



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Meine Lehre – meine Zukunft Mon apprentissage – mon avenir Il mio tirocinio – il mio futuro

Berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ
in der Branche Öffentliche Verwaltung

Formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC
dans la branche Administration publique

Formazione professionale di base Impiegato/Impiegata
di commercio AFC nel ramo Amministrazione pubblica



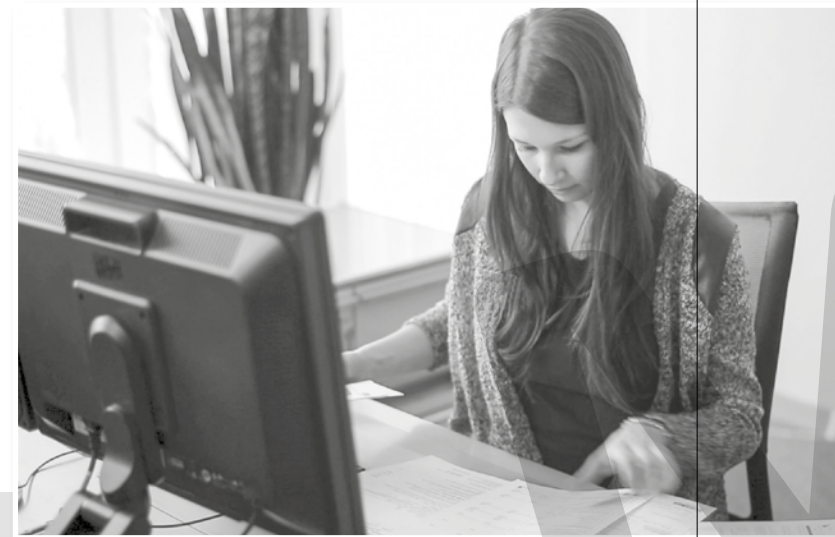
Meine Lehre – meine Zukunft

Laura und Marc zeigen dir ihre Lehrstellen

Hallo, ich bin Marc. Meine Arbeitstage sind spannend und abwechslungsreich. Ich habe mich bewusst für die Lehre bei einer Gemeindeverwaltung entschieden, weil mir der nahe Kontakt zur Bevölkerung liegt. Ich stelle Ausweise aus, zeige Brautpaaren den Weg zum Zivilstandsamt und beantworte die unterschiedlichsten Fragen ...

Und ich heisse Laura. Im Gegensatz zu Marc ist meine Lehrstelle bei der kantonalen Verwaltung. Eine meiner Ausbildungsstationen ist zum Beispiel das kantonale Bauamt, wo ich das ganze Bewilligungsverfahren kennengelernt habe. Mein Chef nimmt mich manchmal auch direkt auf eine Baustelle mit. Dort prüfen wir vor Ort, ob alles ordnungsgemäss ausgeführt wird ...

... der Film auf www.ov-ap.ch



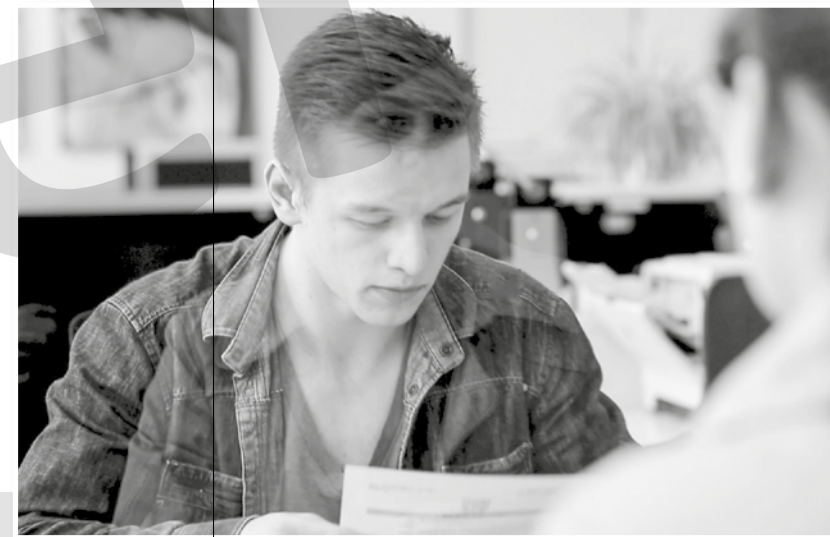
Mon apprentissage – mon avenir

Laura et Marc te présentent leur quotidien d'apprenti

Salut, je m'appelle Marc. Mon travail est passionnant et varié. J'ai délibérément choisi d'effectuer mon apprentissage dans une administration communale parce que j'aime avoir un contact direct avec la population. J'établis des documents d'identité, indique où se trouve l'office de l'état civil à de futurs mariés et réponds aux questions les plus diverses.

Et moi, je m'appelle Laura. A la différence de Marc, je suis apprentie dans l'administration cantonale. L'un de mes lieux de formation est, par exemple, l'office de construction cantonal. J'y ai appris toute la procédure d'autorisation. Mon chef m'emmène parfois sur des chantiers où nous vérifions que tout se passe selon les règles.

... regarde le film sur www.ov-ap.ch



Laura e Marc ti presentano il loro posto di tirocinio

Ciao, io sono Marc! Le mie giornate di lavoro sono interessanti e sempre variate. Ho scelto appositamente di iniziare un tirocinio presso un'amministrazione comunale perché mi piace avere un contatto diretto con la popolazione. Emetto documenti, spiego ai futuri sposi dove si trova l'ufficio dello stato civile e rispondo alle domande più disparate.

E io mi chiamo Laura. A differenza di Marc, svolgo il mio tirocinio presso un'amministrazione cantonale. Uno dei miei luoghi di formazione è l'ufficio delle domande di costruzione. Qui ho imparato tutta la procedura da seguire per il rilascio degli avvisi cantonali relativi alle domande di costruzione. A volte il mio capo mi porta con sé sui cantieri, dove verificiamo che tutto si svolga a norma di legge ...

... guarda il filmato su www.ov-ap.ch

Die Ausbildungsbetriebe der Öffentlichen Verwaltung erwarten von dir:

- Interesse und Aufmerksamkeit für die anfallenden Arbeiten
- Fleiss und Pflichtbewusstsein bei der Arbeitserledigung
- Pünktlichkeit und Ordentlichkeit bei der Arbeitsausführung
- Sorgfalt und Sauberkeit bei der Arbeitsausführung
- Gepflegtes Auftreten, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft gegenüber Mitarbeitenden, Kunden/innen und Dritten
- Kontaktfreudigkeit, Offenheit und Respekt gegenüber verschiedenartigen und auch andersdenkenden Personen
- Die Offenheit und den Willen, mit verschiedenen Personen zusammenzuarbeiten

Ablauf der kaufmännischen Grundbildung in der öffentlichen Verwaltung

Deine Lehre wirst du in einer Gemeindeverwaltung oder bei einer Kantonalen Verwaltung absolvieren. Du wirst im ersten und zweiten Lehrjahr je 2 Tage und im dritten Lehrjahr 1 Tag die Berufsfachschule besuchen. 3 Tage pro Woche arbeitest und lernst du im Ausbildungsbetrieb. Im Weiteren besuchst du die überbetrieblichen Kurse, wo du dir spezielles Wissen und spezielle Fähigkeiten aneignest, die es für die tägliche Arbeit in der Öffentlichen Verwaltung braucht.

Les entreprises formatrices de l'administration publique attendent de toi :

- Intérêt et attention accordés aux travaux à effectuer
- Assiduité et conscience professionnelle dans l'accomplissement des travaux
- Ponctualité et sens de l'ordre dans l'exécution des travaux
- Soin et minutie dans l'exécution des travaux
- Présentation soignée, amabilité et serviabilité à l'égard des collaborateurs, des citoyens et des personnes tierces
- Sens du contact, ouverture et respect à l'égard de personnes très diverses ou ayant des opinions différentes
- Ouverture et volonté de collaborer avec différentes personnes

Déroulement de la formation commerciale initiale dans l'administration publique

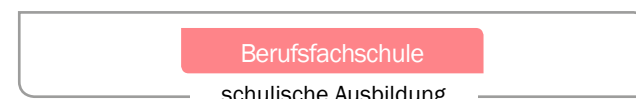
Tu effectueras ton apprentissage dans une administration communale ou dans une administration cantonale. Tu suivras les cours de l'école professionnelle chaque fois deux jours par semaine pendant la première et la deuxième année d'apprentissage et un jour par semaine pendant la troisième année d'apprentissage. Tu travailleras et apprendras au sein de l'entreprise formatrice trois jours par semaine. Par ailleurs, tu suivras les cours interentreprises, durant lesquels tu assimileras des connaissances spécifiques et acquerras des aptitudes spécifiques dont tu auras besoin pour ton travail quotidien dans l'administration publique.



In der **betrieblichen Ausbildung** im Ausbildungsbetrieb und in den überbetrieblichen Kursen lernst du:

Auskünfte einholen und erteilen, verschiedene Anspruchsgruppen und Kunden beraten, Kundenanfragen und Kundenreklamationen bearbeiten, Register führen (z. B. das Einwohnerregister der Gemeindeverwaltung), Briefe und Berichte verfassen, Protokolle schreiben, Verfügungen verfassen, Gebührenrechnungen erstellen, Belege verbuchen, Kasse führen, statistische Auswertungen erstellen, Sitzungen und Anlässe organisieren, etc.

Die Kauffeute der öffentlichen Verwaltung halten sich bei allen Tätigkeiten an die Gesetze und die Dienstwege. Sie halten vorgegebene Fristen ein und wahren den Datenschutz und das Amtsgeheimnis. Für diese Tätigkeiten ist eine hohe Dienstleistungsbereitschaft erforderlich.



Die **schulische Ausbildung** der Berufsfachschule kennt zwei Profile mit den entsprechenden Fächern. Je nach dem besuchst du folgende Fächer:

Basis-Grundbildung: B-Profil
Standardsprache (deutsch oder französisch oder italienisch)
Fremdsprache
Information, Kommunikation, Administration
Wirtschaft und Gesellschaft
Erweiterte Grundbildung: E-Profil
Standardsprache (deutsch oder französisch oder italienisch)
Erste Fremdsprache Englisch
Zweite Fremdsprache Französisch
Information, Kommunikation, Administration
Wirtschaft und Gesellschaft

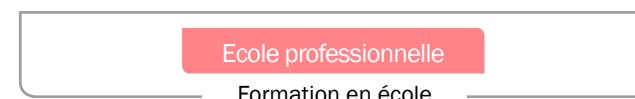
Mit dem Einverständnis des Ausbildungsbetriebs ist es möglich Kauffrau/Kaufmann EFZ mit Berufsmaturität zu absolvieren (M-Profil).



Dans le cadre de la **formation en entreprise** suivie dans l'entreprise formatrice et aux cours interentreprises, tu apprendras à accomplir les tâches suivantes :

recueillir et fournir des renseignements, conseiller différents groupes d'intérêts et clients, traiter les demandes et les réclamations des citoyens, tenir des registres (par exemple le registre des habitants de l'administration communale), rédiger des lettres et des rapports, écrire des procès-verbaux, rédiger des décisions, établir des factures d'émoluments, comptabiliser des pièces justificatives, tenir une caisse, créer des évaluations statistiques, organiser des réunions et des manifestations, etc.

Les employés de commerce de l'administration publique respectent les lois et les voies hiérarchiques dans le cadre de toutes leurs activités. Ils respectent les délais fixés, assurent la protection des données et garantissent le secret de fonction. Ces activités requièrent une grande disponibilité en matière de prestations de services



La **formation en école** de l'école professionnelle connaît deux profils (avec les matières correspondantes). En fonction du profil, tu recevras un enseignement pour les matières suivantes :

Formation initiale de base: profil B
Langue standard (français, allemand ou italien)
Langue étrangère
Information, communication, administration
Economie et société
Formation initiale élargie: profil E
Langue standard (français, allemand ou italien)
Première langue étrangère anglais
Deuxième langue étrangère allemand
Information, communication, administration
Economie et société

Moyennant l'accord de l'entreprise formatrice, il est possible de suivre la filière «Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC» avec maturité professionnelle (profil M).

Il mio tirocinio – il mio futuro

Laura e Marc ti presentano il loro posto di tirocinio

Ciao, io sono Marc! Le mie giornate di lavoro sono interessanti e sempre variate. Ho scelto appositamente di iniziare un tirocinio presso un'amministrazione comunale perché mi piace avere un contatto diretto con la popolazione. Emetto documenti, spiego ai futuri sposi dove si trova l'ufficio dello stato civile e rispondo alle domande più disparate.

E io mi chiamo Laura. A differenza di Marc, svolgo il mio tirocinio presso un'amministrazione cantonale. Uno dei miei luoghi di formazione è l'ufficio delle domande di costruzione. Qui ho imparato tutta la procedura da seguire per il rilascio degli avvisi cantonali relativi alle domande di costruzione. A volte il mio capo mi porta con sé sui cantieri, dove verificiamo che tutto si svolga a norma di legge ...

... guarda il filmato su www.ov-ap.ch

Le aziende di tirocinio dell'amministrazione pubblica da te si aspettano:

- Interesse e attenzione per i lavori che ti vengono affidati
- Diligenza e senso del dovere nello svolgimento delle attività
- Puntualità e accuratezza nel lavoro
- Precisione e pulizia per quanto sei chiamato a svolgere
- Cura del tuo aspetto, cortesia e disponibilità ad aiutare le persone che lavorano con te e gli utenti
- Piacere al contatto, apertura, rispetto per ogni genere di persona e per chi non la pensa come te
- La disponibilità e la voglia di collaborare con diverse altre persone

Come si svolge la formazione di base dell'impiegato/a di commercio nell'amministrazione pubblica

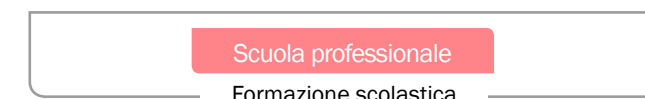
Svolgerai il tuo apprendistato presso un'amministrazione comunale o cantonale. Frequenterai la scuola professionale per due giorni nel primo e nel secondo anno e per un giorno nel terzo anno di tirocinio. Per 3 giorni (4 nel terzo anno) lavorerai e imparerai nell'azienda di tirocinio. Inoltre dovrai frequentare i corsi interaziendali, dove acquisirai alcune nozioni e capacità specifiche del ramo di appartenenza, che ti serviranno per le attività quotidiane nella tua azienda di tirocinio.



Durante la **formazione aziendale** nell'azienda di tirocinio e nei corsi interaziendali imparerai:

come raccogliere e dare informazioni, come consigliare diversi gruppi di interesse e utenti, come trattare correttamente le richieste e i reclami, come gestire le banche dati (per esempio la banca dati del controllo abitanti nelle amministrazioni comunali), come redigere lettere e rapporti, come scrivere verbali, come redigere disposizioni, come allestire fatture per prestazioni, come contabilizzare giustificativi, come gestire una cassa, come allestire valutazioni statistiche, come organizzare riunioni ed eventi, ecc.

I funzionari amministrativi delle amministrazioni pubbliche rispettano, nello svolgimento di tutte le loro attività quotidiane, le leggi e le vie di servizio. Essi rispettano le scadenze, tutelano e proteggono i dati personali e rispettano il segreto d'ufficio. Per fare questo è necessario disporre di una notevole predisposizione al servizio.



La **formazione scolastica** nelle scuole professionali presenta due profili con le relative materie. A seconda del profilo scelto frequenterai le seguenti materie:

Formazione di base: profilo B
Lingua standard (italiano, tedesco o francese)
Seconda lingua
Informazione, Comunicazione, Amministrazione (ICA)
Economia e Società
Formazione estesa: profilo E
Lingua standard (italiano, tedesco o francese)
Seconda lingua tedesco
Terza lingua inglese
Informazione, Comunicazione, Amministrazione (ICA)
Economia e Società

In accordo con l'azienda di tirocinio è possibile assolvere il tirocinio di impiegato/a di commercio AFC con maturità professionale integrata (profilo M).