zentralschweiz
Geschäftsstelle VWBZ
Hirschengraben 36
6002 Luzern
041 / 228 65 97