

## Einfluss von politischen 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**

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 wechselt manchmal auch dein Team. Der Teamerfolg ist nie von einer Person, sondern immer vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leis-test 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

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 Beschwerdeeingänge 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 gegenübertreten. 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**

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 Nachreicherung 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 Beschwerdeeingänge 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, gekonnt 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 Schnittelle 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**

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 Beschwerdeeingänge 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 Anspruchsgruppen, 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**

Version 24112025

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**

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.

## 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 firstgerecht an alle Adressaten inkl. Kopienempfänger 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, in dem 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**

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. Kopienempfänger 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. Nutz 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, in dem 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. Erstell dir dazu eine Übersichtstabelle und halte zu jedem Tool/Arbeitshilfe deine konkreten Aufgaben fest.

#### **Teilaufgabe 3**

Organisiere die digitale Ablage des Projekts oder des Arbeitspaketes 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, mach sie höflich darauf aufmerksam.

#### **Teilaufgabe 4**

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)

### (f8) Verf ügungen und Entscheide verfassen

Die Kauffrau/der Kaufmann verfasst gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verf ügungen/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 Verf ügung/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 Verf ügungen/Entscheide firstgerecht an alle Adressaten inkl. Kopienempfänger 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 Verf ügung/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

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.

[Zurück](#)

## 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, verfasst 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

Version 24112025

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

**Teilaufgabe 5**

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

**Teilaufgabe 6**

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, verfasst 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. Nutz 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

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)

### 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, verfasst 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. Nutz 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

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.

Version 24112025

### **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, verfasst 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 verwaltetst/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

Erlide alle Vorbereitungen für den Anlass.

### Teilaufgabe 5

Version 24112025

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**

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 Reisendengewerbe, 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 Unterstützungsunterlagen, 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**

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 Reisendengewerbe, 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

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 um-setzen 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**

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.

## 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 Hilfs-mittel/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 Neuzüger 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**

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.

Version 24112025

## 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 Hilfs-mittel/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 Neuzüger 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**

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.

## 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**

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.

## 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 verantwortet 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 mit-wirken 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**

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 verantwortet 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**

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**

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 verantwortet 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**

Reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### **Hinweise zur Lösung**

Version 24112025

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 verantwortet 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**

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 Zahlungen 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 verantwortet 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**

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.

## 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

Reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation, dem persönlichen Portfolio.

### Hinweise zur Lösung

Version 24112025

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 täglich 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**

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 vor-gehst, 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

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.

## 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 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 Lösescema an und leite das Problem an die korrekte Stelle weiter, wenn du es nicht selbst lösen kannst.

### **Teilaufgabe 4**

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**

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**

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**

Version 24112025

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

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**

Sammle 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**

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. Stimmteilnahme, 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**

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**

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.