

## Die Leistungsziele des ÜK3 im Überblick

### 1.1.2.3.1 Gesprächstechniken (K4)

Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.

### 1.1.2.3.1-1/2/3 Gesprächstechniken (K5)

Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.

### 1.1.2.4.1-1/2/3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen (K4)

Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.

### 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen (K3)

Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kunden und Arbeitskolleginnen und -kollegen in den folgenden Bereichen um: Körperhaltung, Körpersprache, Kleidung und Äusseres, Umgang und Anstandsregeln, Büroknigge, Sprache und Umgangston.

### 1.1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen (K3)

Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf. Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich wo und wie die Ausschreibung publiziert wird.

### 1.1.3.6.1 Registerführung (K1)

Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für den Bürger.

### 1.1.3.6.1-1/2/3 Registerführung (K1)

Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.

### 1.1.3.6.2 Registerharmonisierung (K2)

Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.

### 1.1.3.2.1-1/2/3 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2)

Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf. - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)- Gleichheit- Treu und Glauben- Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit

### 1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts (K2)

Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.

### 1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte (K3)

Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.

### 1.1.3.1.1-1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebes (K5)

Ich zeige den Auftrag/die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst: Anspruchsgruppen und ihre Anliegen, Leitbild/Legislaturziele, Geschichtlicher Hintergrund, Regionale Zusammenarbeitsformen, Aufbauorganisation, Ablauforganisation, Marktstellung, Standortvorteile, finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen, wesentliche Stärken, Qualitätsmanagement und -standards, Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget, (New Public Management). Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.

### Frage 1

- Erklären Sie das "vier Ohren" Prinzip?

### Frage 2

- Was ist Ihr Vorgehen bei einer Reklamation? Nennen Sie vier Punkte.

### Frage 3

- Worauf achten Sie sich beim Begrüssen einer Person?

### Frage 4

- Im Öffentlichen Beschaffungswesen gibt es verschiedene Vorgehensweisen bei Vergabeverfahren.
- Beschreiben sie das offene und das selektive Verfahren.

### Frage 5

- Nennen Sie drei Register.

**Frage 6**

- Was versteht man unter Registerharmonisierung?

**Frage 7**

- Was umschreibt das Legalitätsprinzip?

**Frage 8**

- Was ist der Unterschied zwischen einer Verfassung und einer Verordnung?

**Frage 9**

- Wozu dient ein Rekurs?

**Frage 10**

- Was ist der Unterschied zwischen harten und weichen Standortfaktoren (Standortvorteilen)?