

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, praktischen 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 im rALS erstellt. Dazu muss der/die Berufsbildner/in die Lerndokumentation im rALS für die/den Lernende/n eröffnen. Die Anleitung dazu ist im Handbuch rALS Kapitel 9 und 3.3 aufgeführt. Dieses wiederum finden Sie auf der Homepage ov-ap unter Publikationen.

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

Auf der Homepage www.vwbz.ch ist ein Muster-Praxisbericht aufgeschaltet mit wichtigen Hinweisen zum Ausfüllen zu Inhalt und Umfang (grün markierte Felder).

Der fertig erstellte 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.

Das Signieren ersetzt zugleich die Unterschrift des Berufsbildners auf dem Praxisbericht. Ein Ausdrucken und Einscannen des Praxisberichts mit Unterschrift ist nicht nötig.

Hinweise zur Art und Weise, wie der Praxisbericht geschrieben werden soll

- Kurz und aussagekräftig
- Stichworte und Aufzählungen sind erlaubt
- Es ist auf eine lesefreundliche Darstellung zu achten

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), welche Auskunft darüber geben, welcher Umfang bzw. welches Wissen abgedeckt wird.

Danach folgt ein Textfeld für die individuellen Ausführungen. Der Platz ist fix vorgegeben und kann nicht erweitert werden.

- Teil A: Vorstellung des Ausbildungsbetriebs
- Teil B: Dienstleistungen (Tätigkeiten beschreiben)
- Teil C: Kundenanfragen
- Teil D: Reklamationen

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.

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.

Dabei ist folgendes zu beachten:

- Pro besuchte Abteilung/Dienststelle während der Lehre mind. 1 Tätigkeit
- Im Total mind. 8 Tätigkeiten (nicht 4!)
- Es dürfen mehrere Fälle pro Seite aufgeführt werden
- Beilagen, die mit dem Praxisbericht zusammen abgegeben werden, können, müssen aber nicht aufgeführt werden
- Wurde eine aufgeführte Tätigkeit ebenfalls als PE bearbeitet, soll dies erwähnt und mit dem ersten und letzten Arbeitsschritt aufgeführt werden

Es sollen Tätigkeiten beschrieben werden, die aus mehreren Arbeitsschritten bestehen und inhaltlich mit dem Wissen des Lehrbetriebes verknüpft werden können. Sie sollen fachlich korrekt und mit den wichtigsten Teilschritten wiedergegeben werden.

Die aufgeführten Beispiele im [Muster-Praxisbericht](#) zeigen Umfang und Art der Beschreibung auf. Dabei sind der Datenschutz und das Amtsgeheimnis jederzeit einzuhalten.

Teil C: Kundenanfragen

Dieser Teil wird gemäss den Vorgaben auf dem Praxisbericht ausgefüllt. Es gilt, 3 konkrete Kundengesprächssituationen (extern / intern), die der/die Lernende im Berufsalltag erlebt hat, aufzuführen. Dabei spielt es keine Rolle, aus welcher Abteilung/Dienststelle diese stammen.

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?)

Die Beschreibung des Verhaltens ist nicht nötig.

Auf der rechten Seite ist die Verbindung zu den Verwaltungsgrundsätzen zu erstellen.

- Welche Richtlinien / Gesetze sind für das Vorgehen massgebend?
- Welcher Verwaltungsgrundsatz ist dabei relevant? Weshalb?

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

Teil D: Reklamationen

Es müssen 2 typische Kundenreklamationen (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:
 - 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.)

Beilagen können (müssen aber nicht) von den Prüfungsexperten in den mündlichen QV-Gesprächen zur Verfügung gestellt werden.

3. Abgabe des Praxisberichts

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 Erfassung im rALS: Handbuch rALS, Kapitel 9)

Vorgehen bei der Freischaltung / Synchronisation im rALS

1. Die/der Lernende prüft das Ausbildungsprogramm gem. «Merkblatt Ausbildungsprogramm» und meldet dem/der Berufsbildner/in die nötigen Änderungen zur Anpassung im rALS oder nimmt von Hand die entsprechenden Anpassungen vor.
Die definitive Version des Ausbildungsprogramms ist vom Berufsbildner zu unterschreiben und als zwingende Beilage dem Praxisbericht beizulegen.
2. Lernende/r stellt alle Beilagen zur Abgabe mit dem Praxisbericht zusammen (Dokumente müssen eingescannt werden).
3. Der Praxisbericht wird dem/der Berufsbildner/in zum Gegenlesen abgegeben.
4. Berufsbildner/in prüft, ob Praxisbericht gem. Vorgaben vollständig und inhaltlich richtig ausgefüllt ist > verlangt allenfalls Anpassung / Ergänzung von/m Lernende/n.
5. Die/der Lernende gibt dem Berufsbildner das OK zum Signieren, wenn alle Dokumente vollständig und fertig zum Übermitteln sind.
6. Berufsbildner/in signiert im rALS bis zum 28. Februar den Praxisbericht und bestätigt damit, dass das obige Vorgehen eingehalten wurde.

4. Weiter zu beachten

- Ungenügend ausgefüllte, wenig informative Praxisberichte können von der Geschäftsstelle VWBZ zur Überarbeitung 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.