

# Übersicht Praxisaufträge

## **a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln**

- a1PA1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten
- a1PA2 Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen
- a1PA3 Talente, Stärken und Schwächen entdecken

## **a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen**

- a2PA1 Sich über berufliche Netzwerke informieren
- a2PA2 Berufliches Netzwerk pflegen
- a2PA3 Eigenes Profil auf Social Media updaten

## **a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten**

- a3PA1 Auftrag klären und durchführen
- a3PA2 Rückmeldungen entgegennehmen

## **a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen**

- a5PA1 Einfluss von politische Themen

## **b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren**

- b1PA1 Teamspirit leben

## **b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren**

- b2PA1 Sich dienstleistungsorientiert verhalten
- b2PA2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten
- b2PA3 Betriebliche Schnittstellen analysieren

## **b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren**

- b3PA1 Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden
- b3PA2 In Fachdiskussionen mitdiskutieren

## **b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten**

- b4PA1 Projektmanagementaufgaben planen
- b4PA2 Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen
- b4PA3 Projekte auswerten

## **b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten**

- b5PA1 Veränderungen positiv mitgestalten

## **c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren**

- c1PA1 Termine und Aufgaben planen und koordinieren
- c1PA2 Termine und Aufgaben priorisieren
- c1PA3 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten
- c1PA4 Anlass (für Mitarbeitende) organisieren

## **c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen**

- c2PA1 Dokument erstellen
- c2PA2 Terminkalender führen
- c2PA3 Protokoll führen
- c2PA4 Ablage organisieren

## **c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen**

- c3PA1 Prozess dokumentieren
- c3PA2 Prozesse optimieren

## **c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen**

- c4PA1 Eigenschaften der Zielgruppe definieren
- c4PA2 Kommunikationsinhalte erstellen
- c4PA3 Multimediale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen

#### **c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren**

- c5PA1 Budget erstellen
- c5PA2 Kassenbuch führen
- c5PA3 Rechnung erstellen
- c5PA4 Eingegangene Rechnungen kontrollieren
- c5PA5 Zahlungsaufträge erstellen
- c5PA6 Eingehende Zahlungen kontrollieren

#### **c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)**

- c6PA1 Bei der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten

#### **d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen**

- d1PA1 Anliegen entgegennehmen
- d1PA2 Digitalen Kontakt gestalten
- d1PA3 Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren
- d1PA4 Anliegen weiterleiten

#### **d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen**

- d2PA1 Informationen vermitteln
- d2PA2 Kundennutzen aufzeigen
- d2PA3 Auf Einwände eingehen

#### **d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen**

- d3PA1 Verhandlungen führen

#### **d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen**

- d4PA1 Beziehungen aufbauen
- d4PA2 Beziehungspflege
- d4PA3 Feedback nutzen

#### **d5: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)**

- d5PA1 Reklamationsgespräche erfolgreich führen
- d5PA2 Anspruchsvolle Beratungsgespräche gestalten

#### **d6: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)**

- d6PA1 Reklamationsgespräche in der Fremdsprache erfolgreich führen
- d6PA2 Anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache gestalten

#### **e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden**

- e1PA1 Technische Probleme beheben
- e1PA2 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen
- e1PA3 Elektronische Daten verwalten

#### **e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten**

- e2PA1 Eine Recherche durchführen

#### **e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten**

- e3PA1 Inhaltliche Analyse durchführen
- e3PA2 Quantitative Auswertung durchführen
- e3PA3 Ergebnisse interpretieren

#### **e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten**

- e4PA1 Aufbereitungsauftrag abholen und ausführen
- e4PA2 Vorlage erstellen
- e4PA3 Qualität überprüfen

#### **e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)**

- e5PA1 Inhaltsverwaltungssystem aufsetzen und betreuen

#### **e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)**

- e6PA1 Grosse Datenmengen bereinigen und aufbereiten

## **SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten (a1PA1)**

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln

### **Ausgangslage**

Um deine eigene Entwicklung als Fachperson zu gestalten und voranzutreiben, solltest du dir klare Ziele setzen. Denn nur mit einem klaren Ziel vor Augen kannst du auch deinen Weg dahin entwerfen. Nutze diesen Praxisauftrag, um auf Basis deiner ausgeführten Arbeiten SMARTe Ziele für die nähere Zukunft zu setzen.

### **Teilaufgabe 1**

Überleg dir zwei Tätigkeitsbereiche, in denen du dich in den nächsten drei Monaten verbessern möchtest.

### **Teilaufgabe 2**

Formuliere für jeden der beiden Tätigkeitsbereiche aus Teilaufgabe 1 mind. ein SMARTes Ziel.

### **Teilaufgabe 3**

Definiere für jedes deiner gesteckten Ziele aus Teilaufgabe 2 konkrete, geeignete Massnahmen, mit denen du die Ziele erreichen möchtest. Erstelle mit deinen Ergebnissen aus den Teilaufgaben 1-3 einen Massnahmenplan.

### **Teilaufgabe 4**

Besprich deine gesetzten Ziele und die dazugehörigen Massnahmen mit deinem Berufsbildner, mit deiner Berufsbildnerin. Bitte ihn/sie darum, dir ein Feedback dazu zu geben.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

### **Hinweise zur Lösung**

Wenn du bei Teilaufgabe 2 Schwierigkeiten hast, bitte um Unterstützung.

Wenn die Zeit für dein Ziel abgelaufen ist, werte aus, ob du das Ziel erreicht hast und ob deine abgeleiteten Massnahmen sinnvoll waren.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen (a1PA2)

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln

### Ausgangslage

Im Laufe deiner Ausbildung wirst du verschiedene Qualifikationsgespräche mit deiner Berufsbildnerin oder einem Praxisbildner führen. Das sind Standortbestimmungen, bei denen ihr gemeinsam auswertet, wo du beruflich stehst und wo du in der näheren Zukunft hinwillst. Auch später in deinem Berufsleben wirst du immer mal wieder solche Gespräche miterleben, damit du dich beruflich weiterentwickeln kannst.

Es ist wichtig, dass du dich gezielt auf solche Qualifikationsgespräche vorbereitest. Denn nur so sind sie auch wirklich zielführend und bringen dich weiter. Mit diesem Praxisauftrag kannst du ein Qualifikationsgespräch vorbereiten und aktiv daran teilnehmen.

### Teilaufgabe 1

Erstelle eine Übersicht, die aufzeigt, woran du die letzten drei Monate gearbeitet hast und welche verschiedenen Aufgaben du übernommen hast.

### Teilaufgabe 2

Stell dir die folgenden Fragen: - Was läuft gut und was läuft noch nicht so gut? - Wie kann ich mich verbessern? - Wo liegen meine Stärken und Schwächen? - Was kann ich aus dem erhaltenen Feedback für die Zukunft ableiten? Ergänze deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen. Füll ausserdem das Kompetenzraster aus.

### Teilaufgabe 3

Nimm aktiv am Qualifikationsgespräch teil. Das heisst: – Hör gut und aufmerksam zu. – Mach dir Notizen. – Stell bei Unklarheiten Fragen. – Teil deine eigenen Einschätzungen mit.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

-

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Talente, Stärken und Schwächen entdecken (a1PA3)

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln

### Ausgangslage

Für deine eigene Entwicklung ist es zentral, dass du deine Stärken und Schwächen kennst, denn nur so kannst du dich verbessern und an dir arbeiten. Ausserdem gelingt es dir damit besser, dich für einen beruflichen Weg zu entscheiden, der dir auch wirklich Freude bereitet. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine ganz persönlichen Talente, Stärken und Schwächen zu entdecken.

### Teilaufgabe 1

Ruf dir die vergangenen sechs Monate im Betrieb, in der Berufsfachschule und in den ÜK in Erinnerung und werte diese aus. Beantworte dir dazu die folgenden Fragen: – Was kann ich besonders gut? – Was macht mir am meisten Spass bei der Arbeit? – Wo stolpere ich immer wieder über die gleichen Probleme? – In welchen Situationen bekomme ich immer super Rückmeldungen? – Worin sehe ich einen Sinn? Es gibt auch noch weitere sinnvolle und individuelle Fragen, die du dir stellen kannst. Schau im Intranet oder in den betrieblichen Unterlagen nach, ob es dort ein internes Dokument mit Reflexionsfragen gibt.

### Teilaufgabe 2

Erstelle aus deinen Antworten aus Teilaufgabe 1 eine Übersicht, in der du deine Talente, Stärken und Schwächen aufnimmst.

### Teilaufgabe 3

Überlege dir, welche Möglichkeiten es für dich gibt, um dich weiter in den Tätigkeiten zu vertiefen, die dir gefallen und die dir leichtfallen. Leite ausserdem Massnahmen ab für die Tätigkeiten, bei denen du noch Schwierigkeiten hast.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Deine Talente liegen sehr wahrscheinlich dort, wo du ohne grosse Anstrengung gut bist, wo du einen Sinn siehst und wobei du Spass hast.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten

## Sich über berufliche Netzwerke informieren (a2PA1)

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen

### Ausgangslage

Berufliche Netzwerke sind hilfreich für deine berufliche Entwicklung. Du tauschst dich mit anderen Personen aus, lernst andere Perspektiven kennen, entwickelst neue Ideen und arbeitest an deinen kommunikativen Fähigkeiten. Mit diesem Praxisauftrag machst du den ersten Schritt, indem du dich zunächst mal über berufliche Netzwerke informierst.

### Teilaufgabe 1

Recherchiere online, welche beruflichen Netzwerke es für Berufspersonen in deiner Branche gibt.

### Teilaufgabe 2

Frage deine Arbeitskolleginnen und -kollegen, welche beruflichen Netzwerke sie nutzen. Teile deine Ergebnisse aus der Online-Recherche und frage nach ihrer Meinung dazu.

### Teilaufgabe 3

Tausche dich mit deinen Mitlernenden und Kolleginnen und Kollegen an der Berufsfachschule aus, in welchen Netzwerken sie aktiv sind. Frage nach, wie sie ihre Kanäle nutzen, um ihr berufliches Netzwerk zu erweitern.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Tipp 1: Je nachdem wo sich jemand in der beruflichen Entwicklung befindet, sind unterschiedliche Netzwerke relevant. Überlege dir daher gut, welche Netzwerke in deiner momentanen Situation Sinn machen.

Tipp 2: Nimm auch deine persönlichen Interessen als Ausgangspunkt für mögliche Netzwerke. Jemand, der sich z.B. für politische Geschehnisse interessiert, ist in einem Verband, der eine politische Ausrichtung hat, gut aufgehoben. Jemand, der sich mehr für Fremdsprachen in der Branche interessiert, gehört vielleicht einer Organisation an, die sich für internationalen Austausch einsetzt.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## **Berufliches Netzwerk pflegen (a2PA2)**

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen

### **Ausgangslage**

Ob in deinem Betrieb, in der Berufsfachschule oder im üK: Als Lernende/r lernst du immer wieder neue Leute in deiner Branche kennen. Damit das erste Kennenlernen nicht im Sand verläuft, ist es wichtig, den Kontakt zu pflegen. Je nach Person kann das unterschiedlich aussehen; vom Telefonanruf hin zum Like auf einem Social Media Profil liegt ziemlich alles drin. Natürlich wohl dosiert und der Situation angemessen. Mit diesem Praxisauftrag machst du den ersten Schritt, um dein berufliches Netzwerk zu pflegen!

### **Teilaufgabe 1**

Überlege dir, welche beruflichen Bekanntschaften du kürzlich gemacht hast und dir sympathisch gewesen sind. Das kann jemand aus einem anderen Team, einer anderen Abteilung oder auch von der Berufsfachschule sein.

### **Teilaufgabe 2**

Suche dir einen Grund, um mit der Person in Kontakt zu treten. So hast du ein Thema, auf das du bei Bedarf lenken kannst. Überlege dir, wie du mit der Person in Kontakt treten willst.

### **Teilaufgabe 3**

Sprich oder schreib die Person an. Nutze dabei das Thema, das du vorbereitet hast, als Aufhänger.

### **Teilaufgabe 4**

Ist der Austausch gut verlaufen, kannst du dich im Anschluss nochmals für den spannenden Austausch, das hilfreiche Gespräch usw. bedanken.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Tipp 1: Nutze ganz alltägliche Situationen, um Kontakte zu pflegen. Im Betrieb eignen sich zum Beispiel die Kaffeepause oder ein freundliches «Hallo» im Korridor oder bevor eine Sitzung anfängt, um mit anderen ins Gespräch zu kommen.

Tipp 2: In der Berufsfachschule eignet sich die Zeit vor dem Unterricht, die Pausen oder auch der Nachhauseweg, um dich mit Gleichaltrigen auszutauschen.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Eigenes Profil auf Social Media updaten (a2PA3)

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen

### Ausgangslage

Auf deinem beruflichen Social-Media-Profil solltest du regelmässig Updates durchführen. So sehen deine Kontakte, dass du aktiv bist, und wissen über deinen aktuellen Ausbildungsstand, Erfahrungen und Interessen Bescheid. In diesem Praxisauftrag nimmst du ein solches Update vor.

### Teilaufgabe 1

Schau dir die Social-Media-Profile deiner Berufsschulkolleginnen, von Personen aus deinem Betrieb, deines Ausbildungsbetriebes, aber auch anderer Firmen an. Lies einerseits ihre Profile durch und sieh dir andererseits an, welche Beiträge sie posten.

### Teilaufgabe 2

Vergleiche die Beiträge und Profile mit deinem beruflichen Profil. Überlege dir, wie du deinen Auftritt auf Social Media verbessern kannst.

### Teilaufgabe 3

Poste einen neuen Beitrag oder aktualisiere dein Profil. Falls dein Arbeitgeber, dein Ausbildungsbetrieb, über ein Unternehmensprofil verfügt, verknüpfe dich mit dem Unternehmensprofil deines Arbeitgebers.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Dein Profil sollte professionell, authentisch und für Personen in deiner Branche verständlich überkommen. Zudem entspricht es den allfälligen Vorgaben deines Lehrbetriebs.

Tipp 1: Kopiere nicht einfach, was andere machen, sondern bleib du selbst.

Tipp 2: Wähle Inhalte für dein Profil, die für deine Branche wichtig sind und dort verstanden werden.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation Ihres Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Auftrag klären und durchführen (a3PA1)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

## Ausgangslage

In deinem Betrieb übergibt man dir täglich neue Aufträge. Einige davon gehören zu den Standardaufgaben und du hast bereits Routine darin, diese zu erledigen. Bei grösseren Aufträgen oder Spezialaufträgen hingegen kommen neue Informationen und Anforderungen auf dich zu. Eine gute Auftragsklärung ist daher das A und O, um einen Auftrag erfolgreich zu bearbeiten. Bei der nächsten Auftragsübergabe kannst du gleich diesen Praxisauftrag umsetzen.

## Teilaufgabe 1

Überlege dir, was du tun kannst, damit du Aufträge, die du erhältst, strukturiert entgegennimmst und gut verstehst.

## Teilaufgabe 2

Nimm während der kommenden Arbeitstage mindestens drei Arbeitsaufträge entgegen (z.B. von einer vorgesetzten Person oder einem Teammitglied). Setze dabei die Technik der Auftragsklärung bewusst ein.

## Teilaufgabe 3

Plane, wann und wie du die Aufträge umsetzt. Setze dir klare Ziele und Deadlines, bis wann du die Aufträge erledigt hast, und stelle sicher, dass sie nicht einer anderen Aufgabe in die Quere kommen.

## Teilaufgabe 4

Setze deine Aufträge um. Organisiere dir dazu die entsprechenden Ressourcen und Hilfsmittel.

## Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

Tipp 1: Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

Tipp 2: Zerlege grössere Aufgaben in kleinere Teilaufgaben. Setze dir auch hier für jede Aufgabe eine Frist, bis wann du sie erledigen möchtest.

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus. Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Rückmeldungen entgegennehmen (a3PA2)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

### Ausgangslage

Du hast deinen letzten Auftrag erledigt, die Resultate abgelegt und deine Auftraggeberin informiert. Endlich Zeit für Entspannung. Doch nicht so eilig! Denn zu einer vollständigen Auftragsausführung gehört auch, dir eine Rückmeldung zu deinem Resultat einzuholen. Denn jede Rückmeldung ist eine Chance für dich, etwas dazulernen. Nimm dir also den folgenden Praxisauftrag und hole dir zielgerichtet Feedbacks ab!

### Teilaufgabe 1

Suche dir in der kommenden Woche zwei Aufträge aus, zu denen du gerne eine vertiefte Rückmeldung hättest.

### Teilaufgabe 2

Vereinbare mit deiner Auftraggeberin einen Besprechungstermin und bitte sie um eine Rückmeldung zu deiner Arbeit.

### Teilaufgabe 3

Bitte deine Auftraggeberin um konkrete Verbesserungsvorschläge.

### Teilaufgabe 4

Leite für dich Massnahmen zur Verbesserung deiner Arbeit ab.

### Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Tipp 1: Wende die Technik des aktiven Zuhörens an.

Tipp 2: Frage bei deinem Gegenüber nach, wenn du eine Bemerkung nicht verstehst.

Tipp 3: Bleib während des Gesprächs offen und positiv eingestellt.

Tipp 4: Mache dir Notizen zur Rückmeldung deines Gegenübers.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Einfluss von politische Themen (a5PA1)

Handlungskompetenz a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen

### (f3) Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen

*Die Kauffrau/der Kaufmann erkennt volkswirtschaftliche Zusammenhänge und deren Einfluss auf die Öffentlichen Verwaltungen, insbesondere auf die Ebenen Kantone und Gemeinden.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson in der öffentlichen Verwaltung erlebst du, wie politische und volkswirtschaftliche Entscheide zusammen die Aufgaben der Öffentlichen Verwaltungen beeinflussen und verändern. Wirtschaftliche- und gesellschaftliche Entwicklungen, Bedürfnisse und Ereignisse können, wie z.B. Steuersenkungen oder -erhöhungen, neue Gesetze und Verordnungen, neue Aufgaben für die Verwaltungen auf allen Ebenen hervorrufen.

### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei einer vorgesetzten Person ob in letzter Zeit eine solche Entwicklung die Arbeit in der Ausbildungsabteilung beeinflusst hat oder ob mit einer Veränderung aufgrund von wirtschaftlichen- und gesellschaftlichen Entwicklungen zu rechnen ist. Ergründe den Auslöser dieser Entwicklung.

### **Teilaufgabe 2**

Suche nach einem geeigneten Beispiel, anhand welchem du aufzeigen kannst, wie eine gesellschaftliche oder wirtschaftliche Entwicklung, Bedürfnis, Ereignis die Arbeit der Verwaltung beeinflussen kann. Bringe dich aktiv in die Diskussion ein.

### **Teilaufgabe 3**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Tipp: Überlege dir, welche Konsequenzen aktuelle politische Themen auf die Aufgaben der Verwaltung haben könnten. Denke auch an Beispiele aus deiner Wohngemeinde, deinem Wohnkanton.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Teamspirit leben (b1PA1)

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

### (f1) Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen

*Die Kauffrau/der Kaufmann kennt den (Leistungs-)Auftrag respektive die Hauptaufgaben ihrer/seiner Verwaltungseinheit und versteht deren Funktionsweise. Sie/er kennt das Leitbild und interessiert sich für die strategischen Schwerpunkte.*

*Sie/er kennt die Hauptzielsetzungen sowie die Position der Verwaltungseinheit innerhalb der Verwaltungsebenen (Bund, Kanton, Gemeinden).*

*Sie/er versteht die Grund- und Querschnittsfunktionen und deren Zusammenhänge und weiss um deren Leistungen und Kosten.*

*Sie/er kommuniziert gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson arbeitest du in Teams mit unterschiedlichen Personen zusammen und wechselst manchmal auch dein Team. Der Teamerfolg ist nie von einer Person, sondern immer vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leistest du einen wichtigen Beitrag zum positiven Teamgeist.

### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei einer vorgesetzten Person über Auftrag und die Zielsetzungen deiner Verwaltungseinheit.

### **Teilaufgabe 2**

Erfrage die Schnittstellen zu anderen Verwaltungseinheiten.

### **Teilaufgabe 3**

Kläre ab, welche rechtlichen und betrieblichen Weisungen und Vorgaben für deine Arbeit und die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden gelten.

### **Teilaufgabe 4**

Sprich mit einer vorgesetzten Person über die Erwartungen, die sie an die Zusammenarbeit im Team hat und ob sich diese Erwartungen an einem Leitbild orientieren. Erstelle ein MindMap daraus, was gute Teamzusammenarbeit in deinem Betrieb ausmacht.

### **Teilaufgabe 5**

Arbeite über zwei Wochen hinweg bewusst engagiert in deinem Team mit und trage aktiv zum Teamspirit bei, indem du dich mit deinem Team zu identifizieren versuchst. Versuche während dieser Zeit folgende Fragen zu beantworten: – Welche sechs Eigenschaften zeichnen dein Team und dessen Erfolg aus? – Was machst du für das Team? – Welche Ziele verfolgt ihr als Team gemeinsam? – Welche Situationen ergeben Unstimmigkeiten? Ergänze dein MindMap aus Teilaufgabe 3 mit deinen Erkenntnissen.

## **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Bereite für die Teilaufgaben 1 bis 4 ein paar Fragen vor, die du der vorgesetzten Person stellen möchtest.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Sich dienstleistungsorientiert verhalten (b2PA1)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

### (f6) Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie/er eröffnet ein entsprechendes Dossier (im elektronischen System) und leitet die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Amtsstellen/Ämter weiter.*

#### *Gesucheingang prüfen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt schriftliche Gesuche oder auch elektronisch eingereichte Gesuche entgegen. Sie/er vermerkt den Eingang des Gesuches und stellt die formelle Gesuchüberprüfung betreffend Zuständigkeit der Amtsstelle sowie die Vollständigkeit der eingereichten Akten sicher.*

#### *Nachforderung von Akten und Unterlagen*

*Fehlen Akten, welche zwingend dem Gesuch beigelegt werden müssen, setzt sie/er den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbart eine Nachfrist für die Nachreichung der fehlenden Akten und Unterlagen.*

#### *Zirkulation der Akten*

*Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, stellt sie/er die Zirkulation (Aktenlauf) des Gesuchs zur Stellungnahme bei den involvierten Amtsstellen und/oder Ämtern sicher (physisch oder elektronisch).*

#### *Zurück an den Absender*

*Reichen die Gesuchsteller die nachgeforderten Akten nicht fristgerecht ein, setzt sie/er den Gesuchsteller gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben in Verzug und/oder sendet die nicht vollständig eingegangenen Gesuchunterlagen an den Absender zurück.*

### (f9) Rechtsmittel-Eingänge überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeingänge auf Zuständigkeit und formelle Richtigkeit.*

*Sie/er nimmt Anfechtungen auf eine Verfügung/einen Entscheid einer Behörde entgegen und überprüft, ob ihre/seine Amtsstelle dafür zuständig ist, ob das Rechtsmittel innerhalb der gesetzten Frist ergriffen wurde und die Eingabe formell richtig erfolgt ist. Ist ihre/seine Amtsstelle nicht zuständig, leitet sie/er die Unterlagen an die zuständige Amtsstelle weiter.*

*Sie/er bestätigt den Eingang, erfasst das Dossier im System und leitet die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter weiter (physisch oder elektronisch).*

### **Ausgangslage**

Du kannst mit deinem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken und deinen Arbeitskolleginnen auf diese Weise respektvoll gegenüberreten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen an Schnittstellen integrieren und praktisch anwenden.

### **Teilaufgabe 1**

Formuliere drei bis fünf konkrete Vorsätze, was du an verschiedenen Schnittstellen in deinem Betrieb zu dienstleistungsorientiertem Handeln beitragen kannst.

### **Teilaufgabe 2**

Setze deine Vorsätze aus Teilaufgabe 1 während einer Woche bewusst um. Notiere dir in einer Übersicht stichwortartig anhand von Beispielen aus dieser Woche, wie du deine Vorsätze umgesetzt hast.

### **Teilaufgabe 3**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Zu einer dienstleistungsorientierten Haltung gehören z.B. offene Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuvorkommenheit und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aufzählung ist jedoch nicht abschliessend.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Informationen entgegennehmen und weiterleiten (b2PA2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

### (f6) Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie/er eröffnet ein entsprechendes Dossier (im elektronischen System) und leitet die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Amtsstellen/Ämter weiter.*

#### *Gesucheingang prüfen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt schriftliche Gesuche oder auch elektronisch eingereichte Gesuche entgegen. Sie/er vermerkt den Eingang des Gesuches und stellt die formelle Gesuchüberprüfung betreffend Zuständigkeit der Amtsstelle sowie die Vollständigkeit der eingereichten Akten sicher.*

#### *Nachforderung von Akten und Unterlagen*

*Fehlen Akten, welche zwingend dem Gesuch beigelegt werden müssen, setzt sie/er den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbart eine Nachfrist für die Nachreichung der fehlenden Akten und Unterlagen.*

#### *Zirkulation der Akten*

*Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, stellt sie/er die Zirkulation (Aktenlauf) des Gesuchs zur Stellungnahme bei den involvierten Amtsstellen und/oder Ämtern sicher (physisch oder elektronisch).*

#### *Zurück an den Absender*

*Reichen die Gesuchsteller die nachgeforderten Akten nicht fristgerecht ein, setzt sie/er den Gesuchsteller gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben in Verzug und/oder sendet die nicht vollständig eingegangenen Gesuchunterlagen an den Absender zurück.*

### (f9) Rechtsmittel-Eingänge überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeingänge auf Zuständigkeit und formelle Richtigkeit.*

*Sie/er nimmt Anfechtungen auf eine Verfügung/einen Entscheid einer Behörde entgegen und überprüft, ob ihre/seine Amtsstelle dafür zuständig ist, ob das Rechtsmittel innerhalb der gesetzten Frist ergriffen wurde und die Eingabe formell richtig erfolgt ist. Ist ihre/seine Amtsstelle nicht zuständig, leitet sie/er die Unterlagen an die zuständige Amtsstelle weiter.*

*Sie/er bestätigt den Eingang, erfasst das Dossier im System und leitet die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter weiter (physisch oder elektronisch).*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson an Schnittstellen erhältst du von den verschiedensten Seiten Informationen, Gesuche, Einsprachen und Dokumente, die du an andere Personen weiterleiten musst. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Gesuche und Rechtsmitteleingänge, welche eingehen, gekannt entgegenzunehmen, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten.

### **Teilaufgabe 1**

Trage die wichtigsten Regeln deines Betriebs zur schriftlichen Kommunikation und zum Weiterleiten von Gesuchen und Rechtsmitteleingängen zusammen. Erstelle ein Merkblatt mit den wichtigsten Standards in deinem Betrieb wie z.B.: Zuständigkeit, Kontrolle Gesucheingaben, Nachfristen, Dossier führen, Koordination und Zirkulation mit/in anderen Amtsstellen und deren Stellungnahmen, Rückweisung, Weiterleitung, etc.

### **Teilaufgabe 2**

Wähle eine passende Schnittstelle aus, an welcher du regelmässig Informationen bekommst. Entscheide bei jeder Information, für wen sie relevant ist und wie du sie am besten weiterleiten kannst.

### **Teilaufgabe 3**

Erstelle für jede Information aus Teilaufgabe 2 die entsprechende mündliche oder schriftliche Kommunikation, um die Information weiterzuleiten. Leite die Information dann an die richtige Stelle weiter.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Nutze zur Analyse in Teilaufgabe 2 das W-Raster.

Beschreibe in deiner Lerndokumentation, warum du welchen Informationskanal zum Weiterleiten verwendet hast.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Betriebliche Schnittstellen analysieren (b2PA3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

### (f6) Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie/er eröffnet ein entsprechendes Dossier (im elektronischen System) und leitet die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Amtsstellen/Ämter weiter.*

#### *Gesucheingang prüfen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt schriftliche Gesuche oder auch elektronisch eingereichte Gesuche entgegen. Sie/er vermerkt den Eingang des Gesuches und stellt die formelle Gesuchüberprüfung betreffend Zuständigkeit der Amtsstelle sowie die Vollständigkeit der eingereichten Akten sicher.*

#### *Nachforderung von Akten und Unterlagen*

*Fehlen Akten, welche zwingend dem Gesuch beigelegt werden müssen, setzt sie/er den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbart eine Nachfrist für die Nachreichung der fehlenden Akten und Unterlagen.*

#### *Zirkulation der Akten*

*Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, stellt sie/er die Zirkulation (Aktenlauf) des Gesuchs zur Stellungnahme bei den involvierten Amtsstellen und/oder Ämtern sicher (physisch oder elektronisch).*

#### *Zurück an den Absender*

*Reichen die Gesuchsteller die nachgeforderten Akten nicht fristgerecht ein, setzt sie/er den Gesuchsteller gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben in Verzug und/oder sendet die nicht vollständig eingegangenen Gesuchunterlagen an den Absender zurück.*

### (f9) Rechtsmittel-Eingänge überprüfen

*Die Kauffrau/der Kaufmann überprüft Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeingänge auf Zuständigkeit und formelle Richtigkeit.*

*Sie/er nimmt Anfechtungen auf eine Verfügung/einen Entscheid einer Behörde entgegen und überprüft, ob ihre/seine Amtsstelle dafür zuständig ist, ob das Rechtsmittel innerhalb der gesetzten Frist ergriffen wurde und die Eingabe formell richtig erfolgt ist. Ist ihre/seine Amtsstelle nicht zuständig, leitet sie/er die Unterlagen an die zuständige Amtsstelle weiter.*

*Sie/er bestätigt den Eingang, erfasst das Dossier im System und leitet die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter weiter (physisch oder elektronisch).*

### **Ausgangslage**

An Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen kann es manchmal etwas harzen. Als Fachperson bist du an vorderster Front mit dabei und erkennst Probleme und Herausforderungen wahrscheinlich als eine der ersten. Analysiere mit diesem Praxisauftrag eine Schnittstelle in deinem Betrieb.

### **Teilaufgabe 1**

Such dir eine Schnittstelle in deinem Betrieb aus, an der du tätig bist. Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. MindMap), welche An-spruchsgruppen, Abteilungen und Personen an dieser Schnittstelle zusammenkommen.

### **Teilaufgabe 2**

Nimm in den kommenden zwei Arbeitswochen an der Schnittstelle aus Teilaufgabe 1 verschiedene Aufträge entgegen. Achte dabei besonders auf die Zusammenarbeit zwischen den Anspruchsgruppen. Wenn dir etwas auffällt, ergänze deine grafische Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit diesen Erkenntnissen.

### **Teilaufgabe 3**

Analysiere die Schnittstelle mit den folgenden Fragen: – Was läuft gut? Was nicht? – Wo passieren häufig Fehler? – Wo gibt es Missverständnisse? – Was habe ich für Feedback von den Anspruchsgruppen erhalten? – Bei welchen Punkten ärgern sich gewisse Anspruchsgruppen?

### **Teilaufgabe 4**

Besprich deine Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person. Wenn du in Teilaufgabe 3 Schwierigkeiten entdeckt hast, mach dir im Vorfeld Gedanken zu möglichen Lösungsvorschlägen. Bring diese im Gespräch mit deiner vorgesetzten Person ein.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Bei deiner Analyse in Teilaufgabe 2 kannst du besonders auf auftauchende Fragen, Missverständnisse, Fehler oder konkrete Rückmeldungen achten.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden (b3PA1)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

## Ausgangslage

Das Weltgeschehen hat auf jeden von uns in mehr oder weniger starker Form einen Einfluss. Damit du in verschiedenen Gesprächen in deinem Berufsalltag mitdiskutieren kannst, solltest du über das aktuelle Geschehen informiert sein. Nutze dazu diesen Praxisauftrag, um wirtschaftliche, politische oder gesellschaftliche Entwicklungen für dich und deinen Betrieb zu interpretieren.

## Teilaufgabe 1

Wirf einen Blick in aktuelle Tageszeitungen und überfliege die Bereiche Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Verschaff dir einen Überblick, was das momentane Weltgeschehen macht. Schreibe dir die wichtigsten Themen heraus.

## Teilaufgabe 2

Entscheide dich für ein aktuelles Thema, das dich besonders interessiert und von dem du annimmst, dass es einen Einfluss auf deinen Betrieb, deine Branche oder dein tägliches Leben haben könnte. Stelle eine tiefere Recherche zu diesem Thema an und informiere dich über die Hintergründe. Halte deine Rechercheergebnisse in übersichtlicher Form fest.

## Teilaufgabe 3

Versuche nun, den Einfluss deines recherchierten Themas auf deinen Betrieb, deine Branche oder dein tägliches Leben abzuschätzen. Stelle dir dazu ein paar unterstützende Fragen, wie z.B.: – Wie wirkt es sich auf meinen Betrieb aus, wenn es der Wirtschaft schlecht geht (Rezession)? – Welche Möglichkeiten werden durch die Digitalisierung geschaffen? – Welchen Einfluss haben aktuelle Abstimmungen auf meinen Betrieb?

## Teilaufgabe 4

Liste die verschiedenen Positionen zum Thema und ihre Hauptargumente in einer Tabelle auf. Wäge die verschiedenen Positionen gegeneinander ab und überlege dir, mit welcher Position du dich am meisten identifizieren kannst. Welcher Aspekt ist dir persönlich am wichtigsten? Berücksichtige dazu auch deine eigenen Erfahrungen, die du bis jetzt gemacht hast. Frage auch deine Freunde, Familie oder Teammitglieder, welche ihre Meinung ist und warum sie diese vertreten.

## Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Achte bei Teilaufgabe 2 darauf, deine Quellen auf ihre Qualität hin zu prüfen.

Bezieh in Teilaufgabe 4 auch ethische und moralische Fragen mit ein. Frag dich, ob gewisse Personengruppen oder die Umwelt unter einer der Positionen leiden könnten. Versuch, die Konsequenzen für verschiedene Beteiligte abzuwägen.

Übernimm nicht einfach die Meinung von anderen Leuten, nur weil diese älter oder in einer höheren Position sind als du. Vertrau auf deinen eigenen Instinkt, wenn du dir eine Meinung bildest.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## In Fachdiskussionen mitdiskutieren (b3PA2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

### Ausgangslage

Zu einer guten Fachdiskussion gehören einerseits schlagkräftige Argumente, andererseits aber auch eine gute Portion Selbstvertrauen und überzeugendes Auftreten. Denn wenn du deine Argumente sicher und selbstbewusst vertrittst, wird sie dein Gegenüber viel ernster nehmen. Nutze also diesen Praxisauftrag, um erfolgreich in einer Fachdiskussion mitzudiskutieren und mit anderen Meinungen umzugehen.

### Teilaufgabe 1

Wenn sich eine Fachdiskussion am Mittagstisch, im überbetrieblichen Kurs, im Pausenraum, am Arbeitsplatz oder an einer Sitzung entwickelt, bring dich mit deiner eigenen Meinung ein. Wenn sich keine Diskussion entwickelt, kannst du auch eine starten, indem du jemanden fragst, was er oder sie zu einem von dir recherchierten Thema meint.

### Teilaufgabe 2

Argumentiere deinen Standpunkt überzeugend und höre deinem Gegenüber aufmerksam zu. Bleibe sachlich und frage nach, wenn dir etwas unklar ist.

### Teilaufgabe 3

Bereite die Diskussion im Anschluss nach. Stelle bei Bedarf von neuen Themen oder dir unklaren Punkten eine kleine Nachrecherche an und überlege dir, wie dein Gegenüber argumentiert und diskutiert hat. Mach dir auch Gedanken zu deinem eigenen Diskussionsverhalten und überlege dir, ob du inhaltlich mithalten konntest, ob deine Argumente hieb- und stichfest waren und ob du dich deinen Gesprächspartnern gegenüber korrekt verhalten hast. Leite bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen für die Zukunft ab.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Achte in Teilaufgabe 2 auch besonders auf dein Auftreten:

- Halte Blickkontakt.
- Halte dich aufrecht und gerade, versuche deine Schultern locker nach unten zu ziehen.
- Sprich laut genug und deutlich, vermeide es zu nuscheln.
- Sprich langsam und baue kleine Sprechpausen ein.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Projektmanagementaufgaben planen (b4PA1)

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

### (f8) Verfügungen und Entscheide verfassen

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verfügungen/Entscheide der jeweiligen Behörde und wendet die Rechtsgrundlagen für den Einzelfall an. Sie/er überprüft, ob alle notwendigen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen der Verfügung/des Entscheids vorliegen, wie beispielsweise Tatsachen, zugrundeliegende Rechtssätze, Erkenntnis/Dispositiv, Kostenregelung, Rechtsmittelbelehrung, Adressaten, Datum und Absender. Sie/er erstellt das Dokument gemäss diesen Vorgaben und der dafür definierten Vorlage und legt diese zur Unterschrift vor. Sie/er versendet die rechtmässig unterschriebenen Verfügungen/Entscheide fristgerecht an alle Adressaten inkl. Kopien Empfänger und stellt die korrekte Ablage respektive Archivierung sicher.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson arbeitest du in verschiedenen Projekten oder bei Arbeitspaketen in deinem Betrieb mit und unterstützt damit die Projektleitung oder die Sachbearbeitung. Du verfasst nach Vorgaben Dokumente, Verfügungen/Entscheide der jeweiligen Behörden. Dafür überprüfst du, ob alle notwendigen Unterlagen und Dokumente vorliegen und bereitest diese zur Unterschrift vor. Du stellst den fristgerechten und reibungslosen Versand sicher.

Damit du eine wertvolle Unterstützung bist, musst du stets wissen, worum es bei dem Projekt oder Arbeitspaket geht und welche Aufgaben nötig sind, um die Arbeit erfolgreich durchzuführen.

Nutz diesen Praxisauftrag, um dich über ein Projekt oder Arbeitspaket, indem du mitarbeiten darfst, zu informieren und deine Arbeits- und Projektmanagementaufgaben zu planen.

### **Teilaufgabe 1**

Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Projekt oder Arbeitspaket aus, bei dem du mitarbeiten und unterstützen darfst.

### **Teilaufgabe 2**

Informiere dich umfassend über das Projekt oder Arbeitspaket und deine konkreten Aufgaben. Erstelle einen Fragenkatalog mit deinen Fragen und hole systematisch Informationen zum Projekt oder Arbeitspaket und zu deinen Fragen ein. Beantworte die Fragen schriftlich. Kläre alle offenen Fragen, die du nicht selbst beantworten kannst, mit der Projektleitung, der Sachbearbeitung oder einer vorgesetzten Person.

### **Teilaufgabe 3**

Plane alle deine Aufgaben, für die du im Projekt oder Arbeitspaket zuständig sein wirst, in einer To-do-Liste. Priorisiere die verschiedenen Aufgaben und setz dir Termine in deinem Kalender.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Nimm dir für Teilaufgabe 2 deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 1 und, falls vorhanden, den Projektplan zu Hilfe. Achte bei der Priorisierung auf Abhängigkeiten der Aufgaben.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen (b4PA2)

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

### (f8) Verfügungen und Entscheide verfassen

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verfügungen/Entscheide der jeweiligen Behörde und wendet die Rechtsgrundlagen für den Einzelfall an. Sie/er überprüft, ob alle notwendigen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen der Verfügung/des Entscheids vorliegen, wie beispielsweise Tatsachen, zugrundeliegende Rechtssätze, Erkenntnis/Dispositiv, Kostenregelung, Rechtsmittelbelehrung, Adressaten, Datum und Absender. Sie/er erstellt das Dokument gemäss diesen Vorgaben und der dafür definierten Vorlage und legt diese zur Unterschrift vor. Sie/er versendet die rechtmässig unterschriebenen Verfügungen/Entscheide firstgerecht an alle Adressaten inkl. Kopien Empfänger und stellt die korrekte Ablage respektive Archivierung sicher.*

### **Ausgangslage**

Wenn du als Fachperson Projekte oder Arbeitspakete bei Verfügungen/Entscheiden deine Vorgesetzten unterstützt, gehört es zu deinen Aufgaben, die digitalen Arbeitsumgebungen richtig zu nutzen und zu betreuen. Du hast die Übersicht und die Verantwortung dafür, dass kein Chaos ausbricht. Nutze diesen Praxisauftrag, um, Verwaltungstools, Projekttools und Planungshilfen zu nutzen, zu betreuen und zu verwalten.

### **Teilaufgabe 1**

Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Projekt oder Arbeitspaket aus, indem du die Verantwortung für die Projektumgebung oder die Projektablage übernehmen darfst.

### **Teilaufgabe 2**

Informiere dich, welche Tools, Planungshilfen und Arbeitsumgebungen im Projekt genutzt werden. Besprich mit der vorgesetzten Person deine konkreten Aufgaben, die du in der Betreuung der Arbeitsumgebungen übernehmen sollst. Erstelle dir dazu eine Übersichtstabelle und halte zu jedem Tool/Arbeitshilfe deine konkreten Aufgaben fest.

### **Teilaufgabe 3**

Organisiere die digitale Ablage des Projekts oder des Arbeitspakets und betreue die Arbeitsumgebungen. Kontrolliere regelmässig die Projekt-/Arbeitsfortschritte, gleiche die Projekt-/Arbeitsfortschritte mit dem Terminplan ab und achte darauf, dass die Mitarbeitenden die Tools richtig nutzen. Wenn Mitarbeitende etwas versäumt haben, mache sie höflich darauf aufmerksam.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Achte in Teilaufgabe 2 darauf, dass du in der Ablage eine sinnvolle Ordnerstruktur verwendest.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Projekte auswerten (b4PA3)

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

### (f8) Verfügungen und Entscheide verfassen

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verfügungen/Entscheide der jeweiligen Behörde und wendet die Rechtsgrundlagen für den Einzelfall an. Sie/er überprüft, ob alle notwendigen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen der Verfügung/des Entscheids vorliegen, wie beispielsweise Tatsachen, zugrundeliegende Rechtssätze, Erkenntnis/Dispositiv, Kostenregelung, Rechtsmittelbelehrung, Adressaten, Datum und Absender. Sie/er erstellt das Dokument gemäss diesen Vorgaben und der dafür definierten Vorlage und legt diese zur Unterschrift vor. Sie/er versendet die rechtmässig unterschriebenen Verfügungen/Entscheide firstgerecht an alle Adressaten inkl. Kopien Empfänger und stellt die korrekte Ablage respektive Archivierung sicher.*

### **Ausgangslage**

Zu jedem Projekt- oder Arbeitspaketabschluss gehört auch eine Auswertung. Dabei bewertest du das Resultat und beurteilst zusammen in Kooperation mit der vorgesetzten Person, ob das Ziel erreicht wurde. Eine solche Auswertung hilft dir und den Vorgesetzten, Schlussfolgerungen zu ziehen und Verbesserungsmöglichkeiten für zukünftige Projekte oder Arbeitspakete zu erkennen. Mit diesem Praxisauftrag kannst du ein Projekt oder ein Arbeitspaket zielführend auswerten.

### **Teilaufgabe 1**

Arbeite aktiv beim Verfassen und versenden einer Verfügung/einem Entscheid mit. Halte dabei während der ganzen Arbeitsphase in einem zentralen Dokument die wesentlichen Punkte dieser Arbeit fest. Wenn dir etwas zum Projektverlauf oder ein besonderes Vorkommnis auffällt, wie z.B. Hindernisse, Fehler, gute Rückmeldungen, so halte auch diese fest.

### **Teilaufgabe 2**

Bitte deine vorgesetzte Person darum, dass sie mit dir diese Arbeit auswertet. Nutze dazu dein Dokument, in welchem du die wesentlichen Punkte der Arbeit festgehalten hast (Teilaufgabe 1).

### **Teilaufgabe 3**

Werte für dich persönlich aus, wie du selbst in diesem Projekt oder Arbeitspaket mitgearbeitet hast.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Geh in Teilaufgabe 2 auch nach den Vorgaben der vorgesetzten Person vor, wenn du welche erhalten hast.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Veränderungen positiv mitgestalten (b5PA1)

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

## Ausgangslage

Im Arbeitsleben gehören Veränderungen genauso dazu wie in jedem anderen Bereich deines Lebens. Das kann spannend und aufregend sein, manchmal aber vielleicht auch Herausforderungen mit sich bringen. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dich mit Veränderungen auseinanderzusetzen und so damit umzugehen, dass du einen positiven Beitrag dazu leisten kannst.

## Teilaufgabe 1

Identifiziere verschiedene kleinere oder grössere Veränderungen, die in deinem Betrieb oder für dich persönlich im Arbeitsalltag seit deinem Lehrbeginn aufgetreten sind (z.B. Umstrukturierung, neuer Zuständigkeitsbereich, Teamveränderungen, neue Software).

## Teilaufgabe 2

Setz dich mit deiner Einstellung zu diesen Veränderungen auseinander. Wie hast du reagiert? Wie hast du dich gefühlt? Warst du offen oder eher abwehrend? Versuche auch die allgemeine Stimmung im Team zu dieser Veränderung zu analysieren. Wurde die Veränderung positiv aufgenommen oder gab es schlechte Stimmung deswegen?

## Teilaufgabe 3

Erstelle einen Massnahmenplan für die Zukunft, indem du konkrete Massnahmen definierst, um mit einer solchen Veränderung aus Teilaufgabe 1 positiv umzugehen und einen produktiven Beitrag dazu zu leisten.

## Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

Halte stetig die Augen nach kleineren oder grösseren Veränderungen offen. Es muss nicht gerade eine Reorganisation oder Produktänderung sein, sondern es kann sich auch um kleinere Veränderungen handeln, wie z.B., dass du für einen neuen Bereich zuständig bist, eine neue Telefonsoftware benutzt wird oder dass du vom ersten ins zweite Lehrjahr wechselst und damit eine neue Rolle einnimmst.

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Termine und Aufgaben planen und koordinieren (c1PA1)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

### (f14) Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

#### *Anfragen/Bedürfnisse entgegennehmen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt Reservationsanfragen (mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, via Reservationsformular oder Buchungsplattform, etc.) entgegen.*

#### *Überprüfung der Anfrage*

*Sie/er überprüft beispielsweise mittels Nutzungsreglement oder interner Regelung, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht.*

#### *Bearbeitung der Anfrage*

*Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigt sie/er die Reservation schriftlich, beispielsweise per E-Mail. Sind nicht alle Voraussetzungen erfüllt oder handelt es sich um eine spezielle Nutzung, die zusätzliche Abklärungen, Bewilligungen, etc. erfordert oder braucht es einen Entscheid der zuständigen Behörde, erarbeitet sie/er die notwendigen Entscheidungsgrundlagen und informiert die Anfragenden über das Vorgehen und die dafür benötigte Zeit. Ist der Entscheid der zuständigen Behörde gefällt, fasst sie/er eine entsprechende schriftliche Zusage, also eine Reservationsbestätigung/ein Mietvertrag oder eine Absage.*

#### *Nachbearbeitung*

*Sie/er informiert die Hauswartung bzw. den Technischen Dienst und die Raumpflege, damit die Räume und die Infrastruktur entsprechend bereitstehen und im Nachgang gereinigt werden. Sie/er stellt die Schnittstelle zu anderen Amtsstellen z.B. Finanzabteilung für die Verrechnung sicher. Sie/er führt die Daten, Informationen und Dokumente dem Ablagesystem und dem Archiv zu.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson bist du mit verschiedenen Terminen, Aufgaben und Arbeitseinsätzen konfrontiert. Dazu gehören auch die Reservation, Verwaltung oder Vermietung von geeigneten Räumlichkeiten und Infrastruktur.

Damit alles gut aneinander vorbeigeht und zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung steht, ist es wichtig, dass du deine Aufgaben strukturiert planst und koordinierst.

Verwende diesen Praxisauftrag um deine Arbeitseinsätze sowie die zur Verfügung stehenden und nachgefragten Räumlichkeiten und Infrastruktur zu planen und zu koordinieren.

### **Teilaufgabe 1**

Informier dich über relevante Richtlinien und Rahmenbedingungen bezüglich deinem persönlichen Arbeitseinsatz und deinem Anstellungsverhältnis, z.B. Arbeitszeiten, Verhalten bei Krankheit, Stellvertretungsregelungen, Rechte und Pflichten. Erstelle dir eine Checkliste mit den wichtigsten Punkten.

## **Teilaufgabe 2**

Nimm eine langfristige Planung vor. Schau dir dazu die kommenden drei Monate in deiner Agenda an und such fixe Termine (z.B. Deadlines in Projekten, Durchführung von Anlässen und Sitzungen, üK, Arzttermine, Abgabetermine für Aufgaben, Prüfungen, Fristen für Praxisaufträge usw.). Wenn du diese Termine noch nicht in deiner Agenda eingetragen hast, hol das jetzt nach. Geh alle Termine durch und gleiche sie mit deiner Checkliste aus Teilaufgabe 1 ab.

## **Teilaufgabe 3**

Trage Termine in deiner Agenda ein, wann genau du jemanden informieren musst (z.B. über einen Arzttermin) oder wann du die Vorbereitungsaufgabe für den üK erledigen sollst.

## **Teilaufgabe 4**

Informier dich über geltenden Richtlinien, Rahmenbedingungen, Hausordnung, Zugangs- und Nutzungsregelungen, etc. der Räumlichkeiten und Infrastruktur, die du verwaltest und oder vermietest.

## **Teilaufgabe 5**

Erstelle eine Checkliste, die genau aufzeigt, wie du die Räumlichkeiten und/oder die Infrastruktur reservierst, verwaltest oder vermietest und welche Vorgaben du dabei beachten musst.

## **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Nutze für Teilaufgabe 1 die Hausordnung, das Intranet, das Personalreglement und deinen Lehr-/Arbeitsvertrag. Frag bei Bedarf auch deine vorgesetzte Person.

Wenn du keine Agenda hast, lade dir einen Kalender aus dem Internet herunter oder besorg dir einen analogen Kalender. Frag auch bei deiner vorgesetzten Person nach, möglicherweise gibt es betriebsinterne Checklisten oder Kalender.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Termine und Aufgaben priorisieren (c1PA2)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

### (f14) Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

#### *Anfragen/Bedürfnisse entgegennehmen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt Reservationsanfragen (mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, via Reservationsformular oder Buchungsplattform, etc.) entgegen.*

#### *Überprüfung der Anfrage*

*Sie/er überprüft beispielsweise mittels Nutzungsreglement oder interner Regelung, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht.*

#### *Bearbeitung der Anfrage*

*Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigt sie/er die Reservation schriftlich, beispielsweise per E-Mail. Sind nicht alle Voraussetzungen erfüllt oder handelt es sich um eine spezielle Nutzung, die zusätzliche Abklärungen, Bewilligungen, etc. erfordert oder braucht es einen Entscheid der zuständigen Behörde, erarbeitet sie/er die notwendigen Entscheidungsgrundlagen und informiert die Anfragenden über das Vorgehen und die dafür benötigte Zeit. Ist der Entscheid der zuständigen Behörde gefällt, fasst sie/er eine entsprechende schriftliche Zusage, also eine Reservationsbestätigung/ein Mietvertrag oder eine Absage.*

#### *Nachbearbeitung*

*Sie/er informiert die Hauswartung bzw. den Technischen Dienst und die Raumpflege, damit die Räume und die Infrastruktur entsprechend bereitstehen und im Nachgang gereinigt werden. Sie/er stellt die Schnittstelle zu anderen Amtsstellen z.B. Finanzabteilung für die Verrechnung sicher. Sie/er führt die Daten, Informationen und Dokumente dem Ablagesystem und dem Archiv zu.*

### **Ausgangslage**

Wenn du deine Termine und Aufgaben richtig priorisierst, hast du damit schon einen grossen Teil deiner Planung gemacht. Lass diesen Schritt also auf keinen Fall aus. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine verschiedenen Termine und Aufgaben zu priorisieren und sinnvoll zu planen.

### **Teilaufgabe 1**

Erstelle für einen Arbeitstag eine Tagesplanung mithilfe der ALPEN-Methode.

### **Teilaufgabe 2**

Verschaffe dir anhand deiner Agenda, deines Arbeitskalenders und des Ausbildungsplans oder Ausbildungsprogramms einen Überblick über die Termine im kommenden Monat. Liste alle Termine und Aufgaben für den kommenden Monat auf und weise jedem Punkt eine Kategorie A, B oder C zu.

### **Teilaufgabe 3**

Nimm die Aufgaben mit der Kategorie A in deine Tages- oder Wochenplanung auf. Aufgaben mit der Kategorie B oder C terminierst du für einen späteren sinnvollen Zeitpunkt in deiner Agenda.

#### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

#### **Hinweise zur Lösung**

Bezieh deine Tagesplanung aus Teilaufgabe 1 nicht nur auf deinen Betrieb, sondern auch auf deine Freizeit und Lernzeit.

#### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten (c1PA3)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

### (f14) Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

*Anfragen/Bedürfnisse entgegennehmen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt Reservationsanfragen (mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, via Reservationsformular oder Buchungsplattform, etc.) entgegen.*

*Überprüfung der Anfrage*

*Sie/er überprüft beispielsweise mittels Nutzungsreglement oder interner Regelung, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht.*

*Bearbeitung der Anfrage*

*Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigt sie/er die Reservation schriftlich, beispielsweise per E-Mail. Sind nicht alle Voraussetzungen erfüllt oder handelt es sich um eine spezielle Nutzung, die zusätzliche Abklärungen, Bewilligungen, etc. erfordert oder braucht es einen Entscheid der zuständigen Behörde, erarbeitet sie/er die notwendigen Entscheidungsgrundlagen und informiert die Anfragenden über das Vorgehen und die dafür benötigte Zeit. Ist der Entscheid der zuständigen Behörde gefällt, fasst sie/er eine entsprechende schriftliche Zusage, also eine Reservationsbestätigung/ein Mietvertrag oder eine Absage.*

*Nachbearbeitung*

*Sie/er informiert die Hauswartung bzw. den Technischen Dienst und die Raumpflege, damit die Räume und die Infrastruktur entsprechend bereitstehen und im Nachgang gereinigt werden. Sie/er stellt die Schnittstelle zu anderen Amtsstellen z.B. Finanzabteilung für die Verrechnung sicher. Sie/er führt die Daten, Informationen und Dokumente dem Ablagesystem und dem Archiv zu.*

### **Ausgangslage**

In deiner Arbeit bist du täglich durch verschiedene Aufgaben und Verpflichtungen gefordert und hektischen Situationen ausgesetzt. Manchmal kann das alles ganz schön viel werden und deine Work-Life-Balance kann aus den Fugen geraten. Eine solche Situation kann auf Dauer gravierende Auswirkungen auf deine Gesundheit haben. Darum ist es wichtig, dass du deine eigenen Grenzen kennst und deine Ressourcen verantwortungsvoll einsetzt. Nutze also diesen Praxisauftrag, um deine Work-Life-Balance wieder in ein ausgewogenes Gleichgewicht zu bringen.

### **Teilaufgabe 1**

Betrachte deinen Wochenplan und deine Agenda sowie deine aufgeschriebenen Arbeitsstunden. Überschlage grob, wie viel Zeit für dich selbst bleibt, und überleg dir, ob du dich überfordert fühlst. Stell dir dazu die folgenden Fragen:

- Stehen aus deiner Sicht Arbeit und Freizeit in einem guten Verhältnis? Fühlst du dich gestresst?
- Kommst du dazu, alles zu erledigen?

Markiere in deinem Wochenplan farblich diejenigen Punkte, die kritisch sein könnten oder die deiner Meinung nach zu kurz kommen.

### **Teilaufgabe 2**

Wenn du in Teilaufgabe 1 erkannt hast, dass du dich überfordert, unterfordert oder sehr gestresst fühlst, bitte deine vorgesetzte Person um ein Gespräch. Bring wenn möglich eigene Lösungsvorschläge in das Gespräch mit.

### **Teilaufgabe 3**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Achte in Teilaufgabe 1 darauf, dass du auch deine Freizeit in deinem Kalender gut sichtbar eingetragen hast.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus. Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Anlass (für Mitarbeitende) organisieren (c1PA4)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

### (f14) Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

#### *Anfragen/Bedürfnisse entgegennehmen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann nimmt Reservationsanfragen (mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, via Reservationsformular oder Buchungsplattform, etc.) entgegen.*

#### *Überprüfung der Anfrage*

*Sie/er überprüft beispielsweise mittels Nutzungsreglement oder interner Regelung, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht.*

#### *Bearbeitung der Anfrage*

*Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigt sie/er die Reservation schriftlich, beispielsweise per E-Mail. Sind nicht alle Voraussetzungen erfüllt oder handelt es sich um eine spezielle Nutzung, die zusätzliche Abklärungen, Bewilligungen, etc. erfordert oder braucht es einen Entscheid der zuständigen Behörde, erarbeitet sie/er die notwendigen Entscheidungsgrundlagen und informiert die Anfragenden über das Vorgehen und die dafür benötigte Zeit. Ist der Entscheid der zuständigen Behörde gefällt, fasst sie/er eine entsprechende schriftliche Zusage, also eine Reservationsbestätigung/ein Mietvertrag oder eine Absage.*

#### *Nachbearbeitung*

*Sie/er informiert die Hauswartung bzw. den Technischen Dienst und die Raumpflege, damit die Räume und die Infrastruktur entsprechend bereitstehen und im Nachgang gereinigt werden. Sie/er stellt die Schnittstelle zu anderen Amtsstellen z.B. Finanzabteilung für die Verrechnung sicher. Sie/er führt die Daten, Informationen und Dokumente dem Ablagesystem und dem Archiv zu.*

### **Ausgangslage**

Zu deinen Aufgaben gehört es auch, kleine Anlässe zu organisieren oder Räumlichkeiten und Infrastruktur zu verwalten/vermieten. Du weisst ja schon viel darüber. Jetzt geht es aber endlich an die Umsetzung.

Die Umsetzung in die Praxis ermöglicht dir dieser Praxisauftrag. Was ist dein Auftrag? Du organisierst einen (kleinen internen) Anlass für den Betrieb oder du verwaltest/vermietest Räumlichkeiten und Infrastruktur.

### **Teilaufgabe 1**

Kläre mit deiner vorgesetzten Person ab, was für einen Anlass du organisieren darfst und welches Budget dir dafür zur Verfügung steht. Hole alle weiteren Informationen ein, die du brauchst, um den Anlass organisieren zu können. Wichtig: Bringe eigene Ideen mit an das Gespräch. oder Nimm die Reservation entgegen. Kläre bei Reservationsanfragen für Räumlichkeiten und Infrastruktur, ob die Interessierten zur Nutzung berechtigt sind.

## **Teilaufgabe 2**

Plane und organisiere den Anlass. Halte Rücksprache mit der vorgesetzten Person, wenn etwas unklar ist. oder Hole bei Bedarf die Zusage der entsprechenden Behörde oder der Vorgesetzten Person ein und erstelle darauf eine schriftliche Zusage oder Absage.

## **Teilaufgabe 3**

Erstelle ansprechende Einladungen und versende sie an die teilnehmenden Mitarbeitenden. oder Kommuniziere mit der Hauswartung und dem Technischen Dienst sowie der Raumpflege, falls entsprechende Dienstleistungen gefragt sind.

## **Teilaufgabe 4**

Erledige alle Vorbereitungen für den Anlass.

## **Teilaufgabe 5**

Führe den Anlass durch und hole zum Schluss aktiv das Feedback der Teilnehmenden ein. oder Führe Daten, Informationen und Dokumente in die dafür vorgesehenen Reservationssysteme ein, stelle die Ablage und die Archivierung der Daten und Informationen sicher.

## **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Behalte stets das Budget im Auge und denke daran, Reservationen und Bestellungen frühzeitig zu machen.

oder

Behalte die Gebührenverrechnung für die Vermietung im Auge und denke daran, die Nutzer rechtzeitig und in geeigneter Form auf die Kostenfolgen aufmerksam zu machen.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Dokument erstellen (c2PA1)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### (f7) Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

#### *Apostillen und Beglaubigungen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann beglaubigt verschiedene Unterschriften von der einfachen Unterschriftenbeglaubigung einer natürlichen Person bis hin zu Überbeglaubigungen von Dokumenten, welche für das Ausland bestimmt sind. Sie/er beglaubigt die Echtheit der Unterschriften der öffentlichen Behörde, welche diese Dokumente erstellt hat, nicht aber die inhaltliche Richtigkeit des Textes.*

#### *Bewilligungen und Ausweispapiere für besondere Aufgaben und Tätigkeiten ausstellen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann stellt auf Antrag der Ausführenden von Aufgaben und Tätigkeiten die Bewilligungen und Ausweise der zuständigen Behörde nach den betrieblichen Vorgaben aus, wie z.B. für das Reisengewerbe, das Führen einer Festwirtschaft, das Betreiben eines Marktstandes, die Tätigkeit als Schausteller oder Zirkusbetreiber. Bei dieser Bearbeitung achtet sie/er besonders auf die Bestimmungen des Ausländerrechts sowie auf die zu erbringenden Nachweise betreffend Versicherungen und Sicherheitsnachweise (anerkannte Inspektionsstellen). Liegen alle Nachweise vor, erstellt sie/er die entsprechenden Ausweispapiere.*

#### *Zulassungen und Ausweispapiere*

*Die Kauffrau/der Kaufmann lässt beispielsweise Personen und Fahrzeuge für den Verkehr zu und erstellt die dafür notwendigen Ausweispapiere. Sie/er organisiert und administriert die Prüfungen von Fahrzeugen und deren Einlösung (Nummernschilder) sowie die Prüfungen von Fahrzeugführern und stellt die entsprechenden Ausweise, auch Duplikate, aus. Sie/er führt die Register nach den betrieblichen Vorgaben, erfasst und verwaltet die Daten von Leasing-Gesellschaften und stellt den Datenaustausch mit den Versicherern sicher.*

#### *Persönliche Ausweispapiere ausstellen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann hält beispielsweise die Zivilstandereignisse für natürliche Personen von der Geburt bis zum Tod fest und erstellt die entsprechenden Dokumente wie beispielsweise Geburtsschein, Eheschliessung, eingetragene Partnerschaften, Familienausweis oder Todesurkunde. Sie/er verarbeitet die eingegangenen Meldungen und füllt die entsprechenden Formulare aus und überprüft diese auf ihre Richtigkeit, bevor sie/er einen entsprechenden Eintrag, eine Änderung oder eine Löschung im entsprechenden Register vornimmt.*

#### *Qualitätssicherung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann beachtet beim Ausstellen von Ausweispapieren die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und die Fristen. Sie/er erstellt die Ausweispapiere fehlerfrei, weil sie/er weiss, dass fehlerhafte Ausweispapiere zu schwerwiegenden Konsequenzen für die entsprechenden Personen führen.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich erstellst du unterschiedliche Dokumente, wie Ausweispapier, Bewilligungen, Zulassungen sowie Unterstützungsdokumente, die dir und deinen Teamkollegen die Arbeit erleichtern oder die von Kunden beantragt werden. Du erfasst Daten in den entsprechenden (öffentlichen) Registern.

Du hast bereits gelernt, worauf du achten solltest, wenn du ein entsprechendes Dokument erstellst. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen in die Tat umsetzen.

### **Teilaufgabe 1**

Suche mit der vorgesetzten Person gemeinsam nach einem entsprechenden Dokument, das du erstellen sollst. Hole alle benötigten Informationen ein und plane dein Vorgehen.

### **Teilaufgabe 2**

Erstelle das Dokument und beachte die Rechtschreibung, wie auch die inhaltliche Richtigkeit. Kontrolliere das Dokument im Anschluss.

### **Teilaufgabe 3**

Bitte deine vorgesetzte Person um eine Rückmeldung zu deinem Dokument. Bringe gegebenenfalls Änderungen an.

### **Teilaufgabe 4**

Stelle den Personen, die das Dokument künftig verwenden, das Dokument vor. Erkläre ihnen, wie man das Dokument verwendet und wozu es dient.

### **Teilaufgabe 5**

Nimm Registereinträge vor und besprich mit einer vorgesetzten Person den Sinn und Zweck dieser Registerführung.

### **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

- Informiere dich, wer das Dokument nutzen wird.
- Halte betriebliche Vorgaben ein.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Terminkalender führen (c2PA2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### (f12) Aktennotizen und Protokolle verfassen

#### *Vorbereitung*

*Sie/er besorgt die Themen und Unterlagen bis zur Eingabefrist für die Traktandenliste. Sie/er erstellt in Zusammenarbeit mit der Sitzungsleitung die Einladung/Traktandenliste und das Vorprotokoll mit den Beilagen fristgerecht.*

#### *Aktennotiz-/Protokollführung während der Sitzung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst Aktennotizen und Protokolle. Sie/er beachtet dabei die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Vertraulichkeit, das Amtsgeheimnis und unterscheidet die Anforderungen an die Protokollarten. Sie/er hält die Voten, Anträge und Beschlussfassungen entsprechend der geforderten Protokollart fest. Dazu nutzt sie/er die entsprechenden Vorlagen und berücksichtigt die damit verbundenen rechtlichen und betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie/er verfasst die Diskussionspunkte und die Beschlussfassungen nachvollziehbar.*

#### *Aktennotiz-/Protokollnachbearbeitung*

*Aufgrund der im Protokoll geführten Anwesenheit, Abwesenheit/Entschuldigungen und der Dauer einer Sitzung oder eines anderen Anlasses, welcher eine Aktennotiz oder ein Protokoll verlangt, zahlt sie/er die Sitzungsgelder und Spesen aus.*

*Sie/er stellt das Protokoll den Empfängern zeitgerecht zur Verfügung, erstellt Protokoll- und Beschlussauszüge und archiviert die Aktennotiz/das Protokoll und die Mitunterlagen gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben.*

### (f7) Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

#### *Apostillen und Beglaubigungen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann beglaubigt verschiedene Unterschriften von der einfachen Unterschriftenbeglaubigung einer natürlichen Person bis hin zu Überbeglaubigungen von Dokumenten, welche für das Ausland bestimmt sind. Sie/er beglaubigt die Echtheit der Unterschriften der öffentlichen Behörde, welche diese Dokumente erstellt hat, nicht aber die inhaltliche Richtigkeit des Textes.*

#### *Bewilligungen und Ausweispapiere für besondere Aufgaben und Tätigkeiten ausstellen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann stellt auf Antrag der Ausführenden von Aufgaben und Tätigkeiten die Bewilligungen und Ausweise der zuständigen Behörde nach den betrieblichen Vorgaben aus, wie z.B. für das Reisengewerbe, das Führen einer Festwirtschaft, das Betreiben eines Marktstandes, die Tätigkeit als Schausteller oder Zirkusbetreiber. Bei dieser Bearbeitung achtet sie/er besonders auf die Bestimmungen des Ausländerrechts sowie auf die zu erbringenden Nachweise betreffend Versicherungen und Sicherheitsnachweise (anerkannte Inspektionsstellen). Liegen alle Nachweise vor, erstellt sie/er die entsprechenden Ausweispapiere.*

#### *Zulassungen und Ausweispapiere*

*Die Kauffrau/der Kaufmann lässt beispielsweise Personen und Fahrzeuge für den Verkehr zu und erstellt die dafür notwendigen Ausweispapiere. Sie/er organisiert und administriert die Prüfungen von Fahrzeugen und deren Einlösung (Nummernschilder) sowie die Prüfungen von Fahrzeugführern und stellt die entsprechenden Ausweise, auch Duplikate, aus. Sie/er führt die Register nach den betrieblichen Vorgaben, erfasst und verwaltet die Daten von Leasing-Gesellschaften und stellt den Datenaustausch mit den Versicherern sicher.*

### *Persönliche Ausweispapiere ausstellen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann hält beispielsweise die Zivilstandereignisse für natürliche Personen von der Geburt bis zum Tod fest und erstellt die entsprechenden Dokumente wie beispielsweise Geburtsschein, Eheschliessung, eingetragene Partnerschaften, Familienausweis oder Todesurkunde. Sie/er verarbeitet die eingegangenen Meldungen und füllt die entsprechenden Formulare aus und überprüft diese auf ihre Richtigkeit, bevor sie/er einen entsprechenden Eintrag, eine Änderung oder eine Löschung im entsprechenden Register vornimmt.*

### *Qualitätssicherung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann beachtet beim Ausstellen von Ausweispapieren die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und die Fristen. Sie/er erstellt die Ausweispapiere fehlerfrei, weil sie/er weiss, dass fehlerhafte Ausweispapiere zu schwerwiegenden Konsequenzen für die entsprechenden Personen führen.*

## **Ausgangslage**

In einem Betrieb stehen viele Termine an. Ein Terminkalender schafft Übersicht.

Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, unterschiedliche Einträge im Terminkalender zu machen. Damit trägst du dazu bei, dass du Fristen einhalten kannst.

Viel Spass dabei!

## **Teilaufgabe 1**

Mach dich mit dem Terminkalender deines Betriebs vertraut.

## **Teilaufgabe 2**

Lade jemand aus dem Betrieb zu einem Termin mit dir ein. Verfasse gegebenenfalls einen Einladungstext zum Termin, den du mit der Termineinladung versendest. Kontrolliere deine Termineinladung, bevor du sie absendest.

## **Teilaufgabe 3**

Suche mit der vorgesetzten Person nach drei Anlässen (z.B. Sitzungen oder Besprechungen), für die du eine Termineinladung für ein Treffen mit mehreren Personen erstellen kannst. Es können Anlässe sein, bei denen du selbst teilnimmst, oder Anlässe, für die du lediglich die Termine festlegen sollst. Hole alle Informationen ein, die du für die Termineinladung benötigst. Identifiziere geeignete Zeitfenster für jeden Termin und verfasse nach Bedarf einen Einladungstext zum Termin. Kontrolliere, ob der Terminvorschlag wirklich geeignet ist, und versende dann die Termineinladungen an alle Teilnehmenden.

## **Teilaufgabe 4**

Suche mit der vorgesetzten Person nach ... – einem Termin, den du verschieben sollst, oder – einem Termin, den du absagen sollst. Hole alle Informationen zum Termin ein und verfasse nach Bedarf einen Text zur Terminverschiebung oder -absage, den du mitsendest. Verschiebe den Termin oder sage ihn ab.

## **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

–Achte auf freundliche und höfliche Formulierungen.

–Erkundige dich, welche betrieblichen Vorgaben gelten, wenn du einen Termin erstellst, ihn verschiebst oder absagst.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Protokoll führen (c2PA3)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### (f12) Aktennotizen und Protokolle verfassen

#### *Vorbereitung*

*Sie/er besorgt die Themen und Unterlagen bis zur Eingabefrist für die Traktandenliste. Sie/er erstellt in Zusammenarbeit mit der Sitzungsleitung die Einladung/Traktandenliste und das Vorprotokoll mit den Beilagen fristgerecht.*

#### *Aktennotiz-/Protokollführung während der Sitzung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst Aktennotizen und Protokolle. Sie/er beachtet dabei die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Vertraulichkeit, das Amtsgeheimnis und unterscheidet die Anforderungen an die Protokollarten. Sie/er hält die Voten, Anträge und Beschlussfassungen entsprechend der geforderten Protokollart fest. Dazu nutzt sie/er die entsprechenden Vorlagen und berücksichtigt die damit verbundenen rechtlichen und betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie/er verfasst die Diskussionspunkte und die Beschlussfassungen nachvollziehbar.*

#### *Aktennotiz-/Protokollnachbearbeitung*

*Aufgrund der im Protokoll geführten Anwesenheit, Abwesenheit/Entschuldigungen und der Dauer einer Sitzung oder eines anderen Anlasses, welcher eine Aktennotiz oder ein Protokoll verlangt, zahlt sie/er die Sitzungsgelder und Spesen aus.*

*Sie/er stellt das Protokoll den Empfängern zeitgerecht zur Verfügung, erstellt Protokoll- und Beschlussauszüge und archiviert die Aktennotiz/das Protokoll und die Mitunterlagen gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben.*

### **Ausgangslage**

Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, an einer Sitzung teilzunehmen und das Protokoll/die Aktennotiz der Sitzung zu führen. Du kannst damit dein Know-how in der Praxis umsetzen und beim Protokollieren so richtig in die Tasten hauen. Viel Spass!

### **Teilaufgabe 1**

Suche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person nach einer Sitzung, die du protokollieren darfst oder eine Besprechung zu der du die Aktennotiz verfassen kannst. Hole alle benötigten Informationen ein. Erkundige dich z.B., welche Art von Protokoll du erstellen sollst und ob Protokollvorlagen bestehen.

### **Teilaufgabe 2**

Bereite dich auf die bevorstehende Sitzung in deiner Funktion als Protokollant vor.

### **Teilaufgabe 3**

Führe das Protokoll an der Sitzung.

### **Teilaufgabe 4**

Bereite das Protokoll nach. Dazu gehört z.B.: – Protokoll ausformulieren – Beilagen bereitstellen – Protokoll kontrollieren lassen – Protokoll versenden

## **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

–Sei mutig und traue dich nachzufragen, wenn du etwas nicht verstanden hast.

–Zur Nachbereitung des Protokolls gehören noch mehr als die aufgelisteten Aufgaben.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## **Ablage organisieren (c2PA4)**

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### **Ausgangslage**

Chaos in den Ablagen ist Gift für effizientes Arbeiten. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dich mit organisierten Ablagen vertraut zu machen.

Los geht's mit der Bearbeitung des Auftrags!

### **Teilaufgabe 1**

Suche mit der vorgesetzten Person nach einer Ablage, die du – bewirtschaften oder – überarbeiten sollst. Erkundige dich bei der vorgesetzten Person, was du dabei genau machen sollst, und hole alle Informationen ein.

### **Teilaufgabe 2**

Verschaff dir einen Überblick über die Ablage und plane dein Vorgehen.

### **Teilaufgabe 3**

Bewirtschafte oder überarbeite die Ablage und kontrolliere im Anschluss deine Anpassungen.

### **Teilaufgabe 4**

Informiere die vorgesetzte Person, wenn du den Auftrag erledigt hast, und besprich mit ihr deine Anpassungen. Informiere danach alle weiteren Personen, die über die Veränderung in der Ablage Bescheid wissen sollten.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Es gelten oftmals betriebliche Vorgaben, wie die Ablagen zu strukturieren sind.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Prozess dokumentieren (c3PA1)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

### (f13) Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen

#### *Dokumentationen und Berichte verfassen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst und gestaltet verschiedene Dokumentationen wie zum Beispiel Dokumentationen über Arbeitsabläufe und Prozesse, die als internes Hilfsmittel/Nachschlagewerk dienen. Sie/er verfasst auch Dokumentationen über Anlässe z.B. eine 1. Augustfeier oder Jungbürgerfeier, die der Nachvollziehbarkeit und Rechenschaft dienen. Dazu gehören auch Budgetbotschaften oder Jahres-, Rechenschafts- und Geschäftsberichte. Sie/er erstellt Präsentationsmappen für die Vorstellung von Projekten, Produkten und Dienstleistungen wie z.B. über eine Liegenschaft, welche im Rahmen eines Konkurses zwangsversteigert wird oder eine Dokumentation über die Gemeinde, welche sich an Neuzuzüger richtet. Diese Dokumentationen gestaltet sie/er so, dass der Gegenstand möglichst attraktiv und ansprechend präsentiert wird. Sie/er gestaltet die Dokumentation zweckgerichtet und auf das Zielpublikum ausgerichtet. Dabei nutzt sie/er den vorhandenen Handlungsspielraum unter Berücksichtigung der betrieblichen/gesetzlichen Rahmenbedingungen.*

#### *Amtliche Publikationen verfassen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst mithilfe der betriebsinternen Software/Applikation gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Vorlagen amtliche Publikationen, also Informationen von Amtes wegen. Beispiele dafür sind: Inkrafttreten von neuen Gesetzen im Amtsblatt oder Informationen über die Vergabe von Aufträgen, Konkurseröffnungen, Bekanntmachung von Zwangsversteigerungen, Handänderungen von Grundstücken.*

### **Ausgangslage**

Ganz viele unterschiedliche Prozesse laufen täglich in einem Betrieb ab. Interessant ist es, diese Prozesse niederzuschreiben. Auch das Erstellen und Verfassen von Dokumentationen, Berichten und (amtlichen) Publikationen sind Prozesse, welche entsprechend gestaltet werden.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dein Know-how über Prozessdokumentationen in die Tat umzusetzen. Du darfst nämlich einen Prozess dokumentieren. Viel Spass!

### **Teilaufgabe 1**

Suche mit der vorgesetzten Person nach einem geeigneten Prozess, den du dokumentieren darfst. Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane dein Vorgehen.

### **Teilaufgabe 2**

Erstelle eine grafische sowie eine beschreibende Prozessdokumentation des Prozesses. Kontrolliere die Prozessdokumentation.

### **Teilaufgabe 3**

Besprich die Prozessdokumentation mit der vorgesetzten Person, bringe allfällige Änderungen an und lege die Prozessdokumentation am vorgesehenen Ort ab.

#### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

#### **Hinweise zur Lösung**

- Ein Flussdiagramm lässt sich z.B. gut in PowerPoint oder Word erstellen.
- Deine Prozessdokumentation muss auch ausgedruckt nachvollziehbar sein.
- Achte darauf, dass deine Prozessbeschreibung strukturiert ist.

#### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Prozesse optimieren (c3PA2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

### (f13) Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen

#### *Dokumentationen und Berichte verfassen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst und gestaltet verschiedene Dokumentationen wie zum Beispiel Dokumentationen über Arbeitsabläufe und Prozesse, die als internes Hilfsmittel/Nachschlagewerk dienen. Sie/er verfasst auch Dokumentationen über Anlässe z.B. eine 1. Augustfeier oder Jungbürgerfeier, die der Nachvollziehbarkeit und Rechenschaft dienen. Dazu gehören auch Budgetbotschaften oder Jahres-, Rechenschafts- und Geschäftsberichte. Sie/er erstellt Präsentationsmappen für die Vorstellung von Projekten, Produkten und Dienstleistungen wie z.B. über eine Liegenschaft, welche im Rahmen eines Konkurses zwangsversteigert wird oder eine Dokumentation über die Gemeinde, welche sich an Neuzuzüger richtet. Diese Dokumentationen gestaltet sie/er so, dass der Gegenstand möglichst attraktiv und ansprechend präsentiert wird. Sie/er gestaltet die Dokumentation zweckgerichtet und auf das Zielpublikum ausgerichtet. Dabei nutzt sie/er den vorhandenen Handlungsspielraum unter Berücksichtigung der betrieblichen/gesetzlichen Rahmenbedingungen.*

#### *Amtliche Publikationen verfassen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst mithilfe der betriebsinternen Software/Applikation gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Vorlagen amtliche Publikationen, also Informationen von Amtes wegen. Beispiele dafür sind: Inkrafttreten von neuen Gesetzen im Amtsblatt oder Informationen über die Vergabe von Aufträgen, Konkurseröffnungen, Bekanntmachung von Zwangsversteigerungen, Handänderungen von Grundstücken.*

### **Ausgangslage**

Viele Prozesse, dazu gehören auch das Erstellen und Erfassen von Dokumentationen, Berichten und (amtlichen Publikationen), laufen seit Jahren immer gleich ab, weil sich das Vorgehen bewährt hat. Das heisst aber nicht, dass sie effizient sind. Du als Fachperson kannst in deinem Betrieb immer wieder Optimierungspotenzial aufdecken.

Bist du bereit, in die Rolle eines Detektivs zu schlüpfen? Das solltest du jetzt sein. Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, Optimierungspotenzial in Prozessen zu erkennen.

### **Teilaufgabe 1**

Suche gemeinsam mit der vorgesetzten Person nach einem Prozess, für den du Optimierungslösungen herleiten sollst. Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane, wie du bei der Analyse vorgehen möchtest.

### **Teilaufgabe 2**

Analysiere den Prozess. Überleg dir, was am Prozess gut läuft und wie man ihn verbessern könnte. Erarbeite mindestens einen Verbesserungsvorschlag.

### **Teilaufgabe 3**

Besprich die Ergebnisse deiner Prozessanalyse mit deiner vorgesetzten Person. Überlegt gemeinsam, ob deine Verbesserungsvorschläge umsetzbar sind, und leitet die entsprechenden Schritte ein.

#### **Teilaufgabe 4**

Beobachte den Prozess, den du optimiert hast, in den kommenden Wochen genauer und prüfe, ob deine Verbesserungsmaßnahmen erfolgreich waren und der Prozess nun besser funktioniert. Du kannst dazu auch die Personen, die am Prozess beteiligt sind, um ein Feedback bitten.

#### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

#### **Hinweise zur Lösung**

Es stehen dir unterschiedliche Wege zur Verfügung, wie du an Informationen über den Prozess und zu Ideen für Optimierungslösungen gelangst. Das sind z.B. interne Dokumente oder am Prozess beteiligte Personen.

#### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Eigenschaften der Zielgruppe definieren (c4PA1)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

### Ausgangslage

Die Grundlage einer erfolgreichen Kommunikation ist immer, sich in das Gegenüber hineinversetzen zu können. Das heisst, du machst dir Gedanken darüber, an wen sich deine Kommunikationsinhalte richten und welche Eigenschaften diese Personen besitzen. Deine Kommunikationsinhalte können noch so gut durchdacht sein, wenn sie die Zielgruppe verfehlen, sind sie wertlos. Deshalb ist es wichtig, dass du dir immer als erstes überlegst, wen du ansprechen möchtest und was die Eigenschaften dieser Zielgruppe sind. Genau das kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

### Teilaufgabe 1

Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem geeigneten Produkt oder einer geeigneten Dienstleistung des Betriebs, anhand dessen/deren du die Zielgruppe definieren kannst.

### Teilaufgabe 2

Nimm eine systematische Zielgruppenanalyse für dieses Produkt oder die Dienstleistung vor. Finde heraus, für wen ihr das Produkt oder die Dienstleistung anbietet. Welche Eigenschaften besitzt die Zielgruppe und wieso ist das Produkt oder die Dienstleistung für diese Zielgruppe geeignet? Berücksichtige auch weitere Punkte, die für eine Zielgruppenanalyse in deinem Betrieb relevant sind.

### Teilaufgabe 3

Erstelle eine Übersicht, die die Eigenschaften der Zielgruppe aufzeigt.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Eigenschaften der Zielgruppe sind beispielsweise: Alter, familiäre Situation, Beruf, Einkommen usw.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Kommunikationsinhalte erstellen (c4PA2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

## Ausgangslage

Die Kommunikationsinhalte von beispielsweise Flyern, Zeitungen und E-Mails informieren die Kundinnen über die Dienstleistungen und Produkte eines Betriebs. Sie werden aber auch erstellt, um auf Anlässe oder bevorstehende Informationsveranstaltungen hinzuweisen.

Die Kommunikationsinhalte sind aber nur dann erfolgreich, wenn sie sinnvoll und ansprechend verfasst sind. Sonst werden sie nämlich nicht gelesen oder angeschaut und die Arbeit war umsonst.

Dieser Praxisauftrag bietet dir nun die Gelegenheit, all deine Kenntnisse im Zusammenhang mit der Erstellung von Kommunikationsinhalten in die Praxis umzusetzen.

## Teilaufgabe 1

Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person ein Projekt, wofür du einen Kommunikationsinhalt erstellen kannst. Das können beispielsweise Inhalte für Flyer, die Sozialen Medien oder Zeitungen in den Formaten Text, Video, Bild oder Podcast sein. Hole alle relevanten Informationen bei der vorgesetzten Person ein, die du für die Erstellung des Kommunikationsinhalts benötigst.

## Teilaufgabe 2

Danach erstellst du einen ersten Entwurf des Inhalts. Erkundige dich bei der vorgesetzten Person, in welcher Form (analog oder digital) du den ersten Entwurf erstellen sollst.

## Teilaufgabe 3

Besprich deinen Entwurf mit der vorgesetzten Person. Mache dir Notizen während des Gesprächs zu den Verbesserungsmassnahmen.

## Teilaufgabe 4

Erstelle den fertigen Kommunikationsinhalt und integriere dabei alle Verbesserungsmassnahmen aus dem Gespräch. Übergib das fertige Produkt zu einer letzten Kontrolle an deine vorgesetzte Person und besprich das Ergebnis mit ihr.

## Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

Ganz frei bist du in der Gestaltung der Kommunikationsinhalte oftmals nicht. Es bestehen betriebliche und gesetzliche Vorgaben, die du einhalten musst.

Überlege dir genau, für welche Zielgruppe die Kommunikationsinhalte sein sollen und passe die Formate, Gestaltung und Sprache daran an (Text, Gestaltung, Sprache, usw.).

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Multimediale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen (c4PA3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

## Ausgangslage

Die Digitalisierung macht auch vor Kommunikationsmassnahmen keinen Halt. Ein Betrieb muss sich regelmässig Gedanken darüber machen, welche multimedialen Entwicklungen relevant und sinnvoll sind, um mit den Mitbewerbern mithalten zu können.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, dich intensiv mit Fachspezialisten über multimediale Entwicklungen auszutauschen und deine Ideen in die Diskussion einzubringen.

## Teilaufgabe 1

Informiere dich, wer im Betrieb für das Marketing und die Kommunikation zuständig ist. Vereinbare mit dieser Person einen Termin für ein Gespräch.

## Teilaufgabe 2

Überlege dir, welche multimedialen Entwicklungen momentan Thema sind und bilde dir eine Meinung darüber. Mache dir auch Gedanken dazu, inwiefern sie relevant für den Betrieb sind und sammle Ideen, wie und in welchen Bereichen sie im Betrieb umgesetzt werden könnten. Erstelle eine Übersicht mit deinen Ergebnissen.

## Teilaufgabe 3

Stelle deine Ideen der Person am Treffen vor. Diskutiert gemeinsam deine Ideen und erkundige dich bei der Person, welche Neuheiten es im Bereich multimediale Entwicklungen sonst noch gibt.

## Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

Um herauszufinden, welche multimedialen Entwicklungen momentan Thema sind, kannst du dich auch mit deinen Berufskollegen der Berufsfachschule oder des üK austauschen. Indem du sie fragst, welche Kommunikationsformen ihre Betriebe nutzen, kannst du dir auch gleich ein Bild über die Mitbewerber machen.

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Budget erstellen (c5PA1)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern  
Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.  
Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.  
Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.  
Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.  
Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.  
Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

### **Ausgangslage**

Ein Budget zu erstellen bedeutet immer, sich mit zukünftigen Einnahmen und Ausgaben auseinanderzusetzen. Sind die Ausgaben regelmässig grösser als die Einnahmen, entstehen Verluste und Schulden. Darum ist es wichtig; einen Überblick über die Einnahmen und Ausgaben zu haben. Nur wenn du weisst, wieviel eingenommen wird, kannst du abschätzen, wieviel du ausgeben darfst, ohne rote Zahlen zu schreiben. Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, im ordentlichen Budgetprozess mitzuwirken oder ein Budget für einen Anlass zu erstellen und so dein Wissen in die Praxis umzusetzen.

### **Teilaufgabe 1**

Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einer Möglichkeit, für die du ein Budget erstellen oder im Budgetprozess mitwirken darfst.

## **Teilaufgabe 2**

Kläre ab, welche gesetzlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen sind und notiere dir die zugrundeliegenden Verordnungen und Reglemente.

## **Teilaufgabe 3**

Strukturiere die geplanten Einnahmen und Ausgaben und liste diese auf. Berücksichtige dabei die Vorgaben.

## **Teilaufgabe 4**

Erstelle das Budget in digitaler Form.

## **Teilaufgabe 5**

Besprich das erstellte Budget mit einer vorgesetzten Person.

## **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio

## **Hinweise zur Lösung**

Es gibt viele kleine Positionen, die schnell vergessen gehen. Hast du beispielsweise an die Geschenke für Referenten gedacht?

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Kassenbuch führen (c5PA2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern  
Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.  
Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.  
Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.  
Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.  
Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.  
Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

#### **Ausgangslage**

Das Kassenbuch bietet einen Überblick der Bargeld-Einnahmen und Bargeld-Ausgaben eines Betriebs. Das tut es aber nur, wenn es regelmässig und vorbildlich geführt wird.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, das Kassenbuch einen Monat lang zu führen und dadurch dein Wissen in die Praxis umzusetzen. Denn die Routine entsteht in der Praxis.

#### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei der vorgesetzten Person über die folgenden Punkte: – Für welche Belege darfst du einen Eintrag machen? – Wo findest du die Belege? – Wie gehst du vor, wenn du selbst einen Beleg erstellen darfst?

#### **Teilaufgabe 2**

Erstelle im Kassenbuch vollständige Einträge für alle Belege und lege die Belege korrekt ab.

### **Teilaufgabe 3**

Zeige deine Einträge der vorgesetzten Person. Erkundige dich dabei aktiv, was du gut oder weniger gut gemacht hast.

### **Teilaufgabe 4**

Führe am Ende des Tages/der Woche/des Monats einen Kassensturz durch. Besprich das Ergebnis mit der vorgesetzten Person.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Die Quittung selbst genügt nicht für einen Eintrag ins Kassenbuch. Es wird ein Beleg benötigt.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Rechnung erstellen (c5PA3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern  
Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.  
Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.  
Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.  
Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.  
Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.  
Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

### **Ausgangslage**

Ein Betrieb kann nur überleben, wenn er die erbrachten Leistungen und Produkte an seine Kunden verrechnet. Um das Geld bei den Kunden einzuholen, werden Rechnungen erstellt und versendet. Jetzt bist du an der Reihe!

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, deine Kenntnisse über die Erstellung von Rechnungen in der Praxis umzusetzen. Du darfst nämlich selbstständig eine Rechnung erstellen!

### **Teilaufgabe 1**

Bestimme mit deiner vorgesetzten Person ein Produkt oder eine Dienstleistung, für die du eine Rechnung erstellen darfst. Hol dir von der vorgesetzten Person alle nötigen Informationen ein, die du brauchst, um die Rechnung erstellen zu können.

### **Teilaufgabe 2**

Erstelle die Rechnung basierend auf den Informationen aus Teilaufgabe 1 und den zugrundeliegenden Gebührenverordnungen und Reglementen oder betrieblichen Vorgaben.

### **Teilaufgabe 3**

Lass die Rechnung von einer vorgesetzten Person kontrollieren. Bringe direkt allfällige Korrekturen an.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Achte darauf, die korrekte Rechnungsvorlage deines Betriebs zu verwenden.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Eingegangene Rechnungen kontrollieren (c5PA4)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern*  
*Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.*  
*Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.*  
*Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.*  
*Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.*  
*Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.*  
*Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

### **Ausgangslage**

Bevor Rechnungen bezahlt werden, ist es wichtig, zu kontrollieren, ob der Betrieb die Artikel überhaupt erhalten oder die Leistung in Anspruch genommen hat. In deiner Funktion darfst du Rechnungen kontrollieren.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, deine Kenntnisse über die Kontrolle von eingegangenen Rechnungen in der Praxis umzusetzen. Du darfst nämlich selbstständig eingegangene Rechnungen kontrollieren.

### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche eingegangenen Rechnungen (mindestens fünf Rechnungen) du kontrollieren darfst. Hol dir von der vorgesetzten Person alle nötigen Informationen ein, die du brauchst, um die Rechnungen kontrollieren zu können.

## **Teilaufgabe 2**

Kontrolliere und kontiere die Rechnungen basierend auf den Informationen aus Teilaufgabe 1. Überlege dir, was du mit Rechnungen machst, die Fehler beinhalten.

## **Teilaufgabe 3**

Besprich die Ergebnisse deiner Kontrolle und Kontierung sowie die Massnahmen für allfällige fehlerhafte Rechnungen mit deiner vorgesetzten Person.

## **Teilaufgabe 4**

Leite die Rechnung zur Visierung an die zuständige Person(en) weiter.

## **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Kennzeichne die Rechnung erst als kontrolliert, wenn du sicher bist, dass sie auch stimmt.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Zahlungsaufträge erstellen (c5PA5)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern*  
*Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.*  
*Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.*  
*Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.*  
*Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.*  
*Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.*  
*Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

### **Ausgangslage**

Auch wenn du nicht selbst Zahlungen freigeben darfst, unterstützt du deine vorgesetzten Personen, indem du Zahlungsaufträge erstellst.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, in einem ersten Schritt Zahlungsaufträge gemeinsam mit einer vorgesetzten Person zu erstellen. Dadurch gewinnst du Sicherheit und kannst in einem zweiten Schritt selbstständig Zahlungsaufträge erstellen. Auf was warten wir noch? Los geht's!

### **Teilaufgabe 1**

Vereinbare mit deiner vorgesetzten Person einen Termin, an dem ihr gemeinsam Zahlungsaufträge erstellt.

### **Teilaufgabe 2**

Erstelle unter Anleitung der vorgesetzten Person Zahlungsaufträge.

### **Teilaufgabe 3**

Erstelle dir eine Checkliste, die genau aufzeigt, wie du vorgehen musst, um Zahlungsaufträge zu erstellen. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.

### **Teilaufgabe 4**

Erstelle im Anschluss selbstständig weitere Zahlungsaufträge.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Zahlungsaufträge erstellen läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Auch gibt es unterschiedliche Zahlungsaufträge zu erstellen. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Eingehende Zahlung kontrollieren (c5PA6)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

### (f10) Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

*Gebühren, Abgaben, Rückforderungen und Bussen verrechnen und einfordern*  
*Die Kauffrau/der Kaufmann verrechnet erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen.*  
*Aufgrund verschiedenster Grundlagen wie z.B. Gerichtsentscheide, Polizeirapporte, Verfügungen, Entscheide, Rückforderungen, erstellt sie/er die Rechnungen. Als weiteres Beispiel dient der Asylbereich, wo sie/er die Semesterabrechnungen zusammenstellt und die Fallpauschale pro Asylsuchenden verrechnet.*

#### *Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt für ihre/seine Abteilung/Amt die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung. Sie/er führt für Dritte z.B. Klienten, Konkursmandanten oder andere öffentlich-rechtliche Anstalten die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung.*  
*Sie/er kontrolliert die Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbart sie/er Ratenzahlungen oder unterstützt bei Erlassgesuchen.*  
*Sie/er kontrolliert die Visen, kontiert die Kreditoren und erfasst die Daten für eine fristgerechte Auszahlung unter Berücksichtigung allfälliger Abzüge in der Buchhaltungssoftware.*  
*Sie/er überprüft in regelmässigen Abständen die Nebenbuchhaltungen und führt notwendige Abstimmungen mit der FiBu durch und/oder führt die FiBu. Bei Differenzen nimmt sie/er die richtigen Korrekturbuchungen gemäss IKS nachvollziehbar vor.*  
*Bei Klientenbuchhaltungen im Sozialbereich stellt sie/er die Auszahlungen für den Lebensunterhalt der Klienten sicher und nimmt für die Klienten Auszahlungen vor, beispielsweise Mietzinszahlungen und Arztrechnungen. Sie/er berücksichtigt dabei die verschiedenen Einflussfaktoren, welche monatlich ändern können. Sie/er verwaltet auch Lebensmittelgutscheine und veranlasst in dringenden Fällen Barauszahlungen.*

#### **Ausgangslage**

Geld fliesst ständig und überall. Zahlungen treffen ein, ausgehende Zahlungen werden erstellt und vom System ausgelöst. Die Kunst dabei ist, den Überblick zu behalten.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, deine Kenntnisse über Zahlungsprozesse in die Praxis umzusetzen und eingehende Zahlungen zu kontrollieren.

#### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche eingehenden Zahlungen du kontrollieren darfst. Du sollst als Teil dieses Praxisauftrags mindestens fünf Zahlungen kontrollieren. Hol dir von der vorgesetzten Person alle nötigen Informationen ein, die du brauchst, um die Zahlungen kontrollieren zu können.

## **Teilaufgabe 2**

Kontrolliere mindestens fünf Zahlungen basierend auf den Informationen aus Teilaufgabe 1. Überlege dir ein geeignetes Vorgehen, falls Zahlungen fehlen oder fehlerhaft sind.

## **Teilaufgabe 3**

Informiere die vorgesetzte Person, wenn du alle Zahlungen kontrolliert hast. Besprich gemeinsam mit ihr die Ergebnisse deiner Kontrolle. Informiere sie auch, falls Zahlungen fehlerhaft waren oder gefehlt haben. Zeige deiner vorgesetzten Person, welche Massnahmen du dir für diesen Fall überlegt hast. Besprecht das weitere Vorgehen, bevor du die nötigen Massnahmen umsetzt.

## **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Je nach Programm musst du nicht alle eingehenden Zahlungen einzeln kontrollieren, sondern es besteht ein Fehlerprotokoll im System. Erkundige dich bei der vorgesetzten Person danach. Beachte zudem, dass unterschiedliche Fehler bei Zahlungen unterschiedlich behoben werden.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Bei der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten (c6PA1)

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

### Ausgangslage

Wie sieht das Jahresergebnis aus? Wofür wurden die Einnahmen verwendet? Halten sich Aufwände und Erträge die Waage? In der Jahresrechnung, mit dem Jahresabschluss, wird das Rechnungsergebnis ausgewiesen. Fast alle Themen des finanziellen Rechnungswesens sind darin abgebildet.

Ein solcher Jahresabschluss muss aber erst einmal erstellt werden. Als Fachperson darfst du dabei aktiv mitarbeiten. Mit diesem Praxisauftrag erhältst du die Möglichkeit, das zu tun.

### Teilaufgabe 1

Suche gemeinsam mit der zuständigen Person nach einer Aufgabe, die du im Rahmen der Erstellung des Jahresabschlusses übernehmen darfst. Das kann z.B. sein: – Konten kontrollieren (z.B. Sozialversicherungskonto, Pensionskassenkonto) – Kontoabgleich machen und falsche Verbuchungen umbuchen – Jahresabschlussbuchungen vornehmen und die zugehörigen Belege ablegen – Inventur machen und dabei die Positionen in Geldbeträgen darstellen – Hilfsbücher führen (z.B. Debitorenbuchhaltung, Kreditorenbuchhaltung, Anlagenbuchhaltung) – Bei der Erstellung von Lohndeklarationen mitarbeiten und allfällige Fragen dazu beantworten – Mit internen Abteilungen Kontakt aufnehmen und sie z.B. bitten, ausstehende Forderungen einzuholen (Hinweis: Transitorische Abgrenzungen) – Abklärungen im Zusammenhang mit der Mehrwertsteuer tätigen.

### Teilaufgabe 2

Führe den Auftrag aus, kontrolliere dein Ergebnis und zeige dein Resultat der zuständigen Person. Bringe allfällige Korrekturmassnahmen an.

### Teilaufgabe 3

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Du kannst den Praxisauftrag auch mehrmals mit unterschiedlichen Aufträgen des Jahresabschlusses umsetzen.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Anliegen entgegennehmen (d1PA1)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### (f4) Auskünfte erteilen

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kundenanfragen von beispielsweise Einwohnern, Bürgern, anderen Amtsstellen und Behördenmitgliedern mit System.*

*Sie/er bedankt sich für die Anfrage gemäss betrieblichen Vorgaben und überprüft, ob sie/er für die Beantwortung dieser Kundenfrage/n zuständig ist. Falls nicht, verweist sie/er den Kunden an die für die Beantwortung der Anfrage zuständige Amtsstelle respektive Person.*

*Sie/er beantwortet die Anfragen strukturiert und hält sich dabei an das Amtsgeheimnis, den Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben. Sie/er nutzt entsprechende Hilfsmittel wie z.B. Merkblätter, Weisungen und Richtlinien, Hinweise auf Links zu elektronischen Plattformen, Formularen. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen an. Sie/er zeigt den Kunden die Zuständigkeiten und Verfahrens-/Amtswege adressatengerecht auf. Hat sich der Absender der Anfrage im Ton vergriffen, bezieht sie/er ihre/seine Antwort ausschliesslich auf die sachlichen Inhalte. Bei Bedarf informiert sie/er ihre Vorgesetzten (z.B. bei Drohungen). Bei komplexen und folgeschweren Antworten für den Kunden, bespricht sie/er ihre/seine Antwort mit einem Arbeitskollegen oder einer/einem Vorgesetzten.*

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt Kundinnen und Kunden verbindliche Auskünfte entsprechend der betrieblichen Vorgaben. In nicht definierten Situationen klärt sie/er bei vorgesetzter Instanz ab, ob die Auskunft schriftlich oder mündlich erteilt werden muss.*

*Je nach Auskunft hält sie/er das Ergebnis in geeigneter Form und nach betrieblichen Vorgaben fest. Wo notwendig stellt sie/er die Ablage und/oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher. Falls im Nachgang zu der erfolgten Auskunft noch Akten eingefordert oder Unterlagen nachgereicht werden müssen, überprüft sie/er, ob diese innerhalb der vereinbarten Fristen eingegangen sind.*

### **Ausgangslage**

Du nimmst Anliegen von externen/internen Kundinnen, anderen Amtsstellen, Lieferanten oder deinen Arbeitskollegen entgegen. Dabei ist es wichtig, dass du so rasch wie möglich erkennst, was für ein Bedürfnis hinter dem Anliegen steckt. So fühlt sich dein Gegenüber verstanden und gut aufgehoben.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, gezielt Fragen einzusetzen, um das Anliegen so konkret wie möglich zu erfassen.

### **Teilaufgabe 1**

Überlege dir, mit welchen Anliegen externe/interne Kunden, anderen Amtsstellen, Lieferanten oder Arbeitskollegen mit dir Kontakt aufnehmen. Welches sind dabei die häufigsten? Welche sind sehr komplex und folgeschwer, so dass du Unterstützung von deiner vorgesetzten Person holst? Gibt es gar bedrohliche Anliegen oder konkrete Drohungen, welche einer sofortigen Meldung bei der vorgesetzten Person bedürfen? Teile diese den entsprechenden Personengruppen zu. Halte dies in einer übersichtlichen Tabelle fest.

## **Teilaufgabe 2**

Überlege dir zu jedem der Anliegen drei Fragen, mit welchen du das Anliegen zielsicher ermitteln kannst.

## **Teilaufgabe 3**

Wende nun deine gesammelten Fragen aus Teilaufgabe 2 bei drei Kontakten mit externen/internen Kunden an. Frage dich danach, ob sich die Fragen bewährt haben.

## **Teilaufgabe 4**

Kläre ab, ob es Anliegen, welche schriftlich festgehalten werden und/oder ob es schriftlich gestellte Anliegen gibt, welche Eingang in die Ablage oder sogar ins Archiv finden.

## **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Versetze dich in die Lage deines Gegenübers. Überlege dir, welche Anliegen du selbst hast und welche Fragen du von einer Fachperson erwartest.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Digitalen Kontakt gestalten (d1PA2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### (f4) Auskünfte erteilen

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kundenanfragen von beispielsweise Einwohnern, Bürgern, anderen Amtsstellen und Behördenmitgliedern mit System.*

*Sie/er bedankt sich für die Anfrage gemäss betrieblichen Vorgaben und überprüft, ob sie/er für die Beantwortung dieser Kundenfrage/n zuständig ist. Falls nicht, verweist sie/er den Kunden an die für die Beantwortung der Anfrage zuständige Amtsstelle respektive Person.*

*Sie/er beantwortet die Anfragen strukturiert und hält sich dabei an das Amtsgeheimnis, den Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben. Sie/er nutzt entsprechende Hilfsmittel wie z.B. Merkblätter, Weisungen und Richtlinien, Hinweise auf Links zu elektronischen Plattformen, Formularen. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen an. Sie/er zeigt den Kunden die Zuständigkeiten und Verfahrens-/Amtswege adressatengerecht auf. Hat sich der Absender der Anfrage im Ton vergriffen, bezieht sie/er ihre/seine Antwort ausschliesslich auf die sachlichen Inhalte. Bei Bedarf informiert sie/er ihre Vorgesetzten (z.B. bei Drohungen). Bei komplexen und folgeschweren Antworten für den Kunden, bespricht sie/er ihre/seine Antwort mit einem Arbeitskollegen oder einer/einem Vorgesetzten.*

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt Kundinnen und Kunden verbindliche Auskünfte entsprechend der betrieblichen Vorgaben. In nicht definierten Situationen klärt sie/er bei vorgesetzter Instanz ab, ob die Auskunft schriftlich oder mündlich erteilt werden muss.*

*Je nach Auskunft hält sie/er das Ergebnis in geeigneter Form und nach betrieblichen Vorgaben fest. Wo notwendig stellt sie/er die Ablage und/oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher. Falls im Nachgang zu der erfolgten Auskunft noch Akten eingefordert oder Unterlagen nachgereicht werden müssen, überprüft sie/er, ob diese innerhalb der vereinbarten Fristen eingegangen sind.*

### **Ausgangslage**

Externe/interne Kunden, andere Amtsstellen, Lieferanten oder Arbeitskolleginnen nehmen tagtäglich mit dir auf unterschiedlichen Kanälen Kontakt auf. Du bist als Fachperson in deinem Betrieb dafür verantwortlich, dass sich alle vom ersten Augenblick an wohlfühlen. Du gestaltest daher den Kontakt so angenehm wie möglich.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, den Kontakt per E-Mail oder Chat vom ersten Moment an professionell und kundenfreundlich zu gestalten.

### **Teilaufgabe 1**

Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kontakte stattfinden. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle, die verschiedenen Kontakte unter Berücksichtigung der betrieblichen Richtlinien sowie dem Datenschutz und dem Amtsgeheimnis.

### **Teilaufgabe 2**

Überlege dir, was eine gute Kommunikation mit deinem Gegenüber per E-Mail oder Chat beinhaltet. Fertige dir daraus eine Liste mit Formulierungen an, die dir als Gedankenstütze dient.

### **Teilaufgabe 3**

Beantworte drei E-Mails oder Chatanfragen nach deinen betrieblichen Richtlinien und mithilfe deiner Formulierungsliste aus Teilaufgabe 2. Berücksichtige stets den Datenschutz und das Amtsgeheimnis. Bitte deinen Berufsbildner um eine Rückmeldung.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Denke an eigene positive Erfahrungen, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Welche Anrede hat dich gefreut oder begeistert? Welche Formulierungen haben dich irritiert?

Lies den Erstkontakt per E-Mail oder Chat deiner Arbeitskollegen durch und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren (d1PA3)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### (f4) Auskünfte erteilen

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kundenanfragen von beispielsweise Einwohnern, Bürgern, anderen Amtsstellen und Behördenmitgliedern mit System.*

*Sie/er bedankt sich für die Anfrage gemäss betrieblichen Vorgaben und überprüft, ob sie/er für die Beantwortung dieser Kundenfrage/n zuständig ist. Falls nicht, verweist sie/er den Kunden an die für die Beantwortung der Anfrage zuständige Amtsstelle respektive Person.*

*Sie/er beantwortet die Anfragen strukturiert und hält sich dabei an das Amtsgeheimnis, den Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben. Sie/er nutzt entsprechende Hilfsmittel wie z.B. Merkblätter, Weisungen und Richtlinien, Hinweise auf Links zu elektronischen Plattformen, Formularen. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen an. Sie/er zeigt den Kunden die Zuständigkeiten und Verfahrens-/Amtswege adressatengerecht auf. Hat sich der Absender der Anfrage im Ton vergriffen, bezieht sie/er ihre/seine Antwort ausschliesslich auf die sachlichen Inhalte. Bei Bedarf informiert sie/er ihre Vorgesetzten (z.B. bei Drohungen). Bei komplexen und folgeschweren Antworten für den Kunden, bespricht sie/er ihre/seine Antwort mit einem Arbeitskollegen oder einer/einem Vorgesetzten.*

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt Kundinnen und Kunden verbindliche Auskünfte entsprechend der betrieblichen Vorgaben. In nicht definierten Situationen klärt sie/er bei vorgesetzter Instanz ab, ob die Auskunft schriftlich oder mündlich erteilt werden muss.*

*Je nach Auskunft hält sie/er das Ergebnis in geeigneter Form und nach betrieblichen Vorgaben fest. Wo notwendig stellt sie/er die Ablage und/oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher. Falls im Nachgang zu der erfolgten Auskunft noch Akten eingefordert oder Unterlagen nachgereicht werden müssen, überprüft sie/er, ob diese innerhalb der vereinbarten Fristen eingegangen sind.*

### **Ausgangslage**

Der «gute Ton am Telefon» will gelernt sein! Für dich als Fachperson ist das Telefon ein zentrales Kommunikationsmittel. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der telefonische Kontakt mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, das Telefonieren in deinem Arbeitsalltag zu üben.

### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call in deinem Betrieb. Erstelle dazu eine Gedächtnishilfe, die du neben das Telefon oder deinen Computer legst. Halte darauf fest, wie du dich z.B. am Telefon melden musst, wie du eine Anruferin in die Warteschleife gibst, wann du einen Anrufer über die Datenschutzrichtlinien aufklären musst oder du gar aufgrund des Amtsgeheimnisses keine Auskunft geben darfst. Halte stets ein Blatt Papier bereit, um dir Notizen machen zu können.

### **Teilaufgabe 2**

Nimm in der kommenden Woche verschiedene Anrufe oder Video-Calls entgegen. Wende dabei die Tipps und betriebsspezifischen Richtlinien zum Telefonieren oder für den Video-Call an. Besprich deine Erfahrungen mit deinem Berufsbildner oder einer für dich zuständigen Person.

### **Teilaufgabe 3**

Halte deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 fest und ergänze deine Gedächtnishilfe aus Teilaufgabe 1 mit neuen Tipps. Wende die überarbeitete Liste im kommenden Monat für verschiedene Anrufe per Telefon oder Video-Call an.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Erkundige dich bei deiner Berufsbildnerin nach den betriebsspezifischen Richtlinien für Anrufe oder Video-Calls.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Anliegen weiterleiten (d1PA4)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### (f4) Auskünfte erteilen

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kundenanfragen von beispielsweise Einwohnern, Bürgern, anderen Amtsstellen und Behördenmitgliedern mit System.*

*Sie/er bedankt sich für die Anfrage gemäss betrieblichen Vorgaben und überprüft, ob sie/er für die Beantwortung dieser Kundenfrage/n zuständig ist. Falls nicht, verweist sie/er den Kunden an die für die Beantwortung der Anfrage zuständige Amtsstelle respektive Person.*

*Sie/er beantwortet die Anfragen strukturiert und hält sich dabei an das Amtsgeheimnis, den Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben. Sie/er nutzt entsprechende Hilfsmittel wie z.B. Merkblätter, Weisungen und Richtlinien, Hinweise auf Links zu elektronischen Plattformen, Formularen. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen an. Sie/er zeigt den Kunden die Zuständigkeiten und Verfahrens-/Amtswege adressatengerecht auf. Hat sich der Absender der Anfrage im Ton vergriffen, bezieht sie/er ihre/seine Antwort ausschliesslich auf die sachlichen Inhalte. Bei Bedarf informiert sie/er ihre Vorgesetzten (z.B. bei Drohungen). Bei komplexen und folgeschweren Antworten für den Kunden, bespricht sie/er ihre/seine Antwort mit einem Arbeitskollegen oder einer/einem Vorgesetzten.*

*Die Kauffrau/der Kaufmann erteilt Kundinnen und Kunden verbindliche Auskünfte entsprechend der betrieblichen Vorgaben. In nicht definierten Situationen klärt sie/er bei vorgesetzter Instanz ab, ob die Auskunft schriftlich oder mündlich erteilt werden muss.*

*Je nach Auskunft hält sie/er das Ergebnis in geeigneter Form und nach betrieblichen Vorgaben fest. Wo notwendig stellt sie/er die Ablage und/oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher. Falls im Nachgang zu der erfolgten Auskunft noch Akten eingefordert oder Unterlagen nachgereicht werden müssen, überprüft sie/er, ob diese innerhalb der vereinbarten Fristen eingegangen sind.*

### **Ausgangslage**

Egal, ob externer/interner Kunde, andere Amtsstelle, Lieferant oder Arbeitskollege, jeder ist froh, wenn sein Anliegen schnellstmöglich beantwortet oder bearbeitet wird. Aus diesem Grund leitest du als Fachperson Anliegen möglichst schnell weiter, wenn du sie nicht selbst bearbeiten kannst.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Anliegen professionell weiterzuleiten.

### **Teilaufgabe 1**

Überlege dir drei häufige Anliegen, die du selbst nicht bearbeiten kannst. Es spielt keine Rolle, ob es sich dabei um eine persönliche, telefonische oder digitale Kontaktaufnahme handelt.

### **Teilaufgabe 2**

Erarbeite für jedes der drei Beispiele eine Checkliste, wie du vorgehst, wenn du das Anliegen bearbeitest und weiterleitest.

### **Teilaufgabe 3**

Bearbeite mindestens drei verschiedene reale Anliegen auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Benutze dabei wenn möglich deine Anleitung aus Teilaufgabe 2.

#### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

#### **Hinweise zur Lösung**

Denke bei der Schritt-für-Schritt-Anleitung nicht nur daran, «was» du machst, sondern auch «wie» du es machst, z.B. laut und deutlich sprechen, lächeln, mit Namen ansprechen.

#### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Informationen vermitteln (d2PA1)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

### Ausgangslage

Als Fachperson wirst du immer wieder um eine Information zu Produkten oder Dienstleistungen deines Betriebs gefragt. Eine rasche Antwort, ohne vorher noch nachzulesen oder bei anderen Mitarbeitenden zu fragen, ist da gefragt.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Informationen verständlich und auf den Punkt gebracht an dein Gegenüber zu vermitteln.

### Teilaufgabe 1

Wähle drei Produkte oder Dienstleistungen aus deinem Betrieb, über die du gerne Auskunft geben möchtest. Beschaffe dir über unterschiedliche betriebliche Kanäle (z.B. Intranet, Webseite deines Betriebs, Broschüren) Hintergrundinformationen zu diesen drei Produkten oder Dienstleistungen.

### Teilaufgabe 2

Formuliere zu deinen drei Produkten kurze und knackige Informationen, die für dein Gegenüber verständlich sind. Verwende dazu bei Bedarf Visualisierungshilfen.

### Teilaufgabe 3

Präsentiere deine Informationen deinen Arbeitskolleginnen und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation. Frage sie, was du besser machen kannst und worauf du zukünftig achten solltest.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Achte darauf, Produkte und Dienstleistungen zu wählen, nach denen in deinem Betrieb häufig gefragt wird.

Versuche negative Rückmeldungen nicht persönlich zu nehmen, sondern leite aus ihnen Verbesserungsmassnahmen für dich ab.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Kundennutzen aufzeigen (d2PA2)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

### Ausgangslage

Dein Ziel im Beratungsgespräch ist es, deinem Gegenüber verschiedene Lösungsmöglichkeiten für sein Bedürfnis aufzuzeigen, damit es eine Entscheidung treffen kann. Der entscheidende Faktor dabei ist immer der Nutzen, den dein Gegenüber aus deinen Lösungsvarianten ziehen kann.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Lösungen zu präsentieren und deinem Gegenüber den Nutzen näherzubringen.

### Teilaufgabe 1

Überleg dir, mit welchen Anliegen Personen am häufigsten auf dich zukommen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus deinen Vorschlägen für dein Gegenüber? Ergänze deine Übersicht damit.

### Teilaufgabe 2

Befrage deine Arbeitskollegen, wie sie Beratungsgespräche führen. Informiere dich bei ihnen, wie sie mögliche Lösungen präsentieren. Halte deine Erkenntnisse in deiner Übersicht aus Teilaufgabe 1 schriftlich fest.

### Teilaufgabe 3

Führe nun mindestens drei Beratungsgespräche in deinem Betrieb mit Kunden oder Lieferanten. Erkläre deine Lösungsvorschläge so, dass du deinem Gegenüber den Kundennutzen näherbringst. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 und 2 mit deiner Berufsbildnerin und hole dir zusätzliche Tipps ein.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Auf Einwände eingehen (d2PA3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

### Ausgangslage

Nicht immer muss die erste Lösung die Beste sein. Dein Gegenüber kann jederzeit einen Einwand machen. Wie reagierst du darauf? Professionell und freundlich!

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, mit Einwänden gekonnt umzugehen und sie nicht unter den Tisch zu kehren. So fühlt sich dein Gegenüber ernst genommen und vertraut dir.

### Teilaufgabe 1

Erstelle eine Übersicht mit häufigen Anliegen und möglichen Lösungsvarianten. Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände dein Gegenüber bei den einzelnen Lösungen machen könnte und wie du darauf reagierst. Ergänze dies in deiner Übersicht.

### Teilaufgabe 2

Befrage deine Arbeitskollegin, wie sie mit Einwänden bei Beratungsgesprächen umgeht. Halte deine Erkenntnisse in der Übersicht von Teilaufgabe 1 fest.

### Teilaufgabe 3

Führe nun selbst mindestens drei Beratungsgespräche. Wende bei Einwänden deine Ideen und deine Erkenntnisse aus den beiden vorherigen Teilaufgaben an.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Besprich deine Übersicht mit deinem Berufsbildner und hole dir weitere Tipps für den professionellen Umgang mit Einwänden.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Verhandlungen führen (d3PA1)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

### Ausgangslage

In Verhandlungsgesprächen geht es darum, die Verhandlungen zu einem Ergebnis zu bringen, das für alle Beteiligten passt. Dabei sind eine strukturierte Argumentationslinie und das professionelle Eingehen auf Gegenargumente erfolgversprechend.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, in Verhandlungsgesprächen objektiv und sachlich auf dein Gegenüber einzugehen.

### Teilaufgabe 1

Finde mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, zu der du ein Verhandlungsgespräch führen kannst (z.B. Offerte eines Lieferanten oder Kunden besprechen). Triff alle notwendigen Vorabklärungen für dein Gespräch und bringe den Verhandlungsspielraum in Erfahrung.

### Teilaufgabe 2

Führe das Verhandlungsgespräch und wende dabei gezielt das Harvard-Konzept und das Schema zur Einwandbehandlung an.

### Teilaufgabe 3

Bereite dein Verhandlungsgespräch nach und besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Lass dir von deiner Arbeitskollegin ein Verhandlungsgespräch schildern, das sie in der Vergangenheit selbst geführt hat. Frage sie danach, welche Erfahrungen und Erkenntnisse sie daraus mitgenommen hat.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Beziehungen aufbauen (d4PA1)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Damit Kundinnen oder Verständnis und Akzeptanz für das staatliche Handeln aufbringen können, musst du einen positiven Umgang mit ihnen pflegen. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du den Beziehungsaufbau in deinem Berufskontext üben.

### Teilaufgabe 1

Informiere dich über die wichtigsten Punkte in deinem Betrieb zum Aufbau von Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten. Erstelle eine Übersicht und ergänze diese mit deinen persönlichen Erfahrungen zum positiven Beziehungsaufbau.

### Teilaufgabe 2

Frage mindestens zwei Personen in deinem Betrieb, wie sie Beziehungen zu Kundinnen oder Lieferanten aufbauen. Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1.

### Teilaufgabe 3

Wende deine Erkenntnisse aus den beiden vorherigen Teilaufgaben bei deinen nächsten fünf Kundinnen oder Lieferantinnen an, die dich das erste Mal kontaktieren. Erweitere deine Übersicht mit deinen neuen Erfahrungen und besprich diese mit deiner vorgesetzten Person.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, Hinweise zur Lösung

Lass dir von deiner Arbeitskollegin ein Verhandlungsgespräch schildern, das sie in der Vergangenheit selbst geführt hat. Frage sie danach, welche Erfahrungen und Erkenntnisse sie daraus mitgenommen hat.

### Hinweise zur Lösung

Schlüpfe selbst in die Rolle als Kunde oder Kundin und überlege dir, was du selbst für einen positiven Beziehungsaufbau von deinem Gegenüber verlangst.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Beziehungspflege (d4PA2)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Als Fachperson bietest du deinem Gegenüber so viele positive Kontakterlebnisse wie möglich. So schaffst du Vertrauen und die Kunden- oder Lieferantenbindung wird allmählich vertieft. Du präsentierst bei deinen Kontakten stets deinen Betrieb positiv und freundlich nach aussen und pflegst deine Beziehungen längerfristig.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du die wesentlichen Punkte für deinen persönlichen Auftritt und die Gestaltung deiner Beziehungen noch einmal aktiv üben.

### Teilaufgabe 1

Informiere dich, welche Massnahmen dein Betrieb zur Pflege der Beziehung zu seinen Kundinnen und Lieferantinnen trifft und was deine spezielle Aufgabe dabei ist. Erstelle daraus einen persönlichen Leitfaden für dich, wie du Beziehungen pflegst und dabei deinen Betrieb positiv nach aussen präsentierst.

### Teilaufgabe 2

Diskutiere deinen Leitfaden mit deiner vorgesetzten Person und ergänze neue Erkenntnisse aus dem Gespräch.

### Teilaufgabe 3

Wende deinen Leitfaden zur Beziehungspflege bei drei Kundinnen oder Lieferantinnen aktiv an. Versuche deine Beziehungen bewusst noch mehr aufzuwerten.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Informiere dich bei deiner vorgesetzten Person, welche hilfreichen Tipps sie im Laufe ihrer beruflichen Laufbahn in der Beziehungspflege gesammelt hat.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Feedback nutzen (d4PA3)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Das Feedback deiner Kunden oder Lieferanten hilft dir, deine Beziehungen zu verbessern, und vermittelt deinem Gegenüber, dass du seine Meinung wertschätzt. Als Fachperson musst du lernen, Feedback sinnvoll zu nutzen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, aus einem Feedback Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.

### Teilaufgabe 1

Stell dir vor, du erhältst ein negatives und ein positives Feedback von einer Kundin oder einer Lieferantin zu einem Kundenkontakt. Überleg dir, welche Reaktion du als Kundin darauf erwarten würdest. Notiere dir aus deinen beiden Beispielen mindestens drei Vorsätze.

### Teilaufgabe 2

Hol dir nun aktiv mindestens drei Feedbacks von Kunden oder Lieferanten ein. Nimm diese professionell entgegen. Denk dabei an deine Vorsätze aus Teilaufgabe 1.

### Teilaufgabe 3

Betrachte die Feedbacks aus Teilaufgabe 2 und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Reklamationsgespräche erfolgreich führen (d5PA1)

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)

### Ausgangslage

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich ist es dein Ziel, dass deine Kundinnen zufrieden mit dir und deinem Betrieb sind. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine Herausforderung dar. Z.B., wenn Kunden verärgert sind oder dich verbal angreifen.

Gleichzeitig ist jede Reklamation aber eine Chance, sich zu verbessern und den Kunden von deinem Betrieb zu überzeugen.

Wie du professionell mit Reklamationen umgehst, übst du mit diesem Praxisauftrag.

### Teilaufgabe 1

Recherchiere die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen. Erstelle dir ein Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.

### Teilaufgabe 2

Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen, indem du das Merkblatt aus Teilaufgabe 1 einsetzt. Achte ausserdem auf folgende Punkte: – Hör aktiv zu. – Nimm das Anliegen der Kundin ernst. – Bleib freundlich. – Lass dich nicht aus der Ruhe bringen. – Biete eine Lösung an.

### Teilaufgabe 3

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

- Gehe positiv in Reklamationsgespräche. Deine Kunden werden sich an ein professionelles Reklamationsgespräch eher erinnern als an ein normales - Beratungsgespräch.
- Analysiere die Situation und das Bedürfnis deiner Kundinnen bei der Reklamation gezielt. Versetze dich in ihre Lage und bedaure das Vorkommnis.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## **Anspruchsvolle Beratungsgespräche gestalten (d5PA2)**

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)

### **Ausgangslage**

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren.

Nutze diesen Praxisauftrag dazu, anspruchsvolle Beratungsgespräche zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

### **Teilaufgabe 1**

Interviewe deine vorgesetzte Person zum Thema anspruchsvolle Beratungsgespräche. Erfrage z.B., – was ein anspruchsvolles Beratungsgespräch ist. – wie deine vorgesetzte Person in anspruchsvollen Beratungsgesprächen professionell bleibt. – welche Erfolgsrezepte es für anspruchsvolle Beratungsgespräche gibt. Fasse deine Erkenntnisse zusammen. Bestimme dann zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Beratungsgespräch, das du führen darfst.

### **Teilaufgabe 2**

Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Z.B. indem du: – Verschiedene Lösungsvarianten inklusive deren Vor- und Nachteile skizzierst – Lösungsvorschläge visualisierst – Dir über den Kundennutzen Gedanken machst – Wichtige Unterlagen vorbereitest

### **Teilaufgabe 3**

Führe nun das anspruchsvolle Beratungsgespräch. – Achte auf einen guten Gesprächseinstieg. – Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an. – Schliesse das Gespräch professionell.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Bleib in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Reklamationsgespräche in der Fremdsprache erfolgreich führen (d6PA1)

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)

## Ausgangslage

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich ist es dein Ziel, dass deine Kundinnen zufrieden mit dir und deinem Betrieb sind. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine Herausforderung dar. Z.B., wenn Kunden verärgert sind oder dich verbal angreifen.

Gleichzeitig ist jede Reklamation aber eine Chance, sich zu verbessern und den Kunden von deinem Betrieb zu überzeugen.

Wie du professionell mit Reklamationen umgehst, übst du mit diesem Praxisauftrag.

## Teilaufgabe 1

Recherchiere die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen. Erstelle dir ein Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.

## Teilaufgabe 2

Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen in der Fremdsprache. Nutze dazu deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 1. Achte ausserdem auf folgende Punkte: – Hör aktiv zu. – Nimm das Anliegen des Kunden ernst. – Bleib freundlich. – Lass dich nicht aus der Ruhe bringen. – Biete eine Lösung an

## Teilaufgabe 3

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

- Geh positiv in Reklamationsgespräche. Denn Reklamationen sind eine gute Chance, um Kundenzufriedenheit herzustellen. An eine zufriedenstellend behandelte Reklamation werden sich deine Kunden viel eher erinnern als an ein normales - oder Beratungsgespräch.
- Analysiere die Situation und das Bedürfnis deiner Kundinnen bei der Reklamation gezielt. Versetze dich in ihre Lage und bedaure das Vorkommnis..

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## **Anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache gestalten (d6PA2)**

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)

### **Ausgangslage**

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren können. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Beratungsgesprächen in der Fremdsprache zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

### **Teilaufgabe 1**

Interviewe deine vorgesetzte Person zum Thema anspruchsvolle Beratungsgespräche. Erfrage z.B., – was ein anspruchsvolles Beratungsgespräch ist. – wie deine vorgesetzte Person in anspruchsvollen Beratungsgesprächen professionell bleibt. – welche Erfolgsrezepte es für anspruchsvolle Beratungsgespräche gibt. Fasse deine Erkenntnisse zusammen. Bestimme dann zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Beratungsgespräch, das du führen darfst.

### **Teilaufgabe 2**

Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Mach dir z.B. Gedanken zu folgenden Punkten: – Verschiedene Lösungsvarianten skizzieren inklusive Vor- und Nachteile und Beispielen – Lösungsvorschläge visualisieren – Über Kundennutzen Gedanken machen – Wichtige Unterlagen vorbereiten – Spezielles Fachvokabular in der Fremdsprache

### **Teilaufgabe 3**

– Achte auf einen guten Gesprächseinstieg. – Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an. Schliesse das Gespräch professionell.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Bleib in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Technische Probleme beheben (e1PA1)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

### (f5) Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt die Register oder einen Klienten-/Kundenstamm, wie z.B. Einwohnerregister, Steuerregister, Stimmregister, Handelsregister, Klientenregister Sozialdienste, RAV-Anmeldungen, gemäss rechtlichen sowie betrieblichen Vorgaben. Dabei berücksichtigen sie/er das Amtsgeheimnis und den Datenschutz.*

#### *Anmeldung für den Registereintrag*

*Sie/er führt das Anmeldeverfahren korrekt durch. Sie/er hält die vorgegebenen Abläufe ein und weiss, welche Unterlagen für die Anmeldung/Aufnahme ins Register zwingend vorliegen und eingetragen werden müssen. Liegen zwingend erforderliche Unterlagen für die Anmeldung/die Aufnahme in ein Register nicht vor, vereinbart sie/er mit dem Kunden eine Nachfrist für die Einreichung dieser Unterlagen. Sie/er berücksichtigt die rechtlichen Fristen und Vorgaben im Anmeldeprozess. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Erstellen/Einreichen von den geforderten Unterlagen an.*

#### *Mutationen und Abmeldungen*

*Sie/er führt Mutationen, Änderungen und Abmeldungen gemäss Vorgaben durch und gewährt die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten.*

#### *Qualitätssicherung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt eine Selbstkontrolle durch. Zudem lässt sie/er die erfassten Daten von den Kunden überprüfen und die Richtigkeit bestätigen.*

*Sie/er ist sich über die Wichtigkeit der korrekten Datenerfassung in den Registern bewusst und weiss, dass eine fehlerhafte Erfassung zu schwerwiegenden Konsequenzen führen kann.*

### **Ausgangslage**

In deiner Rolle als Fachperson bist du nicht nur normale Userin, sondern löst technische Probleme in deinem Arbeitsalltag proaktiv. Gerade im Zusammenhang mit den Fachapplikationen, die es im Zusammenhang mit den verschiedenen Register- oder Klientendaten gibt.

Dies geschieht einerseits bei dir selbst und mit zunehmender Erfahrung auch bei deinen Arbeitskollegen. Mit diesem Praxisauftrag setzt du dein Wissen in die Praxis um.

### **Teilaufgabe 1**

Achte während der nächsten zwei Wochen auf technische Probleme, die bei dir oder anderen Nutzenden von (Fach-) Applikationen auftreten. Fertige dir eine Liste mit den fünf gängigsten Problemen an. Füge für jedes Problem an, wie du es lösen kannst, und beachte dabei vorgegebene Löseschemata.

### **Teilaufgabe 2**

Nimm dich des nächsten Problems an, das bei dir oder bei einem Arbeitskollegen auftaucht. Stell dafür passende Standardfragen und gehe bei Bedarf vor Ort, um dir ein Bild zu machen.

### **Teilaufgabe 3**

Wende das vorgegebene Löseschema an und leite das Problem an die korrekte Stelle weiter, wenn du es nicht selbst lösen kannst.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Dränge niemandem deine Hilfe auf, sondern überlege, ob du mit deinem Wissen und deiner Erfahrung Unterstützung bieten kannst.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen (e1PA2)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

### (f5) Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt die Register oder einen Klienten-/Kundenstamm, wie z.B. Einwohnerregister, Steuerregister, Stimmregister, Handelsregister, Klientenregister Sozialdienste, RAV-Anmeldungen, gemäss rechtlichen sowie betrieblichen Vorgaben. Dabei berücksichtigen sie/er das Amtsgeheimnis und den Datenschutz.*

#### *Anmeldung für den Registereintrag*

*Sie/er führt das Anmeldeverfahren korrekt durch. Sie/er hält die vorgegebenen Abläufe ein und weiss, welche Unterlagen für die Anmeldung/Aufnahme ins Register zwingend vorliegen und eingetragen werden müssen. Liegen zwingend erforderliche Unterlagen für die Anmeldung/die Aufnahme in ein Register nicht vor, vereinbart sie/er mit dem Kunden eine Nachfrist für die Einreichung dieser Unterlagen. Sie/er berücksichtigt die rechtlichen Fristen und Vorgaben im Anmeldeprozess. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Erstellen/Einreichen von den geforderten Unterlagen an.*

#### *Mutationen und Abmeldungen*

*Sie/er führt Mutationen, Änderungen und Abmeldungen gemäss Vorgaben durch und gewährt die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten.*

#### *Qualitätssicherung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt eine Selbstkontrolle durch. Zudem lässt sie/er die erfassten Daten von den Kunden überprüfen und die Richtigkeit bestätigen. Sie/er ist sich über die Wichtigkeit der korrekten Datenerfassung in den Registern bewusst und weiss, dass eine fehlerhafte Erfassung zu schwerwiegenden Konsequenzen führen kann.*

### **Ausgangslage**

Daten und die Datenpflege bieten nicht nur viel Potenzial, um Informationen zu generieren, sie bergen auch Risikopotenzial. Insbesondere bei amtlichen Daten, welche bei verschiedenen Registern und Klientenstämmen geführt werden. Es handelt sich meist um heikle persönliche Daten, wo es gilt den Persönlichkeitsschutz sicherzustellen. Deshalb ist es von grosser Bedeutung, dass die Daten richtig geführt werden und auch die Datensicherheit gewährleistet ist. Wenn du konzentriert arbeitest und dein Vorgehen regelmässig hinterfragst, kannst du diese Risiken verkleinern. Jene Risiken, die dennoch bleiben, musst du lernen vorab zu erkennen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei.

### **Teilaufgabe 1**

Zeige anhand von zwei bis fünf konkreten (Personen- oder Sach-)Registern, Klienten oder betriebliche Datenbanken bei denen du Daten erfasst, führst, mutierst oder änderst die gesetzliche Grundlage dafür auf und verweise auf die entsprechenden Datenschutz- und die Datensicherheitsbestimmungen.

### **Teilaufgabe 2**

Erstelle dir auch eine Übersicht, über die allenfalls erforderlichen Unterlagen und Dokumente, die vorliegen müssen, um einen Eintrag, eine Mutation oder eine Löschung in einem Register/Datenbank vornehmen zu können.

### **Teilaufgabe 3**

Vergegenwärtige dir mindestens drei heikle Situationen bezüglich Datensicherheit, Datenschutz und des Amtsgeheimnisses, die du in deinem beruflichen Alltag erlebt hast. Fertige dir eine Tabelle an mit den heiklen Situationen. Füge möglichst detailliert an, wo und wie der Fehler passiert ist.

### **Teilaufgabe 4**

Suche nun für jede dieser Situationen mindestens zwei Massnahmen, die du anwenden kannst, um diese Risiken künftig zu umgehen. Ergänze deine Tabelle damit und besprich die Massnahmen mit deiner vorgesetzten Person.

### **Teilaufgabe 5**

Wende diese Tabelle in Zukunft als Frühwarnsystem an, um Risiken frühzeitig zu erkennen. Ergänze sie laufend mit deinen neuen Erkenntnissen.

### **Teilaufgabe 6**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Neben Themen der Datensicherheit kannst du auch heikle Situationen im Datenschutz aufführen.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Elektronische Daten verwalten (e1PA3)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

### (f5) Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt die Register oder einen Klienten-/Kundenstamm, wie z.B. Einwohnerregister, Steuerregister, Stimmregister, Handelsregister, Klientenregister Sozialdienste, RAV-Anmeldungen, gemäss rechtlichen sowie betrieblichen Vorgaben. Dabei berücksichtigen sie/er das Amtsgeheimnis und den Datenschutz.*

#### *Anmeldung für den Registereintrag*

*Sie/er führt das Anmeldeverfahren korrekt durch. Sie/er hält die vorgegebenen Abläufe ein und weiss, welche Unterlagen für die Anmeldung/Aufnahme ins Register zwingend vorliegen und eingetragen werden müssen. Liegen zwingend erforderliche Unterlagen für die Anmeldung/die Aufnahme in ein Register nicht vor, vereinbart sie/er mit dem Kunden eine Nachfrist für die Einreichung dieser Unterlagen. Sie/er berücksichtigt die rechtlichen Fristen und Vorgaben im Anmeldeprozess. Wo es die betrieblichen Vorgaben und die rechtlichen Rahmenbedingungen zulassen, bietet sie/er dem Kunden Unterstützung beim Erstellen/Einreichen von den geforderten Unterlagen an.*

#### *Mutationen und Abmeldungen*

*Sie/er führt Mutationen, Änderungen und Abmeldungen gemäss Vorgaben durch und gewährt die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten.*

#### *Qualitätssicherung*

*Die Kauffrau/der Kaufmann führt eine Selbstkontrolle durch. Zudem lässt sie/er die erfassten Daten von den Kunden überprüfen und die Richtigkeit bestätigen. Sie/er ist sich über die Wichtigkeit der korrekten Datenerfassung in den Registern bewusst und weiss, dass eine fehlerhafte Erfassung zu schwerwiegenden Konsequenzen führen kann.*

### **Ausgangslage**

Die Verwaltung von elektronischen Daten hat uns in den letzten Jahrzehnten einiges an Papierressourcen gespart, sie ist jedoch nicht immer einfacher zu handhaben als früher. Dennoch können wir heute von den Vorteilen, zum Beispiel bei dem Transfer zu anderen Schnittstellen, profitieren.

Mit diesem Praxisauftrag setzt du dein Wissen zum Führen des Register- und Klientenstamms, sowie zu Registeranmeldungen in die Praxis um.

### **Teilaufgabe 1**

Erkundige dich bei einer vorgesetzten Person über mögliche Registeranmeldungen und/oder Anpassungen des Register- und Klientenstamms, die du übernehmen kannst. Verwalte drei bis fünf unterschiedliche Fälle und frage gezielt nach einem Fall, welcher die Weiterbearbeitung einer anderen Amtsstelle beinhaltet.

### **Teilaufgabe 2**

Kläre die rechtlichen Vorgaben ab und mache dir für die Verwaltung der Daten eine Checkliste, damit du bei der Bearbeitung nichts vergisst.

### **Teilaufgabe 3**

Führe nun das Anmeldeverfahren durch und unterstütze deine Kunden bei einer fristgerechten Anmeldung bestmöglich. Und/Oder Führe eine Änderung, Abmeldung oder Mutation an den Daten durch und unterstütze deine Kunden bestmöglich.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Beachte die rechtlichen Vorgaben, das Amtsgeheimnis und den Datenschutz bei der Registeranmeldung und Registerführung.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Eine Recherche durchführen (e2PA1)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten

### (f2) Rechts- und vorgabenkonform agieren

*Die Kauffrau/der Kaufmann wendet in ihren/seinen Arbeitsbereichen die Verwaltungsgrundsätze sowie die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben korrekt an.*

*Sie/er geht sicher mit Daten und Informationen um und berücksichtigt dabei die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis.*

### **Ausgangslage**

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich wirst du immer wieder mit kleineren oder grösseren Recherchen und Abklärungen beauftragt. Dabei kannst du dich an ein vorgegebenes Schema halten: Du suchst gute Quellen, liest sie durch, prüfst die Informationen und dokumentierst sie im Anschluss. Deine Basis sind hierfür immer gesetzliche Grundlagen, mit denen du bereits vertraut bist.

Bei Verwaltungsverfahren haben sich die Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltungen zudem an die Grundsätze des Verwaltungshandelns (Verwaltungsgrundsätze) zu halten und respektieren diese bei ihrer täglichen Arbeit.

Die Anwendung der Verwaltungsgrundsätze und des Rechercheschemas lernst du mithilfe dieses Auftrags, in die Praxis umzusetzen.

### **Teilaufgabe 1**

Such dir einen der Verwaltungsgrundsätze aus. Stelle eine Recherche über diesen Verwaltungsgrundsatz an und zeige auf, wie und wo dieser Grundsatz in deinem Betrieb angewendet wird. Definiere ein konkretes Ziel, das du mit deiner Recherche erreichen möchtest.

### **Teilaufgabe 2**

Such dir Quellen, mit denen du mehr über dein Thema erfahren und dein Rechercheziel erreichen kannst. Analysiere, ob die Informationen aus deinen Quellen vertrauenswürdig sind.

### **Teilaufgabe 3**

Informiere dich anhand deiner Quellen aus Teilaufgabe 2 über das Thema und bereite deine Rechercheergebnisse sinnvoll auf. Berücksichtige beim Anwendungsbeispiel auch die Fragen des Datenschutzes und des Amtsgeheimnisses.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Achte darauf, dass Umfang und Art der Quellen den Ansprüchen der Recherche gerecht werden. Bereite die Ergebnisse ausserdem so auf, dass sie zu den Bedürfnissen des Adressaten passen.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Inhaltliche Analyse durchführen (e3PA1)

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

### (f11) Wahlen und Abstimmungen organisieren

#### *Schriftliche Stimmabgabe*

*Die Kauffrau/der Kaufmann bereinigt das Stimmregister, organisiert den Versand der Wahl- und Abstimmungsunterlagen und bereitet das Wahlbüro für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel vor. Sie/er stellt die reibungslose Auszählung, die Kontrolle und Überwachung der Auszählung sowie die Übermittlung der Resultate und die Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate gemäss den betrieblichen Vorgaben sicher.*

#### *Wahlen und Abstimmungen anlässlich von Gemeindeversammlungen oder Parlamentsversammlungen*

*Sie/er führt das Stimmregister der anwesenden Stimmen und das Protokoll. Bei geheimer Wahl/Abstimmung besorgt sie/er die reibungslose Verteilung der Stimmzettel und sorgen für die korrekte Auszählung der Resultate, hält diese fest, übermittelt und publiziert die Resultate.*

### **Ausgangslage**

Inhaltliche Analysen beantworten stets eine Frage nach dem «wie» oder «warum». Sie kommen zur Anwendung, wenn du beispielsweise Antworten, Anfragen oder Aussagen auswertest. Es geht also um Worte und nicht um Zahlen.

Mit diesem Praxisauftrag sammelst du erste Erfahrungen mit der inhaltlichen Analyse.

### **Teilaufgabe 1**

Bespreche mit deiner vorgesetzten Person welche Wahlen oder Abstimmungen es in letzter Zeit gab und wähle ein geeignetes Ereignis für deine Analyse aus.

### **Teilaufgabe 2**

Sammele Informationen zu dem Ablauf der Wahl oder der Abstimmung und recherchiere mögliche Schnittstellen und Aufgaben bei der kantonalen Verwaltung und der Gemeindeverwaltung.

### **Teilaufgabe 3**

Verschaffe dir einen Überblick über die gesammelten Informationen und ordnen sie nach Themen. Nun kannst du die Ergebnisse daraus ziehen.

### **Teilaufgabe 4**

Plausibilisiere deine Ergebnisse: Sind deine Ergebnisse realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen? Überprüfe deine Arbeit, falls du unsicher bist.

### **Teilaufgabe 5**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

### **Hinweise zur Lösung**

Jeder Datensatz und jede Inhaltliche Zusammenstellung, die es zu analysieren gilt, sieht wieder anders aus. Stelle sicher, dass du deine Daten komplett verstehst, bevor du loslegst, und hole dir bei Unklarheiten Hilfe bei deinem Auftraggeber.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Quantitative Auswertung durchführen (e3PA2)

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

### (f11) Wahlen und Abstimmungen organisieren

#### *Schriftliche Stimmabgabe*

*Die Kauffrau/der Kaufmann bereinigt das Stimmregister, organisiert den Versand der Wahl- und Abstimmungsunterlagen und bereitet das Wahlbüro für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel vor. Sie/er stellt die reibungslose Auszählung, die Kontrolle und Überwachung der Auszählung sowie die Übermittlung der Resultate und die Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate gemäss den betrieblichen Vorgaben sicher.*

#### *Wahlen und Abstimmungen anlässlich von Gemeindeversammlungen oder Parlamentsversammlungen*

*Sie/er führt das Stimmregister der anwesenden Stimmen und das Protokoll. Bei geheimer Wahl/Abstimmung besorgt sie/er die reibungslose Verteilung der Stimmzettel und sorgen für die korrekte Auszählung der Resultate, hält diese fest, übermittelt und publiziert die Resultate.*

### **Ausgangslage**

Mit quantitativer Auswertung ist das «wie viel» gemeint. In allen Situationen, in denen sich anhand von Zahlen etwas über einen gewissen Sachverhalt sagen lässt, helfen dir quantitative Auswertungen.

Damit du die ersten Schritte für eine solche Auswertung sicher ausführen kannst, steht dieser Praxisauftrag, ganz im Zeichen von Wahl- und Abstimmungsresultaten.

### **Teilaufgabe 1**

Suche nach einem Sachverhalt im Rahmen von Wahlen und Abstimmungen, z.B. Stimmbeteiligung, Wahl-/Abstimmungsresultate, Vergleiche, etc. für die du eine quantitative Analyse erstellen kannst.

### **Teilaufgabe 2**

Verschaffe dir eine Übersicht über die Datengrundlage. Kläre für dich, welches Aussehen dein Ergebnis zum Schluss haben soll und berechne oder bestimme die Kennzahlen, Grössen oder Datenreihen gemäss deinem Auftrag.

### **Teilaufgabe 3**

Plausibilisiere dein Ergebnis: Sind deine Ergebnisse realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen? Überprüfe deinen Rechnungsweg, falls du unsicher bist.

### **Teilaufgabe 4**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Jeder zu bearbeitende Datensatz sieht möglicherweise wieder anders aus. Stelle sicher, dass du deine Daten komplett verstehst, bevor du loslegst, und hole dir bei Unklarheiten Hilfe.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Ergebnisse interpretieren (e3PA3)

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

### (f11) Wahlen und Abstimmungen organisieren

#### *Schriftliche Stimmabgabe*

*Die Kauffrau/der Kaufmann bereinigt das Stimmregister, organisiert den Versand der Wahl- und Abstimmungsunterlagen und bereitet das Wahlbüro für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel vor. Sie/er stellt die reibungslose Auszählung, die Kontrolle und Überwachung der Auszählung sowie die Übermittlung der Resultate und die Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate gemäss den betrieblichen Vorgaben sicher.*

#### *Wahlen und Abstimmungen anlässlich von Gemeindeversammlungen oder Parlamentsversammlungen*

*Sie/er führt das Stimmregister der anwesenden Stimmen und das Protokoll. Bei geheimer Wahl/Abstimmung besorgt sie/er die reibungslose Verteilung der Stimmzettel und sorgen für die korrekte Auszählung der Resultate, hält diese fest, übermittelt und publiziert die Resultate.*

### **Ausgangslage**

Die Interpretation ist das Krönchen auf jeder Auswertung oder Analyse. Denn damit kannst du zeigen, dass du auch wirklich verstanden hast, was du berechnet oder analysiert hast.

Ob in einem mündlichen Satz oder einem geschriebenen Fazit: Dieser Praxisauftrag eröffnet dir den Weg zur guten Interpretation anhand von Wahl- und Abstimmungsverhalten und -resultaten.

### **Teilaufgabe 1**

Nimm deine Ergebnisse und ziehe Schlüsse, was dieses Wahl-, Abstimmungsverhalten oder -resultat mit sich bringen kann.

### **Teilaufgabe 2**

Ergänze deine Interpretation nun mit einer Erklärung: Was bedeutet das, was du siehst? Gibt es Massnahmen, Konsequenzen die sich daraus ableiten lassen?

### **Teilaufgabe 3**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Nicht immer lassen sich die Teilaufgabe 1 und 2 so klar trennen. Das ist kein Problem. Achte aber darauf, dass du die Beschreibung deiner Zahlen oder Ergebnisse nicht überspringst oder ganz auslässt.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

# Aufbereitungsauftrag abholen und ausführen (e4PA1)

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

## Ausgangslage

Um Inhalte gut aufbereiten zu können, musst du einerseits mit den Informationen aus deinem Auftrag eine gute Basis schaffen. Andererseits benötigst du die Technik, um die Inhalte schliesslich konkret aufzubereiten. Diese beiden Teile in die Praxis umzusetzen und zu vereinen hilft dir dieser Auftrag.

## Teilaufgabe 1

Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem Inhalt, den du medial aufbereiten kannst.

## Teilaufgabe 2

Kläre für dich die Ziele und Details für diese Arbeit. Hol die Inputs von deiner vorgesetzten Person da ab, wo dir die Informationen noch fehlen.

## Teilaufgabe 3

Hol die Inhalte ab, die du aufbereiten sollst. Bereite sie für das Medium passend vor.

## Teilaufgabe 4

Bereite den Inhalt gemäss den Vorgaben des gewählten Mediums auf. Beachte dabei die betrieblichen Standards.

## Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## Hinweise zur Lösung

Je nachdem, welches Medium du für Teilaufgabe 4 wählst, setzt du ein unterschiedliches Vorgehen voraus. Halte dich dabei an die Technik aus der Handlungsanleitung.

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Vorlage erstellen (e4PA2)

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

### Ausgangslage

Vorlagen für Dokumente und Medien können dir das Leben erheblich erleichtern. Bestimmt hast du dir auch schon gewünscht, dass es für gewisse Dokumente, die du schon mehrmals aufbereitet hast, eine Vorlage gäbe. In diesen Fällen lohnt es sich, eine Vorlage zu erstellen. Mit diesem Praxisauftrag gelingt dir das im Arbeitsalltag.

### Teilaufgabe 1

Denk an die vergangenen Arbeitstage oder -wochen. Wo gab es Situationen, in denen eine Vorlage sinnvoll gewesen wäre? Wähle eine aus. Besprich deine Wahl mit deiner vorgesetzten Person.

### Teilaufgabe 2

Erstelle die Vorlage gemäss den betrieblichen Standards. Teste sie anschliessend. Funktioniert sie so, wie du es geplant hast?

### Teilaufgabe 3

Leg die Vorlage am dafür vorgesehenen Platz ab und informiere andere nutzende Personen.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Vorlagen sind sinnvoll für digitale Medien (PowerPoint, Beitrag in sozialen Medien), für Dokumente (Serienbrief, Offerte) oder für physische Erzeugnisse (Ordnerbeschriftung, Namenskarten). Achte darauf, dass sie für verschiedene Kontexte funktionieren.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Qualität überprüfen (e4PA3)

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

### Ausgangslage

Eine hohe Qualität bei aufbereiteten Inhalten für Medienbeiträge ist wichtig. Schliesslich sind diese Beiträge Teil des öffentlichen Auftritts deines Betriebs. Anhand geeigneter Kriterien kannst du von dir oder von Arbeitskolleginnen aufbereitete Medienbeiträge überprüfen und so zu einer hohen Qualität beitragen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei.

### Teilaufgabe 1

Such dir zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen geeigneten Medienbeitrag, den du überprüfen kannst.

### Teilaufgabe 2

Definiere geeignete Kriterien für die Qualitätskontrolle oder ziehe bereits existierende Kriterien bei. Erstelle dafür eine Checkliste mit den Prüfkriterien. Besprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person.

### Teilaufgabe 3

Überprüfe den Beitrag anhand der Kriterien und gelange danach zu einem Ergebnis.

### Teilaufgabe 4

Leite korrigierende Massnahmen ein, wenn du bei der Prüfung Mängel gefunden hast.

### Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio

### Hinweise zur Lösung

Stellst du unter Teilaufgabe 4 Mängel fest, ist es wichtig, dass du nach der Korrektur eine erneute Qualitätsprüfung vornimmst.

### Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Inhaltsverwaltungssystem aufsetzen und betreuen (e5PA1)

Handlungskompetenz e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

### Ausgangslage

Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (z.B. Content-Management-Systeme, kurz CMS) sind zentral für deinen Betrieb. Sie sind oft eine wichtige Arbeitsgrundlage für dich und deine Arbeitskolleginnen. Entsprechend wichtig ist es, beim Einrichten neuer Systeme strukturiert und sorgfältig vorzugehen. So kannst du sicherstellen, dass alle in deinem Betrieb effizient damit arbeiten können.

Mit diesem Praxisauftrag übst du, solche Technologien sinnvoll aufzusetzen und deine Arbeitskollegen beim Umgang damit zu unterstützen.

### Teilaufgabe 1

Bestimme mit deiner vorgesetzten Person eine Datenbank oder ein Inhaltsverwaltungssystem, dessen Struktur oder Benutzeroberfläche du selbständig einrichten kannst. Hole alle benötigten Informationen ein, um die Struktur bzw. die Benutzeroberfläche aufzusetzen. Z.B.: – Finaler Verwendungszweck – Gewünschter Aufbau und Funktionen – Zielgruppe

### Teilaufgabe 2

Besorge dir die erforderlichen Berechtigungen (z.B. Administratorenrechte, Passwort), um die Anpassungen vorzunehmen. Richte die Benutzeroberfläche gemäss den Angaben aus Teilaufgabe 1 ein. Falls nötig, hole das Einverständnis oder die Unterstützung deiner fachverantwortlichen Person ein.

### Teilaufgabe 3

Überprüfe dein Arbeitsergebnis (z.B. Testlauf durchführen, mit verschiedenen Konten austesten). Nimm notwendige Änderungen vor.

### Teilaufgabe 4

Dokumentiere im Sinne eines Protokolls die Struktur und Ablage des Systems, das du aufgesetzt hast. Halte z.B. fest, welche Zuständigkeiten es gibt, wer worauf zugreifen darf und welche Regeln und Richtlinien es gibt.

### Teilaufgabe 5

Instruiere deine Arbeitskollegen zu dem System, indem du ihnen den Zugriff, die Funktionen und Prozesse erklärst. Leiste bei Bedarf Support. Wenn du selbst nicht weiterkommst, leite das Problem an die zuständige Stelle oder deine vorgesetzte Person weiter.

### Teilaufgabe 6

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Gestalte die Benutzeroberfläche nach Möglichkeit einfach und anschaulich. Achte darauf, dass die Endnutzenden die Oberfläche ohne weitere Erklärungen nutzen können.

Schalte die Benutzeroberfläche der Datenbank oder des Inhaltsverwaltungssystems erst frei, wenn du die Erlaubnis dafür von deiner vorgesetzten Person hast.

### **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.

## Grosse Datenmengen bereinigen und aufbereiten (e6PA1)

Handlungskompetenz e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

### Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag hast du mit grossen Datenmengen zu tun. In vielen Fällen musst du die Daten zuerst bereinigen und aufbereiten, bevor du damit arbeiten kannst.

Grosse Datenmengen aufzubereiten bedeutet, die Daten so anzuordnen, dass deine Zielgruppe auf einen Blick die wichtigsten Informationen herauslesen kann. Solche Darstellungen brauchst du im Berufsalltag immer wieder, z.B. für Präsentationen, Sitzungen oder Informationsgespräche.

Mit diesem Praxisauftrag baust du Routine darin auf, Daten zu bereinigen und sie zielgruppengerecht aufzubereiten.

### Teilaufgabe 1

Suche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person einen grossen Datensatz, den du auswerten und aufbereiten kannst. Informiere dich, wer später mit den Daten arbeitet und wozu die Daten aufbereitet werden sollen. Schreibe dir eine oder mehrere konkrete Fragestellungen auf, was du mit der Datenanalyse beantworten willst.

### Teilaufgabe 2

Verschafe dir einen Überblick über die Rohdaten und bereinige sie so, dass du daraus eine Analyse machen kannst. Je nachdem musst du z.B. – Daten korrigieren, – Beschriftungen anpassen, – die Struktur umgestalten oder – das Format ändern.

### Teilaufgabe 3

Berechne die nötigen Kennzahlen, indem du die notwendigen Daten filterst. Überprüfe deine Berechnungen: – Machen die Ergebnisse Sinn? – Gibt es Werte, die besonders auffällig sind?

### Teilaufgabe 4

Bereite die Ergebnisse auf, indem du die Daten in einer geeigneten Form darstellst (z.B. Tabelle, Diagramm). Stelle sicher, dass die zielgruppenrelevanten Informationen im Vordergrund stehen. Überprüfe dein Ergebnis und nimm allfällige Anpassungen an deinem Arbeitsergebnis vor. Stelle deine aufbereiteten Ergebnisse deiner Zielgruppe zu.

### Teilaufgabe 5

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

## **Hinweise zur Lösung**

Lege vor der Bereinigung der Rohdaten immer eine neue Version des Originaldatensatzes an.

Informiere dich gleich zu Beginn, wie du mit Dubletten umgehen sollst. Das sind Daten, die zwei Mal im Rohdatensatz vorkommen. Stelle auch sicher, dass du weißt, wie du mit fehlenden Daten umgehen sollst. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten. Z.B. kannst du sie ausblenden, einen Platzhalter verwenden oder farblich kennzeichnen.

Überlege dir, welches Vorwissen deine Zielgruppe mitbringt. Das ist wichtig, um die Daten verständlich aufzubereiten. Z.B. stehen deinem Team mehr Informationen zur Verfügung als den Kundinnen deines Betriebs.

## **Organisation**

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.