

## FORMULAR ARBEITS UND LERNSITUATION (ALS) Bildungsbericht (BiVo, Art. 16, Abs. 3)

Arbeits- und Lernsituation Nr. \_\_\_\_\_ :

**Lernende/Lernender**

Name/Vorname

Beispiel Norbert

Geburtsdatum/Bürgerort

xx.xx.xxyy / Beispielhausen

**Ausbildungsbetrieb**

Name/Ort

Stadtverwaltung Muster

Amt/Abteilung

Einwohnerdienste

**Berufsbildnerin/Berufsbildner**

Name/Vorname

Muster Hanne

**Termine**

Beobachtungsperiode (mind. 2 Monate)

15. Oktober 20xx - 15. Januar 20xx

Beurteilungsgespräch

20. Januar 20xx

Es wurden die oben erwähnte Arbeits- und Lernsituation sowie die nachstehend aufgeführten Leistungsziele und Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen vereinbart.

**Datum**

10. Oktober 20xx

**Unterschrift**

Berufsbildnerin/Berufsbildner

**Unterschrift**

Lernende/Lernender



### Fachkompetenz Leistungsziel 1

#### 1.1.3.2

Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten

Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:

- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen
- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten
- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren.

Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze: - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip)

- Gleichheit

Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium (maximal 3)	erreichte Punkte (maximal 6)	Begründung
Erfasst die Kundenbedürfnisse vollständig und bearbeitet diese richtig.			vollständige Telefonnotizen gemäss Besprechung vom 10.10.20xx
Leitet die Anfragen mit nachvollziehbaren Informationen an die richtige Stelle/Person weiter.			vollständige Telefonnotizen gemäss Besprechung vom 10.10.20xx

### Fachkompetenz Leistungsziel 2

#### 1.1.3.6

Register führen

Ich führe die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) und nehme Mutationen vor.

Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium (maximal 3)	erreichte Punkte (maximal 6)	Begründung
Erklärt den Nutzen des Registers korrekt.			bei Fragen von Einwohnern, am Beurteilungsgespräch erklären
Nimmt Mutationen selbstständig, fachgerecht und richtig vor.			An- und Abmeldungen



## Methodenkompetenz

2.2

Vernetztes Denken und Handeln

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich

- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar;
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen;
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium (maximal 3)	erreichte Punkte (maximal 6)	Begründung
Stellt Prozesse korrekt und nachvollziehbar dar.			An- und Abmeldungen Schweizer Bürgerinnen, Bürger in der LLD "konkrete Tätigkeit" festhalten
Schnittstellen und Abhängigkeiten sind erkannt.			in der LLD "konkrete Tätigkeit": Schnittstellen vermerken

## Sozial- und Selbstkompetenz

3.1

Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich

- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an;
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner;
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben;
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung;
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

Teilkriterien	Punkte pro Teilkriterium (maximal 3)	erreichte Punkte (maximal 6)	Begründung
Hat Anforderungen betreffend Terminen, Qualität und Quantität erfüllt.			in der LLD "konkrete Tätigkeit" vermerken
Schätzt die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten richtig ein und holt bei Bedarf Rat oder Unterstützung.			wird beobachtet und bewertet



**Bewertung** (maximal 24 Punkte)

Total erreichte Punkte:	Note:	Diese Beurteilung und Bewertung wurde besprochen am:
-------------------------	-------	--

**Unterschrift**

Berufsbildnerin/Berufsbildner

\_\_\_\_\_

**Unterschrift**

Lernende/Lernender

\_\_\_\_\_

**Unterschrift**

gesetzliche Vertreterin/  
gesetzlicher Vertreter

\_\_\_\_\_

**Notenskala**

Punkte	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1