

---

**Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung**

**Berufspraxis schriftlich/zweiter Teil/LZ üK betriebsgruppenspezifisch  
für Lernende auf kantonalen Verwaltungen**

**Serie 2015/01**

---

**Name/Vorname  
des Kandidaten/  
der Kandidatin**

\_\_\_\_\_

**Kandidatennummer**

\_\_\_\_\_

**Prüfungskreis**

\_\_\_\_\_

**Ausbildungsbetrieb**

\_\_\_\_\_

---

**Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Erreichte Punkte (Total 30 %)</b>
<b>/4</b>	<b>/26</b>	

**Unterschrift Expertin/Experte 1**

\_\_\_\_\_

**Unterschrift Expertin/Experte 2**

\_\_\_\_\_

### Aufgabe 1

Punkte

Leistungsziel	1.1.2.1.2-2	Staatsaufgaben	4 Punkte
---------------	-------------	----------------	----------

#### Ausgangslage

Sie stehen am Ende Ihrer dreijährigen Ausbildung bei der kantonalen Verwaltung. Ihre Berufsbildnerin bzw. Ihr Berufsbildner ist davon überzeugt, dass Sie nach dieser Zeit bestens über die Departemente resp. Direktionen und Ämter und deren wichtigste Aufgaben Bescheid wissen.

#### Aufgabe

Ergänzen Sie die fehlenden Informationen in der nachfolgenden Tabelle. Pro richtig ausgefülltes Feld erhalten Sie ½ Punkt. Insgesamt können 4 Punkte erzielt werden.

Aufgabe	Amt	Departement/Direktion
	Strassenverkehrsamt	
	Kantonspolizei	
	Hochbauamt	
	Rechtsdienst der Staatskanzlei	

1

1

1

1

**T 4**

Erreichte Punktzahl

## Aufgabe 2

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.1	Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen	26 Punkte
	1.1.3.1.1-2	Auftrag des Lehrbetriebes	

### Ausgangslage

Die kantonale Verwaltung besteht aus verschiedenen Departementen/Direktionen mit entsprechend zugewiesenen Ämtern. Dazu gehört auch Ihr Amt:

\_\_\_\_\_ (bitte notieren).

Diese Frage besteht aus 5 Teilen (a. bis e.). Sie können maximal 26 Punkte erzielen.

### Aufgabe

- a. Nennen Sie drei Anspruchsgruppen Ihres Amtes. Zeigen Sie je zwei mögliche Dienstleistungen/Aufgaben auf, welche Ihr Amt für diese Anspruchsgruppen erbringt. Sie erhalten 1 Punkt pro richtige Anspruchsgruppe und je 1 Punkt für die sinnvolle Nennung einer Dienstleistung/Aufgabenerbringung (keine Wiederholungen), total 9 Punkte.

Anspruchsgruppen	Dienstleistungen/Aufgaben

3

3

3

**T 9**

Erreichte  
Punktzahl

- b. Wählen Sie zwei der von Ihnen genannten Anspruchsgruppen aus und nennen Sie je zwei Erwartungen, welche diese an Ihr Amt haben. Sie erhalten ½ Punkt pro Erwartung. Insgesamt können 2 Punkte erzielt werden.

Punkte

Anspruchsgruppen	Erwartungen

1

1

- c. Formulieren Sie 3 wichtige Standards für die Dienstleistungsqualität in Ihrem Amt und nennen Sie je zwei mögliche Umsetzungsmassnahmen. Pro geeignetem Standard erhalten Sie 1 Punkt und pro passende Umsetzungsmassnahme ½ Punkt, total 6 Punkte.

Standard für die Dienstleistungsqualität	Mögliche Umsetzungsmassnahmen

2

2

2

- d. Ihr Amt möchte eine Gross-Veranstaltung mit den Anspruchsgruppen organisieren, um einige Neuerungen vorzustellen und zu erläutern. Es werden gegen 300 Personen erwartet.

Wählen Sie einen Ort in Ihrem Kanton, den Sie für die Durchführung einer solchen Veranstaltung als geeignet ansehen, und erläutern Sie die Gründe für Ihre Wahl.

Für eine vollständige Antwort (geeigneter Ort und passende Begründung Ihrer Wahl) erhalten Sie 1 Punkt.

Ort/Lokalität	Begründung

1

T 9

Erreichte Punktzahl

- e. Ergänzen Sie die nachfolgende Tabelle in Hinblick auf die Entscheidung (Entscheidungshilfe), ob ein Treffen mit den Anspruchsgruppen in dieser Form (Gross-Veranstaltung) organisiert werden soll. Für jedes logisch und passend ausgefülltes Feld erhalten Sie 2 Punkte. Insgesamt können 8 Punkte erzielt werden.

Punkte

Was für eine Gross-Veranstaltung mit 300 Personen spricht	Was gegen eine Gross-Veranstaltung mit 300 Personen spricht
Wo sehen Sie die Chancen einer solchen Veranstaltung?	Wo sehen Sie Risiken/Gefahren einer solchen Veranstaltung?

2 x 2

2 x 2

**T 8**Erreichte  
Punktzahl