

Die praktische Prüfung der Verwaltungsfachangestellten

Hinweise für die Prüfungsteilnehmerinnen und -teilnehmer¹

von Doris Bruckner,

Vorsitzende des Prüfungsausschusses für Grundsatzangelegenheiten im Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r,
hauptamtliche Dozentin der Thüringer Verwaltungsschule

1. Allgemeines²:

Die Praktische Prüfung ist die fünfte Prüfungsaufgabe der Abschlussprüfung der Verwaltungsfachangestellten. Der Prüfungsbereich ist mit dem Thema „Fallbezogene Rechtsanwendung“ bezeichnet und in § 8 Abs. 2 und Abs. 3 Nr. 5 der Verordnung über die Berufsausbildung zum Verwaltungsfachangestellten/ zur Verwaltungsfachangestellten v. 19. Mai 1999 (BGBl. I S. 1029) geregelt. Dort heißt es:

„Prüfungsbereich Fallbezogene Rechtsanwendung:

Der Prüfling soll eine praktische Aufgabe bearbeiten und dabei Sachverhalte aus seiner Fachrichtung beurteilen und Lösungen aufzeigen. Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Hierbei soll der Prüfling zeigen, dass er Arbeitsergebnisse bürgerorientiert darstellen sowie in berufstypischen Situationen kommunizieren und kooperieren kann. Das Prüfungsgespräch einschließlich der Bearbeitungszeit für die Aufgabe soll für den einzelnen Prüfling nicht länger als 45 Minuten dauern.“

In der Fachrichtung Landes- und Kommunalverwaltung sind in der praktischen Prüfung Aufgaben aus folgenden Fachgebieten zu bearbeiten:

- Ordnungsrecht,
- Sozialrecht,
- Kommunalrecht,
- Baurecht,
- Personalwesen,
- Verwaltungsbetriebswirtschaft,
- Bürgerliches Recht,
- Allgemeines Verwaltungsrecht.

Rechtzeitig vor der Prüfung wählt der mit der jeweiligen Prüfung beauftragte Prüfungsausschuss für die Abnahme der praktischen Prüfung drei der genannten Fachgebiete für die Prüfung aus. Diese drei Gebiete werden dem Prüfungsteilnehmer mitgeteilt, eines davon ist dann tatsächlich Gegenstand der Prüfung.

Die praktische Prüfung wird von Prüfungsausschüssen bzw. Prüferdelegationen abgenommen, die vom Landesverwaltungsamt berufen sind. Jeder Prüfungsausschuss ist paritätisch besetzt. Ihm gehören mindestens ein Beauftragter der Arbeitgeber, ein Beauftragter der Arbeitnehmer und eine Lehrkraft der Bildungseinrichtung an.

2. Grundlage der praktischen Prüfungsaufgaben:

Grundlage der praktischen Prüfungsaufgaben (Prüfungsfälle) sind die Inhalte der Stoffpläne für den Berufsschulunterricht und der dienstbegleitenden Unterweisung. Diese basieren auf Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan des jeweiligen o. g. Fachgebietes. Im Bereich der Verwaltungsbetriebswirtschaft konzentriert sich die praktische Prüfung aufgrund des bundesrechtlich vorgegebenen Themas „Fallbezogene **Rechtsanwendung**“ auf den Teilbereich Haushaltsrecht (Kameralistik oder Doppik). Hierzu wurde am 19.03.2019 auch ein entsprechender

¹ Zur besseren Lesbarkeit wird im nachfolgenden Text durchweg auf eine gendergerechte Sprache verzichtet. Von den Ausführungen sollen sich ausdrücklich alle Geschlechter angesprochen fühlen.

² Die Ausführungen zu Inhalt, Ablauf und Bewertung der praktischen Prüfung gelten sinngemäß auch für die **Praktische Prüfung der „Geprüften Verwaltungsfachangestellten (TVS)“** gem. § 19 der Prüfungsordnung der Thüringer Verwaltungsschule für den Fortbildungslehrgang I und die Prüfungen zum „Geprüften Verwaltungsangestellten (TVS)“ v. 9.4.2018 (ThürStAnz. S. 737). Anstelle des Fachgebietes „Verwaltungsbetriebswirtschaft“ kann das Fachgebiet „Öffentliches Finanzwesen“ Gegenstand der praktischen Prüfung sein.

Grundsatzbeschluss des Prüfungsausschusses für Grundsatzangelegenheit gefasst. Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung oder der Buchführung sind deshalb für die praktische Prüfung nicht geeignet.

3. Inhalt und Grundidee der praktischen Prüfung:

Die praktische Prüfung soll neben der fachlich richtigen Bearbeitung eines Sachverhaltes unter Anwendung der einschlägigen Rechtsgrundlagen die berufstypische Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit des Prüfungsteilnehmers zeigen. Deshalb ist keine schriftliche Bearbeitungsform des Falles notwendig, vielmehr muss sich der Prüfungsteilnehmer in der Vorbereitung gedanklich mit dem Fall befassen und eine Lösung entwickeln, die er dann in einem sich anschließenden Gespräch orientiert am jeweiligen Gesprächspartner (= Prüfer) präsentiert. Der Prüfungsausschuss beurteilt deshalb nicht nur, ob der Fall richtig gelöst, sondern auch ob das Ergebnis situationsgerecht und verständlich dem Gegenüber vermittelt wurde, so wie es von einem künftigen Verwaltungsfachangestellten einer Kommunal- oder Landesbehörde im Rahmen einer dienstleistungsorientierten und bürgernahen Verwaltung erwartet wird.

4. Ablauf der praktischen Prüfung:

a) im Vorfeld

Dem Prüfungsteilnehmer wurden in der Einladung drei mögliche Prüfungsfächer aus den unter 1. genannten Fachgebieten ca. zwei Wochen vor dem Prüfungstermin mitgeteilt. Der prüfende Ausschuss wählt kurz vor der Prüfung einen konkreten Fall aus einem der drei mitgeteilten Fachgebiete für die praktische Prüfung aus. Alle Prüfungsfälle sind in einem Aufgabenpool gesammelt und vom Prüfungsausschuss zugelassen.

b) zum konkreten Prüfungszeitpunkt

► Vorbereitung auf das Prüfungsgespräch

Der Prüfungsteilnehmer erhält vom Aufsichtspersonal im Vorbereitungsraum den ausgewählten Prüfungsfall zur Bearbeitung. Dort hat er 25 Minuten Zeit, sich gedanklich mit der Aufgabe auseinanderzusetzen und eine Lösung für das folgende Prüfungsgespräch zu erarbeiten. Dabei dürfen die zugelassenen Hilfsmittel (grundsätzlich die eigene VSV Thüringen) verwendet werden. Zu beachten ist, dass auch bei der praktischen Prüfung die Hilfsmittelbestimmung für die Zwischen-, Abschluss-, Umschulungs- und Fortbildungsprüfungen in den Verwaltungsberufen vom 26. Juni 2019 gilt. Das bedeutet, auch bei der praktischen Prüfung wird kontrolliert, ob unzulässige Eintragungen oder Einfügungen in der Vorschriftensammlung vorhanden sind.

In der Vorbereitungszeit sollte der Prüfungsteilnehmer seine Lösung nicht nur gedanklich erarbeiten, sondern auch auf Papier festhalten. Eine schriftliche Ausarbeitung ist aber nicht zwingend erforderlich! Traut sich der Prüfungsteilnehmer das folgende Gespräch auch ohne schriftliche Gedankenstütze zu, ist das zwar möglich, aber nicht zu empfehlen. Vielmehr sollte eine schlagwortartige Skizzierung der Lösung des Falles erfolgen. Damit kann man im Prüfungsgespräch durch einen Blick auf das Lösungsblatt schnell den Faden wiederfinden und vergisst keine wesentlichen Punkte. Auch im Hinblick auf die Strukturierung der Lösung sind stichpunktartige Notizen vorteilhaft.

Nicht empfehlenswert ist eine komplette schriftliche Ausarbeitung, wie diese bei schriftlichen Prüfungsarbeiten erfolgt. Zu kritisieren daran ist, dass man anstelle eines Gesprächs mit dem Gegenüber eine „Vorlesung“ im Wortsinne präsentiert und wenig Kommunikation stattfindet. Eine solch ausgearbeitete Lösung birgt außerdem die Gefahr, dass man bei Nachfragen des Prüfers den angesprochenen Punkt nicht schnell genug in den Aufzeichnungen findet und deshalb das Gespräch mit unangemessen langen Sprechpausen unterbrochen wird.

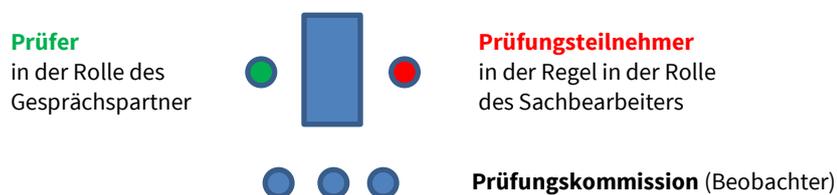
Zu Bedenken gilt außerdem, dass eine komplett ausgearbeitete Lösung den Bearbeitungszeitraum von 25 Minuten höchstwahrscheinlich sprengen wird und deshalb unvollständig wäre oder Problempunkte nicht noch einmal durchdacht und wichtige Vorschriften nicht noch einmal gelesen werden können.

► Das Prüfungsgespräch

Im Anschluss an die Vorbereitungszeit erscheint der Prüfungsteilnehmer nach Aufforderung vor dem Prüfungsausschuss. Es folgt die Begrüßung durch den Ausschussvorsitzenden und die Vorstellung der einzelnen Prüfungsausschussmitglieder. Daran anschließend stellt sich der Prüfungsteilnehmer kurz vor.

Es beginnt das Prüfungsgespräch. Es simuliert die in der Prüfungsaufgabe dargestellte praxisorientierte typische Gesprächssituation aus dem jeweiligen Fachgebiet im Rahmen eines Rollenspiels. Dabei weist der Prüfungsfall dem Prüfungsteilnehmer eine konkrete Rolle zu (in der Regel die Rolle eines Sachbearbeiters). Der Prüfer übernimmt die Rolle des Gesprächspartners, die sich ebenfalls aus dem Prüfungsfall ergibt (z. B. Bürger, Mitarbeiter, Vorgesetzter, Bürgermeister, Gemeinderatsmitglied etc.).

Das Prüfungsgespräch findet in folgender Sitzordnung statt:



Das Prüfungsgespräch soll max. 20 Minuten dauern.

c) nach Abschluss des Prüfungsgesprächs

Nach Abschluss des Gesprächs verlässt der Prüfungsteilnehmer den Prüfungsraum und wartet in einem dafür vorgesehenen Raum auf die Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses. Es erfolgt die Bewertung des Prüfungsgesprächs durch den Prüfungsausschuss. Die schriftlichen Aufzeichnungen des Prüfungsteilnehmers verbleiben im Prüfungsraum und werden anschließend vernichtet. Der Prüfungsausschuss wird sie weder lesen noch bewerten.

Der Prüfungsteilnehmer wird nach Bewertung durch den Prüfungsausschuss nochmals in den Prüfungsraum gebeten. Dort gibt der Prüfungsausschussvorsitzende das Ergebnis der praktischen Prüfung (Punkte und Note) mündlich bekannt.

5. Inhalt und Gestaltung des Prüfungsgesprächs:

Das Prüfungsgespräch ergibt sich aus dem jeweiligen Prüfungsfall. Dieser ist Ausgangspunkt für das Gespräch. Dabei wird der Prüfer in der Rolle des Gesprächspartners dem Prüfungsteilnehmer nach einer kurzen Begrüßungs- und Eingangsphase erst einmal Zeit geben, das Bearbeitungsergebnis des Falles zu präsentieren. Der Prüfungsteilnehmer erhält damit grundsätzlich die Gelegenheit, eine strukturierte, logisch aufgebaute und schlüssige Lösung situationsgerecht im Zusammenhang zu präsentieren, ohne gleich mit vielen Zwischenfragen konfrontiert zu werden. Dieser „Redefluss“ des Prüfungsteilnehmers darf jedoch auch nicht zu lange sein. Spätestens nach 10 min. sollte daraus ein Gespräch werden, um die Kommunikationsfähigkeit unter Beweis zu stellen. In der Regel passiert dies durch Nachfragen des Prüfers, der auf das präsentierte Ergebnis der Aufgabenbearbeitung eingeht, vertiefende Erklärungen möchte, Zusammenhänge noch nicht verstanden hat oder in seiner Rolle als Antragsteller, Betroffener oder Vorgesetzter mit dem Ergebnis nicht zufrieden ist oder ergänzende Auskünfte möchte. Dabei ist grundsätzlich der Prüfungsfall Grundlage, es können jedoch auch durch im Rahmen des Gesprächs aufgeworfene Probleme Zusatzfragen gestellt werden.

Das praktische Prüfungsgespräch soll eine berufstypische Kommunikation darstellen. Das bedeutet, der Prüfer wird z. B. die Rolle des unkundigen Bürgers, des nachfragenden Gemeinderatsmitglieds oder des neu eingestellten Mitarbeiters einnehmen und deshalb falsche Aussagen des Prüflings nicht berichtigen, wahrscheinlich keine Fachsprache und Fachausdrücke benutzen oder auch mit dem präsentierten Ergebnis nicht einverstanden sein, auch wenn es vom Prüfungsteilnehmer richtig erkannt wurde. Hier kann der Prüfungsteilnehmer seine Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit unter Beweis stellen, indem er sachgerecht und verständnisvoll auf sein Gegenüber eingeht, trotzdem das Ergebnis seiner rechtlichen Überprüfung sicher vertritt und situationsgerecht präsentiert.

Rechtsgrundlagen sollen im Prüfungsgespräch vom Prüfungsausschuss nicht umfassend gefordert werden. Ausnahmen können allerdings grundlegende Einzelvorschriften (z. B. § 35 ThürVwVfG, Art. 20 GG etc., § 71 ThürBO) nach Ermessen des Prüfers sein. Zudem kommt es auf die Rolle des Prüfers an. Gegenüber einem Vorgesetzten ist die Nennung der (wichtigsten) Rechtsgrundlagen selbstverständlich, anders verhält es sich evtl. gegenüber einem Bürger, der sich hilfeschend als Laie an die Behörde wendet. Die Nennung der einschlägigen Fachgesetze allgemein ist jedoch im Regelfall angezeigt, soweit diese Thema des Unterrichts laut Stoffplan sind. Sinnvoll kann es deshalb sein, wenn der Prüfungsteilnehmer zu Beginn in sein Gespräch die Frage einfließen lässt, ob er Vorschriften nennen soll oder nicht.

Der Prüfungsteilnehmer und der Prüfer bleiben während des gesamten Prüfungsgesprächs in der durch den Fall zugewiesenen Rolle. Der Prüfungsteilnehmer spricht deshalb nur mit seinem Gegenüber und nicht mit den anderen

anwesenden Prüfungsausschussmitgliedern. Ein Ausbrechen aus der Rolle sollte unbedingt vermieden werden, auch wenn man bei einer Nachfrage eventuell keine Antwort geben kann. Dann sollte der Prüfungsteilnehmer so vorgehen, wie im „echten Leben“: Er sagt seinem Gegenüber, dass man die Angelegenheit erst klären muss (s. auch „Weitere Tipps und Tricks“).

Auf die Verwendung der VSV sollte im Prüfungsgespräch möglichst verzichtet werden. Zwar ist ein neutrales Exemplar im Prüfungsraum vorhanden, das Nachschlagen unterbricht in der Regel aber das Gespräch unangemessen und wirkt sich deshalb negativ auf die Bewertung aus. Zudem bietet die Vorbereitung genügend Zeit, die entsprechenden Vorschriften im Vorfeld zu lesen und zu notieren.

6. Bewertung des Prüfungsgesprächs:

Bewertet werden nur der Gesprächsinhalt und das Verhalten des Prüfungsteilnehmers während des Prüfungsgesprächs, nicht die Aufzeichnungen.

Die Bewertung erfolgt nach drei Kriterien:

A. Fachliche Bearbeitung (50 %)

Hier geht es um die richtige Sachverhaltserfassung, die folgerichtige Subsumtion und die sach- und fachgerechte Lösung der im Prüfungsfall aufgeworfenen Probleme.

B. Gesprächspartnerorientierte Darstellung (20 %)

Es wird bewertet, wie der Prüfungsteilnehmer die Lösung logisch und systematisch aufbaut und das Ergebnis dem Gegenüber situativ und überzeugend darstellt und begründet. Dabei ist fallbezogen zu berücksichtigen, wer konkret Gesprächspartner ist (z. B. Bürger oder Vorgesetzter, Mitarbeiter, Auszubildender etc.).

C. Kommunikation und Kooperation (30 %)

Hier geht es unabhängig von der fachlichen Bearbeitung des Falles um die Gesprächsführung und nonverbale Kommunikation. So wird z. B. der Gesprächsein- und -ausstieg beurteilt (Begrüßung, Verabschiedung), die angemessene Sprache, die Reaktion auf Nachfragen, das Bemühen, andere Lösungswege aufzuzeigen, oder das Verständnis für Einwendungen. Auch die Gestik, Mimik und der Blickkontakt fließen in die Bewertung ein.

Von 100 erreichbaren Punkten können demnach für die fachliche Bearbeitung max. 50 Punkte, für die gesprächspartnerorientierte Darstellung max. 20 Punkte und für die Kommunikation und Kooperation max. 30 Punkte vergeben werden.

7. Rezept für eine erfolgreiche praktische Prüfung:

► Um was geht es?

Wie bei allen Prüfungen gilt: Die Prüfungsaufgabe mit dem geschilderten Fall muss man mindestens zweimal durchlesen, um alle Problemfelder zu erfassen. Das Gleiche gilt für den Arbeitsauftrag.

► Welche Rolle soll ich einnehmen?

Zur Vorbereitung auf das Prüfungsgespräch ist es wichtig, zu erkennen welche Rolle man laut Fallgestaltung in dem Gespräch einnimmt. Soll ich Sachbearbeiter, Außendienstmitarbeiter, Kollege oder Ausbildungsleiter sein? Bin ich bei der Behörde selbst oder bei der Aufsichtsbehörde beschäftigt, bei der Gemeinde oder bei einem Landratsamt? Nicht selten kommt es vor, dass dem Prüfungsteilnehmer im Gespräch gar nicht bewusst ist, aus welcher Sicht er das Gespräch nun führt und wo er in der zugewiesenen Rolle beschäftigt ist.

► Welche Rolle hat mein Gesprächspartner?

Hier gilt es, die Präsentation des Bearbeitungsergebnisses und die Kommunikation auf das Gegenüber zuzuschneiden. Sitzt ein Bürger gegenüber, der fachlich nicht bewandert ist, oder mein Vorgesetzter, der in einer Angelegenheit rechtlich fundierte Auskunft möchte? Spricht der Bürgermeister einer Gemeinde mit dem Sachbearbeiter bei der Kommunalaufsichtsbehörde oder der Auszubildende mit dem Personalsachbearbeiter? Entsprechend muss das Gespräch geführt werden: mit vertiefender Begründung, mit einfachen Erklärungen, mit mehr oder weniger Vorschriften etc.

►Wie reagiert mein Gesprächspartner?

Ist er sehr zurückhaltend und benötigt er mehr beratende Unterstützung? Ist er wenig kooperativ oder sogar verärgert und sind deshalb deeskalierende und überzeugende Sachargumente angezeigt? Nicht immer ist der Bürger im richtigen Leben mit dem, was ihm der Behördenmitarbeiter als Lösung präsentiert, zufrieden. Das wird auch in der praktischen Prüfung so sein, wenn der gegenübersitzende Antragsteller mit der Ablehnung der Baugenehmigung gar nicht einverstanden ist, oder der Leistungsempfänger nicht alle Leistungen erhält, die er sich erwartet hat. Ich muss deshalb im Gespräch darauf entsprechend reagieren können und sachliche Argumente, weiterführende Hilfen oder Alternativen anbieten können. Wichtig ist, sich selbst nicht aus der Ruhe bringen zu lassen und weiterhin eine angemessene Sprache zu verwenden.

►Zeiteinteilung – auf was muss ich achten?

In der Vorbereitungszeit muss man sich die Zeit so einteilen, dass eine vollständige Lösung entwickelt werden kann. Deshalb ist es wichtig, sich nicht mit dem Lesen unnötiger Vorschriften zu beschäftigen, oder zu weitschweifende schriftliche Ausführungen vorzubereiten. Auch im Prüfungsgespräch sollte darauf geachtet werden, dass man die Probleme der Aufgabenstellung in den 20 Minuten des Gesprächs alle ansprechen kann und nicht durch zu umfangreiche Ausführungen am Rande eine umfassende Lösung des Kernproblems verpasst.

8. Weitere Tipps und „Tricks“

- Die Praktische Prüfung ist kein Unterricht! Der Prüfer muss also bei Wissenslücken und falschen Aussagen des Prüfungsteilnehmers nicht in die Rolle des Lehrers übergehen und Fehler verbessern. Allerdings kann er durch gezielte Fragen eines „kritischen“ Gesprächspartners steuernd eingreifen, um so das Gespräch in die richtige Richtung zu bringen und damit dem Prüfungsteilnehmer die Chance geben, Gesagtes selbst zu berichtigen. Der Geprüfte sollte also in einer solchen Situation überlegen, ob er wirklich die richtige Lösung präsentiert hat, oder ob er seine Aussage eventuell revidiert.
- Sollte der Prüfungsteilnehmer aus der Rolle ausbrechen, muss er versuchen, wieder dahin zurückzukehren, um das praxisorientierte Gespräch fortzuführen.
- Auch Gesprächseinstieg (Begrüßung etc.) und –abschluss (Verabschiedung) werden bewertet. Hier kann man bereits zu Beginn der Prüfung eine „Marke“ setzen und am Ende nochmals „glänzen“.
- Durch die häufig offene Aufgabenstellung kann der Prüfungsteilnehmer das Gespräch selbst in eine bestimmte Richtung lenken. Dabei darf man aber nicht zu sehr vom Hauptthema abweichen, das wirkt sich negativ auf die Bewertung aus. Und verfängt man sich in „Nebenschauplätze“ kann es passieren, dass der Prüfer in diese Richtung nachhakt.
- Ist der Hauptthemenkomplex der Aufgabe sehr schnell abgearbeitet, kann der Prüfer zusätzliche Themen des Fachgebiets ansprechen, die sich aus dem Fall ergeben (z. B. im allgemeinen und besonderen Verwaltungsrecht die Frage des Rechtsschutzes oder der Vollstreckung etc.). Auf solche weiterführenden Fragen sollte man als Prüfungsteilnehmer immer gefasst sein. Wenn man den Fall aber sehr ausführlich abarbeitet und von sich aus die eine oder andere Anmerkung macht, bleibt oft keine Zeit mehr für den Prüfer, viele Zusatzfragen zu stellen.
- Kann man eine Frage nicht auf Anhieb beantworten, heißt die Devise: „Nicht aufgeben!“. Schließlich spiegelt auch das eine realistische Situation aus der Praxis wider. Kein Sachbearbeiter wird immer auf alle Fragen die richtige Antwort sofort parat haben. Man sollte sich in der praktischen Prüfungssituation deshalb vorstellen, tatsächlich in seinem Büro zu sitzen und einen Bürger vor sich zu haben. Wie würde man in der Praxis in der Situation reagieren? Man würde den Gesprächspartner vertrösten, sich informieren und sich dann nachträglich noch einmal bei ihm melden. Das wäre auch eine angemessene Reaktion in der Prüfung. Der Prüfungsteilnehmer könnte also mit dem Hinweis antworten, dass er den Sachverhalt noch prüfen, bei einem Kollegen nachfragen oder bestimmte Informationen noch einholen muss. So punktet man zumindest bei der Kommunikation und Kooperation. Schön wäre es auch, wenn man dann dem Gegenüber auch noch anbietet, ihn wegen der Antwort auf seine Frage zurückzurufen oder eine E-Mail zu schreiben.

9. Fazit:

Die praktische Prüfung ist also keine Hexerei. Sie bietet eine praxisorientierte und moderne Methode, die Qualifizierung der Teilnehmer für eine bürgernahe und dienstleistungsorientierte Tätigkeit in den Behörden zu prüfen und so zu einem positiven Erscheinungsbild der öffentlichen Verwaltung beizutragen.