

## Merkblatt Praxisbericht

ab QV 2020

Dieses Merkblatt hält die relevanten Punkte rund um den Praxisbericht für Lernende und Berufsbildner/innen vom Auftrag bis zur Abgabe fest. Es gibt Informationen zum zeitlichen Ablauf, dem gewünschten Inhalt und beinhaltet Kontroll-Checklisten für Lernende und Berufsbildnerinnen.

Das Merkblatt gilt gleichermassen für Lernende und Berufsbildner/innen als Informationsquelle.

### Inhalt des Merkblattes

1. Ausgangslage > Wozu dient der Praxisbericht?
2. Aufgabe Lernende > Was liegt in der Verantwortung der/des Lernenden?
3. Aufgabe Berufsbildner/in > Worauf muss und soll der/die Berufsbildner/in achten?
4. Zeitlicher Ablauf > Wann sollte was erledigt werden?
5. Schreiben / Schreibweise > Worauf ist beim Schreiben zu achten?
6. Inhalt Praxisbericht > Was gehört in den Praxisbericht?  
Inklusive Beschreibung Inhalt der 4 Teile des Praxisberichts
  - Teil A = Beschreibung Lehrbetrieb
  - Teil B = Typische Tätigkeiten
  - Teil C = Gesprächssituationen
  - Teil D = Reklamationsituationen
7. Spezielle Situationen > Gesetze haben sich geändert  
> Arbeiten haben sich geändert  
> Arbeiten nach Abgabe Praxisbericht
8. Beilagen Praxisbericht > Welche Beilagen sind sinnvoll?
9. Checkliste Lernende > Habe ich an alles gedacht? Schlusskontrolle
10. Checkliste Berufsbildner > Kann ich den Praxisbericht freigeben?
11. Abgabe Praxisbericht > Wann ist der Praxisbericht abzugeben und worauf ist zu achten?
12. Ausserdem gut zu wissen > Ist ebenfalls wichtig
13. Quellen / weitere Infos > Wo können weitere Infos nachgelesen werden?

## 1. Ausgangslage

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, praktischen Situationen entsprechen.

## 2. Aufgabe Lernende

Zusammenstellung einer Dokumentation gemäss Vorgaben für die beiden Prüfungsexpert/innen der betrieblich mündlichen Abschlussprüfung.

Der Praxisbericht beinhaltet die wichtigen, relevanten und gehaltvollen Arbeiten, welche regelmässig im Lehrbetrieb möglichst selbstständig bearbeitet werden konnten.

### Rahmenbedingungen für das Schreiben

- Der Praxisbericht wird von der/dem Lernenden selber geschrieben.
- Der Praxisbericht muss im rALS geschrieben (oder einkopiert) und abgegeben werden. Anleitungen dazu sind im Handbuch rALS Kapitel 9 zu finden.
- Die Vorgaben gemäss diesem Merkblatt, dem Muster Praxisbericht (Webseite VWBZ), den Informationen aus dem ÜK sowie aus der Lern- und Leistungsdokumentation LLD (Register 16) und ÜK Lehrmittel (Register 07) sind zu beachten.
- Idealerweise wird mit dem Schreiben des Praxisberichts nach dem ÜK2 begonnen (Auftragserteilung im ÜK), spätestens jedoch zu Beginn des 3. Lehrjahres.
- Das Schreiben des Praxisberichts benötigt Zeit. Diese ist frühzeitig einzuplanen, inkl. mehreren Überarbeitungen. Lernende besprechen mit ihrem/r Berufsbildner/innen, in welchem Rahmen im Lehrbetrieb am Praxisbericht geschrieben werden kann. Es darf nicht davon ausgegangen werden, dass dieser im ÜK geschrieben wird.
- Vor dem ÜK6 QV-Vorbereitung Teil 1 (findet im Januar vom letzten Lehrjahr statt) ist der Praxisbericht fertig geschrieben.

## 3. Aufgabe Berufsbildner/in

Die Lernenden erhalten im ÜK Informationen zum Praxisbericht; wie dieser geschrieben werden soll, was der Inhalt ist und welche Hilfsmittel ihnen zur Verfügung stehen. Im Rahmenprogramm ÜK2 und ÜK4 werden die Lernenden aufgefordert, mit dem Schreiben des Praxisberichts zu beginnen. Als Berufsbildner/in können Sie hier unterstützend mitwirken, indem Sie diesen Auftrag ebenfalls aufgreifen.

Spätestens im Oktober bis Dezember vom letzten Lehrjahr muss der Praxisbericht vollständig geschrieben werden. Im ÜK6 (Januar vom letzten Lehrjahr) haben die Lernenden die Möglichkeit Fragen zum Praxisbericht zu stellen und es wird gemeinsam eine Vollständigkeitskontrolle des Inhaltes vorgenommen.

Grundsätzlich kann man also sagen, dass die Auslösung und Informationen zum Praxisbericht im ÜK erfolgen und die Lernenden für das Schreiben des Praxisberichts verantwortlich sind. Als Berufsbildner/in können Sie den Schreibprozess unterstützend begleiten, die verpflichtenden Aufgaben liegen jedoch alle am Ende des Prozesses, kurz vor der Abgabe.

Untenstehend finden Sie Ihre Muss/Soll/Darf-Aufgaben und im Kapitel 10 «Checkliste Berufsbildner/in» eine Zusammenstellung der Aufgaben(möglichkeiten) über die drei Phase: Auftragserteilung, Während des Schreibens, Vor der Abgabe.

### Aufgaben als Berufsbildner/in

#### MUSS

- Praxisbericht auf inhaltliche Richtigkeit gegenlesen
- Ausbildungsprogramm zusammen mit der/dem Lernenden aktualisieren
- Praxisbericht spätestens am 28. Februar im rALS nach der Freigabe durch Lernende/r signieren

#### SOLL

- Vorgehen mit dem Lernenden besprechen – Erwartungen äussern
- Lernende/r zum Notieren von gehaltvollen Aufgaben anhalten (gehaltvoll = könnte dazu eine PE mit 12 und mehr Schritten geschrieben werden?)
- Darauf achten, dass Beispiele aus allen Abteilungen, in welchen über eine längere Zeit die Ausbildung erfolgte, im Praxisbericht abgebildet sind

#### KANN

- Unterstützung beim Schreiben geben
- Inhaltliche Einführung geben
- Text auf Rechtschreibung und Stil durchlesen

### **Wichtig!**

Der/die Lernende ist verantwortlich für einen vollständig und gehaltvollen Praxisbericht. Der/die Berufsbildnerin kann und soll bei Nichterfüllung eine Überarbeitung verlangen. Schlussendlich darf der Praxisbericht aber auch in einem «ungenügenden» Zustand abgegeben werden.

Der/die Berufsbildner/in gibt mit dem Signieren lediglich das OK, dass der aufgeführte Inhalt des Praxisberichts inhaltlich korrekt ist. Der/die Berufsbildner/in ist nicht in der Verantwortung darauf zu achten, dass der/die Lernende einen möglichst idealen Praxisbericht abgibt.

## **4. Zeitlicher Ablauf**

Die Lernenden beginnen im 2. Lehrjahr mit dem Schreiben des Praxisberichts anhand der erhaltenen Informationen im ÜK2 und ÜK4.

Im letzten Lehrjahr, spätestens im Oktober bis Dezember sollten die Lernenden intensiv am Schreiben des Praxisberichts sein. Idealerweise ist bis zum ÜK6-Tag im Januar der Praxisbericht fertig geschrieben, so, dass anhand der Klärungsfragen und der Inputs im ÜK6 nur noch einzelne Anpassungen vorgenommen werden müssen.

Lernende/r und Berufsbildner/in klären gegen Ende Jahr den zeitlichen Ablauf:

- Bis wann hat der/die Lernende den Praxisbericht zum Gegenlesen dem/der Berufsbildner/in abzugeben?
- Definition der erneuten Abgabe an Berufsbildner/in.
- Berufsbildner/in und Lernende/r besprechen klar, wann und wie die Freigabe der/des Lernenden erfolgt, so, dass der/die Berufsbildner/im den Praxisbericht freigeben kann.
- Freigabe des Praxisberichts durch Lernende/r an Berufsbildner/in, sobald der Praxisbericht geschrieben ist, die Beilagen hochgeladen und alles mittels der Checkliste unter Punkt 8 geprüft ist.
- Nach der Freigabe des Praxisberichts durch die/den Lernende/n, diesen im rALS signieren. Dadurch wird der Praxisbericht im rALS für die Geschäftsstelle freigegeben.
- Das Signieren des Praxisberichts hat bis zum 28. Februar zu erfolgen.

## 5. Praxisbericht schreiben / Schreibweise

Das Formular des Praxisberichts muss im rALS ausgefüllt werden und wird über das Signieren der Berufsbildner/in für die Geschäftsstelle freigegeben.

Es empfiehlt sich jedoch, den Text des Praxisberichts in einem normalen Worddokument zu schreiben und erst am Schluss ins rALS Formular zu kopieren.

Damit der/die Lernende den Praxisbericht im rALS schreiben kann, muss der/die Berufsbildner/in die Lerndokumentation im rALS für die/den Lernende/n freigeben (falls dies nicht bereits bei Lehrbeginn erfolgt ist). Die Anleitung dazu ist im Handbuch rALS Kapitel 9 und 3.3 aufgeführt. Dieses wiederum finden Sie auf der Homepage ov-ap unter Publikationen.

Weitere Punkte, die beim Schreiben zu beachten sind:

- Das Praxisbericht-Formular im rALS lässt nur wenig Formatierungen zu. Es empfiehlt sich daher eine einfache Text-Struktur.
- Es kann sein, dass der Text im rALS sich nicht einheitlich formatieren lässt. Das geht in Ordnung, wir wissen um diese Ausgangslage. Ausserdem wird weder der Inhalt noch die Gestaltung des Praxisberichts bewertet.
- Achten Sie beim Schreiben auf eine lesefreundliche Gestaltung, setzen Sie z. B. Titel und machen Sie Abstände.
- Machen Sie klare Aussagen. Halten Sie sich aber trotzdem kurz.
- Wenn die Seite mit weniger als einem Drittel beschrieben ist, haben Sie zu wenig geschrieben.
- Es ist nicht nötig, den ganzen Text als Aufsatz in einem Fliesstext zu schreiben. Wo sinnvoll können Aufzählungen oder Stichworte gewählt werden.
- Das Schreiben in der Ich-Form erleichtert bei den Bereichen B, C und D, dass Sie klar schreiben, welche Arbeiten / Arbeitsschritte Sie erledigt haben.
- Datenschutz und Amtsgeheimnis sind beim Schreiben des Praxisberichts zu beachten.

## 6. Inhalt / Umfang Praxisbericht

Der Praxisbericht wird für die beiden Expert/innen der betrieblich mündlichen Prüfung geschrieben. Diese Expert/innen können, müssen aber nicht aus dem entsprechenden Fachbereich kommen. Das heisst, der Praxisbericht wird grundsätzlich für eine dritte Person geschrieben. Dieser aussenstehenden Person wird der Lehrbetrieb (Teil A) vorgestellt und in den Teilen B, C und D werden die ausgeführten Tätigkeiten vorgestellt.

### **Wichtig!**

Die Lernenden beschreiben bei den Teilen B, C und D nicht den Prozess, sondern Ihre Arbeitsschritte, welche Sie innerhalb eines Prozesses tatsächlich erledigen oder erledigt haben.

Auf der Webseite VWBZ ist ausserdem ein [Muster-Praxisbericht](#) aufgeschaltet mit wichtigen Hinweisen zum Ausfüllen des Praxisberichts bzw. zu Inhalt und Umfang (grün markierte Felder).

### **Aufbau des Praxisberichtes**

Der Praxisbericht besteht aus vier Teilen (A, B, C, D).

Jeder Teil beginnt mit einer Kurzanweisung, was nachfolgend von den Lernenden zu notieren ist (Beispiel unten von Teil A).

Stellen Sie Ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor. Berücksichtigen Sie dabei:

- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebs, Ihrer Ausbildungsabteilung/-en
- den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb, Ihre Ausbildungsabteilung/-en wahrnimmt/wahrnehmen
- die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.

Danach folgt eine Auflistung der jeweils zugrundeliegenden Leistungsziele (Betrieb und ÜK). Diese Informationen sind für das Ausfüllen des Praxisberichts nicht relevant. Die Leistungsziele geben jedoch Auskunft, in welchem Umfang / Tiefe die Prüfungsexpert/innen in der betrieblich mündlichen Prüfung auf theoretischer Ebene Wissen abholen können.

Schlussendlich folgt ein Textfeld für die individuellen Eingaben durch die Lernenden. Der Platz ist fix vorgegeben und kann nicht erweitert werden. Eine Formatierung des Textes ist nur beschränkt und oft auch nicht einheitlich möglich.

Nachfolgend sind die vier Teile kurz beschrieben. In blau hat es zudem konkrete Hinweise für die Lernende zum Schreiben des Praxisberichts sowie eine Checkliste zur Prüfung des idealen Inhalts.

## **Teil A: Vorstellung des Ausbildungsbetriebs**

---

Hier wird der Ausbildungsbetrieb, resp. die verschiedenen Abteilungen/Dienststellen 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, wer die Kunden sind sowie die Schnittstellen zu anderen Abteilungen und/oder Ämtern.

### **Für Lernende – beim Ausfüllen beachten:**

- Beschreiben Sie kurz den ganzen Lehrbetrieb = Gemeinde mit den Abteilungen bzw. Departement/Direktion mit den Dienststellen mit den entsprechenden Aufgaben.
  - Die Prüfungsexpert/innen haben das Recht, zum Umfeld der Einsatzorte Fragen zu stellen.
- Bei den effektiven Einsatzorten während der Lehre wird neben den Aufgaben dieses Bereichs auch die Angebote/Dienstleistungen beschrieben.
  - Auch hier können die Prüfungsexpert/innen Fragen zu Angeboten/Dienstleistungen stellen, mit welchen Sie nicht direkt Berührungspunkte hatten. Das Leistungsziel «1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen» beinhaltet dies.

### **Checkliste Teil A – ist alles Wichtige notiert?**

- Ist die Beschreibung mind. 1 Seite lang? Wenn nicht = zu kurz > mehr schreiben!
- Idealerweise ist die Beschreibung 2-3 Seiten lang
- Ist der ganze Lehrbetrieb kurz umschrieben mit den Aufgaben?
- Idealerweise legen Sie dem Praxisbericht das Organigramm des Lehrbetriebes bei?
- Haben Sie etwas zur Anzahl der Mitarbeitenden geschrieben?
- Ist klar erkennbar, in welchen Abteilungen Sie gearbeitet haben?
- Sind bei den effektiven Einsatzorten die Angebote/Dienstleistungen aufgeführt?
- Inkl. für wen diese Angebote/Dienstleistungen sind?
- Inkl. wo die Schnittstellen zu anderen Abteilungen sind
- Was sind die Richtlinien / die Philosophien?
- Welche Grundlegendokumente sind relevant?
- Ist die Seite lesefreundlich? Haben Sie Abschnitte und Titel gesetzt?

## Teil B: Dienstleistungen

---

Hier beschreibt die/der Lernende typische Tätigkeiten aus dem eigenen Arbeitsalltag. Dies können grössere, umfassende Aufgaben sein, aber auch eher kleinere Prozesse oder aber ein Teil, der Bestandteil eines grösseren Prozesses ist. Wichtig ist, dass die Arbeitsschritte beschrieben sind, welche der/die Lernende selbstständig und regelmässig erledigt hat.

Damit die Prüfungsexpert/innen sich ein Bild machen können, welche Arbeitsschritte erledigt wurden, ist ein bestimmter Detaillierungsgrad nötig (bitte nachfolgendes Beispiel beachten):

- Zu wenig detailliert und somit nicht aussagekräftig: > Kasse geführt
- Idealer Detaillierungsgrad  
= Aufzählung der Arbeitsschritte:
  - > Geld Ein- und Ausgaben
  - > Kassenstand am Abend prüfen
  - > Geldbestand sicherstellen
  - > Kassensicherheit gewährleisten
  - > Differenzen bereinigen
  - > Belege kontieren
  - > Belege buchen
  - > Saldoabgleich
  - Etc.
- Zu detailliert:
  - > Am Abend öffne ich die Kasse, nehme das Geld heraus und lege es auf das Pult. Zuerst zähle ich die Noten ....Diese detaillierten Informationen sind für die Prüfungsexpert/innen nicht relevant. Es kann aber durchaus sein, dass das schrittweise Vorgehen abgefragt und hinterfragt wird.

Welche Tätigkeiten sind geeignet für den Teil B?

- Grundsätzlich sind alle Tätigkeiten geeignet, welche mehrmals / regelmässig und möglichst selbstständig bearbeitet wurden.
- Idealerweise sind es Tätigkeiten, welche typisch für die öffentliche Verwaltung bzw. den Angeboten/Dienstleistungen des Lehrbetriebes sind und/oder einen direkten Zusammenhang zu den Leistungszielen haben.
- Es sind gehaltvolle, komplexere, über mehrere Arbeitsschritte und Entscheide umfassende Tätigkeiten zu notieren.  
Nicht geeignet: SBB-Tageskarte herausgeben und Betrag einkassieren  
Die SBB-Tageskarte kann aber durchaus aufgeführt werden, wenn in diesem Zusammenhang mehrere Arbeitsschritte anfallen, z.B. Fragen zur Reservation beantworten, Reservationssystem betreuen, Tageskarten herausgeben, freigegebene Tageskarten bewirtschaften, Kasse am Abend zählen, Text auf der Webseite aktualisieren etc.
- Eine Arbeitssituation ist für den Praxisbericht gut geeignet, wenn eine PE mit mind. 12 Arbeitsschritten dazu gemacht werden könnten und das Flussdiagramm Entscheidungen beinhalten würde.

- Es kann aber auch ein Themenbereich gewählt werden (wie z. B. oben die SBB-Tageskarte) und dazu verschiedene Arbeitsschritte beschrieben werden, welche zu verschiedenen Prozessen oder gar Abteilungen gehören. Dies bietet den Prüfungsexpert/innen die Möglichkeit das Ganzheitliche zu thematisieren, Zusammenhänge und Schnittstellen zu erläutern.
- Es können Tätigkeiten mit Kundenkontakt, aber auch interne Arbeiten aufgeführt werden – idealerweise eine Mischung aus beidem.

Für den Praxisbericht nicht geeignet sind:

- > Telefon abnehmen und weiterleiten
- > Kunden / Gäste empfangen
- > Papier entsorgen
- > Dokumente ausdrucken

### Für Lernende – beim Ausfüllen beachten:

- Entgegen dem Formular Praxisbericht müssen mind. 8 Tätigkeiten (statt 4) aufgeführt werden. Dies ist eine Vorgabe der Zentralschweiz.  
Beachten Sie bezüglich der Darstellung bitte die folgende Seite.
- Lesen Sie unbedingt die oben aufgeführten Informationen zum Teil B zuerst durch. Machen Sie sich dann Gedanken, welche Tätigkeiten Sie aufführen möchten. Achten Sie dabei darauf, dass Sie pro Abteilung/Dienststelle, welche Sie 3 Monate und länger besucht haben, mind. 1 Tätigkeit aufführen.
- Wurde eine aufgeführte Tätigkeit ebenfalls als PE bearbeitet, soll dies erwähnt und mit dem ersten und letzten Arbeitsschritt aufgeführt werden (die PE soll nicht beigelegt werden, das Flussdiagramm kann aber durchaus Sinn machen).

### Tipps / Informationen zur Darstellung:

- Der Teil B besteht aus 6 Seiten und kann nicht erweitert werden. Daher kann nicht jede Tätigkeit auf eine eigene Seite platziert werden. Sie werden also Seiten haben, auf welchen Sie 2 (oder 3) Tätigkeiten aufführen.
- Wenn Sie mehrere Tätigkeiten auf einer Seite beschreiben, achten Sie darauf, dass für die Prüfungsexpert/innen klar ersichtlich ist, zu welcher Abteilung diese Tätigkeit gehört.
- Setzen Sie Titel und arbeiten Sie mit Abständen, um auch optisch die Abgrenzungen zwischen zwei Tätigkeiten deutlich zu machen.
- Jede Seite des Teil B beginnt im Kopf mit dem Ausbildungsbetrieb und der Abteilung. Wenn Sie auf einer Seite schlussendlich Tätigkeiten aus verschiedenen Abteilungen beschreiben, können Sie bei Amt/Abteilung einfach einen Punkt (.) setzen.

Ausbildungsbetrieb	Primarschule ...
Amt/Abteilung	DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)



### **Tipps für die Lernenden beim Schreiben:**

- Schreiben Sie in Ich-Form. So stellen Sie automatisch sicher, dass Sie von Ihren Tätigkeiten schreiben.
- Nutzen Sie Stichworte und Aufzählungen, wo sinnvoll und dadurch die Verständlichkeit nicht verloren geht.
- Denken Sie daran, dass Sie für Aussenstehende schreiben. Die Prüfungsexpert/innen sind Fachleute der öffentlichen Verwaltung, kennen aber die «Eigenheiten» Ihres Lehrbetriebs nicht.
- Sie können im Praxisbericht auf Beilagen verweisen, die Sie mit Praxisbericht zusammen abgeben. Dies ist aber kein Muss.

### **Checkliste Teil B – sind die Vorgaben umgesetzt?**

- Haben Sie mindestens 8 verschiedene Tätigkeiten beschrieben?
- Ist aus jeder Abteilung, in welcher Sie für 3 Monate oder länger gearbeitet haben, eine Tätigkeit aufgeführt?
- Haben Sie deutlich geschrieben, welche Arbeitsschritte Sie erledigt haben? Sind alle Arbeitsschritte von Ihnen aufgeführt?
- Ist klar, in welchen Zusammenhang diese Tätigkeit anfällt? Allenfalls ist eine kurze Einleitung dazu nötig und/oder eine Information, wie es danach weitergeht.
- Haben Sie die gehalt- und anspruchsvollen Tätigkeiten während Ihrer Lehrzeit aufgeführt?
- Haben Sie beim Auswählen der Tätigkeiten daran gedacht, dass dies auch rein interne Arbeiten sein können ohne Kundenkontakt?
- Haben Sie Tätigkeiten aufgeführt, welche aus 3-5 Sätzen bestehen? Falls ja, lassen Sie diese stehen, notieren Sie aber zusätzliche pro solche Tätigkeit eine Weitere, da solch kurz beschriebene Tätigkeiten weniger gehaltvoll sind.



## Verwaltungsgrundsätze notieren

Die rechte Hälfte des Teil C ist für den «Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen» reserviert. Das Wichtigste gleich zuerst: Das Notieren der massgebenden Gesetze ist richtig und relevant, reicht aber nicht. Es braucht immer den Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen.

Beim «Bezug nehmen» ist darauf zu achten, dass erläutert wird, weshalb dieser Verwaltungsgrundsatz für diese spezielle Situation zutrifft bzw. relevant ist.

Es werden alle für die gewählte Situation relevanten Verwaltungsgrundsätze aufgeführt.

Tipp: Meist trifft mehr als ein Verwaltungsgrundsatz zu.

Auf der rechten Seite stehen also die folgenden Informationen:

- Richtlinien / Gesetze, welche für das Vorgehen bzw. die Informationen massgebend sind
- Passende Verwaltungsgrundsätze
- Verwaltungsgrundsatz mit Bezug zur Situation (= weshalb relevant?)

## Wichtig für Lernende!

Für das Schreiben des Praxisberichts, wie auch für die mündliche und schriftliche betriebliche Prüfung ist die Kenntnis der Verwaltungsgrundsätze wichtig. Sie müssen diese auswendig kennen; sagen können, was sie bedeuten und wo diese in Ihrem Lehrbetrieb umgesetzt werden.

## Für Lernende – beim Ausfüllen «Bezug Verwaltungsgrundsätze» beachten:

- 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.
- Es kann durchaus sein, dass auf der rechten Seite mehr steht, als auf der Linken, wo die Gesprächssituation beschrieben ist.

## Checkliste Teil C – habe ich die rechte Seite vollständig ausgefüllt?

- Steht pro Gesprächssituation mind. ein Verwaltungsgrundsatz?
- Haben Sie alle massgebenden Verwaltungsgrundsätze aufgeführt?
- Haben Sie erläutert, weshalb dieser Verwaltungsgrundsatz für die beschriebene Gesprächssituation relevant ist?
- Sind ausserdem zusätzlich (wenn vorhanden) die massgebenden Gesetzesartikel oder internen Richtlinien dazu notiert?

## Teil D: Reklamationen

---

Es müssen 2 typische Kundenreklamationen (extern oder intern) aufgeführt werden. Auch hier wird der Inhalt der Reklamation beschrieben und das Verhalten (z.B. ruhig bleiben, Kunden ausreden lassen) kann weggelassen werden. Dafür wird ergänzt, welche Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen und welche Bedingungen dafür erfüllt sein müssen.

Bei den zwei Reklamationen soll es um Situationen handeln, in welchen der/die Lernende selbstständig handeln und entscheiden kann.

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 sind/wären.

### Für Lernende – beim Schreiben beachten:

- Schildern Sie typische Reklamationssituationen, in welchen Sie auch selbstständig den Fall lösen können (nicht: ich rufe jemanden, der/die übernehmen kann).
- Schildern Sie die Ausgangslage, wie es überhaupt zu dieser Reklamation kommt.
- Notieren Sie die Fragen, welche Sie stellen müssen, um die Situation zu verstehen oder schildern Sie das Wissen, welches Sie erfahren müssen, damit Sie weitere Entscheide treffen können.
- Notieren Sie die Vorgehensmöglichkeiten, die Bedingungen, welche dafür erfüllt sein müssen und anhand von welchen Kriterien Sie sich entscheiden.
- Tipp: Stellen Sie sich vor, dass Sie eine neue Mitarbeiterin / einen neuen Mitarbeitenden in das Vorgehen bei dieser Reklamationssituation einführen und notieren Sie alles, was Sie der neuen Person sagen müssten.

### Checkliste Teil D – sind die Reklamationssituation nachvollziehbar?

- Haben Sie 2 unterschiedliche Reklamationen beschrieben?
- Handelt es sich um Fälle, in denen Sie selber reagieren und Lösungen anbieten können? Falls nicht, ist die Situation nicht geeignet.
- Beinhaltete Ihre Reklamationssituation ...
  - eine Ausgangslage?
  - eine Beschreibung dessen, was Sie abklären / wissen müssen?
  - Lösungsoptionen inkl. Schilderung, was dabei erfüllt sein muss?
  - sowie Ihr Vorgehen bei der Lösungsfindung?

## 7. Spezielle Situationen

### Gesetz / Ausgangslage hat sich geändert

Trat während der Ausbildung zu einem der im Bericht genannten Themen eine Gesetzes- oder sonstige Änderung 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 und angewendete Version (alt/neu) beziehen.

### Arbeiten / Prozesse haben sich geändert

Hat die/der Lernende während seiner Lehre Arbeiten erledigt, welche sich in der Zwischenzeit stark verändert haben oder gar nicht mehr wahrgenommen werden, können diese trotzdem im Praxisbericht aufgeführt werden. Ein allfälliger Prüfungsfall bezieht sich dann auf die Situation und Bearbeitung, wie die/der Lernende dies gelernt hat.

### Arbeiten nach Abgabe des Praxisberichts

Wir empfehlen den Lernenden, Arbeiten, in welche Sie erst noch eingeführt werden nicht in den Praxisbericht aufzunehmen. Sollte dies trotzdem der Fall sein, braucht die / der Lernende Unterstützung bei der Beschreibung der zukünftigen Arbeit und es muss darauf geachtet werden, dass nicht der Prozess grundsätzlich, sondern die tatsächlich anfallenden Arbeiten beschrieben werden.

Solche zukünftigen Arbeiten sind aber auf jeden Fall im [Ausbildungsprogramm](#) aufzuführen!

### Ergänzende Checkliste für die Teile B-D - ist Spezielles notiert?

- Haben Sie auf Veränderungen und spezielle Situationen hingewiesen?

## 8. Beilagen Praxisbericht

### Beilagen zum Praxisbericht

Die Beilagen müssen als Attachements dem Praxisbericht beigelegt werden (rALS Handbuch Kapitel 9).

- Dem Praxisbericht müssen zwingend beigelegt werden = MUSS-Beilagen
  - Ausbildungsprogramm
  - Falls vorhanden: Einsatzplan (Durchlauf verschiedener Abteilungen)
- Individuelle Beilagen können sein = DARF-Beilagen
  - Interne oder externe Merkblätter / Broschüren / Formulare / Organigramme / Flyer / Anleitungen / Checklisten / Auszüge aus Gesetz/Reglementen etc.
  - Wichtig: Es sollen nur Unterlagen beigelegt werden, die für das Verständnis der Situationen wirklich notwendig und nicht öffentlich zugänglich sind (z. B. durch Download vom Internet, etc.)

- Wir empfehlen folgende Beilagen = SOLL-Beilagen
  - Organigramm (falls vorhanden)
  - Formulare, Arbeitsdokumente und Checklisten zu den im Praxisbericht aufgeführten Arbeiten

Beilagen können (müssen aber nicht) von den Prüfungsexperten in den mündlichen QV-Gesprächen zur Verfügung gestellt werden. Es ist ausserdem möglich, dass die Prüfungsexperten Unterlagen von der Webseite des Lehrbetriebes mit in die Prüfungssituation nehmen.

Nicht dem Praxisbericht beigelegte (vergessene) Dokumente können nicht am Prüfungstag durch die Lernenden selber mitgenommen und berücksichtigt werden.

### Tipps für die Lernende:

- Obwohl das Ausbildungsprogramm ebenfalls im rALS als Dokument hinterlegt ist, muss dieses trotzdem als Attachment eingefügt werden = Ausbildungsprogramm ausdrucken, einscannen und als Attachment einfügen.
- Bevor Sie das Ausbildungsprogramm einfügen, beachten Sie unbedingt das [Merkblatt Ausbildungsprogramm](#).
- Alle Beilagen, die abgegeben werden, gehören automatisch zum Prüfungsumfang dazu. Geben Sie also nur ab, was Sie auch wirklich kennen und gewohnt sind damit zu arbeiten.
- Geben Sie Ihrer Berufsbildnerin / Ihrem Berufsbildner erst die Freigabe zum Signieren, wenn Sie auch die Dokumente hochgeladen und die Vollständigkeit geprüft haben.

### Checkliste Beilagen – sind die Beilagen vollständig?

- Haben Sie das Ausbildungsprogramm aktualisiert und das Merkblatt Ausbildungsprogramm berücksichtigt?
- Ist das Ausbildungsprogramm als Attachment hochgeladen?
- Haben Sie das Organigramm als Attachment beigelegt oder sich bewusst dagegen entschieden?
- Idealerweise haben Sie zu den aufgeführten Tätigkeiten die internen und externen Formulare beigelegt. Ist das der Fall?
- Kennen Sie die beigelegten Dokumente wirklich? Sind sie gewohnt damit zu arbeiten? Falls ja, ist alles gut. Falls nein, prüfen Sie, ob dies eine sinnvolle Beilage ist?

## 9. Checkliste Lernende

Liebe Lernende, lieber Lernender

Der Praxisbericht ist geschrieben, die Dokumente sind hochgeladen. Prüfen Sie nun mit der untenstehenden Checkliste nochmals alles, bevor Sie Ihrer Berufsbildnerin / Ihrem Berufsbildner die Freigabe für das «Hochladen»/Signieren im rALS geben.

- Ist der Praxisbericht vollständig gemäss den Checklisten auf diesen Seiten geschrieben?
  - Seite 6
  - Seite 9
  - Seite 10
  - Seite 11
  - Seite 12
- Sind die Beilagen gem. Vorgaben als Attachment hinzugefügt?
  - Seite 13
  - Seite 14

Erlauben Sie uns noch ein paar Kontrollfragen zum Schluss:

- Haben Sie mindestens 8 Tätigkeiten im Teil B aufgeführt?
- Haben Sie Ihre Arbeitsschritte beschrieben (nicht den Prozess)?
- Haben Sie unterschiedliche Tätigkeiten in den Teilen B-D beschrieben?
- Sind die beschriebenen Fälle aus den Teilen B-D aus den unterschiedlichen Abteilungen, welche Sie während Ihrer Lehrzeit besucht haben?
- Umfassen die einzelnen Tätigkeiten mehrere Sätze bzw. mehrere Arbeitsschritte, so, dass der Umfang der beschriebenen Arbeit mind. eine Drittelseite ergibt?
- Ist klar ersichtlich, zu welcher Abteilung die aufgeführten Arbeiten gehören?
- Fühlen Sie sich wohl mit den aufgeführten Tätigkeiten? Oder muss noch etwas angepasst werden?
- Wirkt der Text auf Sie und somit die Prüfungsexperten strukturiert und lesefreundlich?
- Haben Sie die zur Verfügung stehenden Dokumente/Formulare als Beilage hochgeladen bzw. sich allenfalls bewusst dagegen entschieden?
- Haben Sie das Ausbildungsprogramm aktualisiert und als Attachment hochgeladen?
- Haben die beigelegten Dokumente/Formulare einen klaren Bezug zu den aufgeführten Fällen im Praxisbericht?
- Haben Sie ebenfalls das Organigramm als Attachment beigelegt oder sich bewusst dagegen entschieden?

Sind alle Felder angekreuzt? Dann können Sie jetzt Ihrer Berufsbildnerin / Ihrem Berufsbildner die Freigabe geben, den Praxisbericht (inkl. Beilagen) im rALS freizugeben.

- Freigabe an Berufsbildner/in erfolgt

## 10. Checkliste Berufsbildner/in

Liebe Berufsbildnerin, lieber Berufsbildner

Sie begleiten den Prozess des Praxisberichts über drei Phasen. Dabei können, müssen Sie aber nicht, die/den Lernende/n unterstützend begleiten. Lediglich in der 3. Phase, kurz vor der Abgabe, haben Sie als Berufsbildner/in drei Aufgaben, die Sie wahrnehmen müssen.

Ausgangslage:

---

- Im ÜK2 erhalten die Lernenden zum ersten Mal Informationen zum Praxisbericht.
- Im ÜK4 wird das Thema erneut aufgegriffen mit dem Auftrag «Beginnen Sie jetzt mit dem Schreiben des Praxisberichts».
- Im ÜK5 wird eine Standortbestimmung vorgenommen (= Wie weit sind Sie mit dem Schreiben?) und es können Fragen gestellt werden.
- Auf den ersten ÜK6-Tag hin (Januar im letzten Lehrjahr) soll der Praxisbericht von den Lernenden fertig geschrieben sein für eine gemeinsame Kontrolle im ÜK. Die Richtigkeitskontrolle durch Sie als Berufsbildner/in muss noch nicht erfolgt sein.
- Zudem wird die Geschäftsstelle jeweils nach den Herbstferien die Lernenden im letzten Lehrjahr und deren Lehrbetriebe anschreiben, um in Erinnerung zu rufen, dass jetzt der Zeitpunkt gekommen ist, den Praxisbericht zu schreiben.

1. Phase: Auftragserteilung ca. Oktober vom letzten Lehrjahr

- Als Berufsbildner/in können Sie unterstützend mitwirken, indem Sie ab dem 2. Lehrjahr Ihre Lernenden auffordern am Praxisbericht zu schreiben.
- Geben Sie Ihren Lernenden im 3. Lehrjahr einen klaren Auftrag, jetzt mit dem Praxisbericht zu beginnen.
- Verweisen Sie auf die Webseite [VWBZ > QV](#) und auf dieses Merkblatt.

2. Phase: Während des Schreibens Nov./Dez. vom letzten Lehrjahr

- Teilen Sie Ihrer/Ihrem Lernenden Ihre Erwartung mit sowie ein Datum, wann Sie den vollständigen Praxisbericht bzw. einzelne Teile daraus sehen möchten.
- Lesen Sie zwischendurch den Praxisbericht oder Teile davon durch und geben Sie Ihrer/Ihrem Lernenden eine Rückmeldung.
- Fragen Sie nach, ob mit dem Merkblatt und den Checklisten bzw. dem Muster gearbeitet wird.
- Prüfen Sie, ob die aufgeführten Tätigkeiten gehaltvoll sind und einer PE entsprechen würden.
- Geben Sie Ihrer/Ihrem Lernenden eine Rückmeldung, wenn Sie finden, dass andere Tätigkeiten mehr dem Lehrverlauf und dem Arbeitsgebiet der öffentlichen Verwaltung entsprechen würden.



**Diese Aufgaben müssen von den Berufsbildner/innen wahrgenommen werden:**

- Ausbildungsprogramm aktualisieren – das Ausbildungsprogramm muss dem effektiven Lehrinhalt entsprechen (detaillierte Informationen zum Ausbildungsprogramm am Ende der Lehre finden Sie [hier](#))
- Lesen Sie den Praxisbericht, wenn er fertig erstellt ist, auf inhaltliche Richtigkeit durch.
  - > Sind die Arbeitsschritte und der Prozess korrekt beschrieben?
  - > Stimmen die Aussagen im Teil A zum Lehrbetrieb?
- Signieren Sie spätestens am 28. Februar den fertig erstellten Praxisbericht, nach der Freigabe Ihrer/Ihres Lernenden
  - > Definieren Sie im Vorfeld mit Ihrer/Ihrem Lernenden, bis wann Sie der Praxisbericht fertig erstellt sein soll, damit Sie für Ihre Aufgaben ebenfalls Zeit haben
  - > Vereinbaren Sie ein klares «Zeichen», was als Freigabe zu verstehen ist
  - > Fragen Sie bitte noch nach, ob die Beilagen ebenfalls hochgeladen sind

**11. Abgabe Praxisbericht****Abgabetermin**

Der Praxisbericht inklusive Beilagen muss bis spätestens am 28. Februar des Abschlussjahres im rALS erfasst und durch den Berufsbildner signiert worden sein (Anleitung zur Freigabe: Handbuch rALS, Kapitel 9.3 Praxisbericht signieren).

Verständigen Sie die Geschäftsstelle umgehend, wenn sich Verspätungen oder Probleme bei der Abgabe/Freigabe des Praxisberichts abzeichnen.

**12. Ausserdem gut zu wissen**

- Ungenügend ausgefüllte, wenig informative Praxisberichte können von der Geschäftsstelle VWBZ zur Überarbeitung an die/den Lernenden zurückgewiesen werden.
- Die Experten/Expertinnen orientieren sich für die mündlichen Qualifikationsgespräche an Praxisbericht und Ausbildungsprogramm, haben aber auch die Möglichkeit auf die Leistungsziele gem. LLD zurückzugreifen.

Auszug aus der LLD, Register 16:

Die mündliche Prüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf die praktische Ausbildung der Lernenden im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage des Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen: Rollenspiel (Gespräch zwischen einer Verwaltungsperson und einer Anspruchsperson) und/oder Fachgespräch (Gespräch zwischen zwei Verwaltungspersonen).

- Der Praxisbericht und das Ausbildungsprogramm sind Bestandteil der mündlichen Prüfung und werden im Beschwerdefall als Beweismittel geführt. Beide Dokumente sind bis zum Ablauf der Rekursfrist bzw. dem Abschluss des Rekursverfahrens aufzubewahren.

### 13. Quellen / weitere Informationsmöglichkeiten

Webseite VWBZ

[Praxisbericht und Ausbildungsprogramm](#)

inkl. Merkblätter und Muster

[QV Vorbereitung](#)

[QV Informationen allgemein](#)

inkl. Termine

Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Register 03 – Betriebliches QV  
inkl. Bestandteile, Gewichtung und Bestehensnorm

Register 16 – Mündlich / Praxisbericht

ÜK-Lehrmittel

Register 7 - Praxisbericht

Auf der Startseite von ov-ap unter [Kaufrau/Kaufmann EFZ](#):

- Bildungsplan – Teil D
- Wegleitung betriebliches QV
- Richtlinien Berufspraxis mündlich ovap
- Richtlinien Berufspraxis schriftlich ovap
- Qualifikationsprofil ovap

**Verein Verwaltungsbildung Zentralschweiz**  
Geschäftsstelle VWBZ