



## Kauffrau/Kaufmann EFZ DA

# Hilfsmittel zur kombinierten Umsetzung von Praxisaufträgen

Aufgrund der unterschiedlichen betrieblichen Gegebenheiten in der Branche Dienstleistung und Administration fallen für Lernende im Tagesgeschäft auch unterschiedliche Aufgaben an. Je nach Komplexität der Aufgaben können Sie als Berufsbildnerin/Berufsbildner eine kombinierte Umsetzung von mehreren Praxisaufträgen im Ausbildungsplan vermerken. Dies hat zur Folge, dass die Lernenden nur ein Werk zur Umsetzung von mehreren Praxisaufträgen erstellen.

Die nachfolgende Übersicht gibt Ihnen eine Idee, welche Praxisaufträge sich in der Umsetzung kombinieren lassen.

Hinweis zur kombinierten Umsetzung von Praxisaufträgen:

- Die Umsetzung jedes Praxisauftrages ist abhängig von den betrieblichen Gegebenheiten, der Komplexität der Handlung sowie der lernenden Person. Um Vorwissen aus der Schule zur jeweilige Handlungskompetenz zu aktivieren, lesen die Lernenden zu Beginn der Umsetzung die jeweiligen Handlungsbau- steine aus den Berufskundelerlernmedien (Verlinkung besteht im Kompetenzkompass, Ansicht «Über alle Handlungskompetenzen»).
- Für die abschliessende Dokumentation der Handlung aus dem Praxisauftrag (Werk) benötigen Lernende in der Regel zwischen 30 bis 90 Minuten. Sofern verschiedene Praxisaufträge kombiniert umgesetzt werden, verlängert sich voraussichtlich auch die Zeit, welche Lernende für ihr Werk benötigen.
- In der Ausgangslage des Werkes führen die Lernenden neben einer Herleitung der Handlung auch alle Titel der umgesetzten Praxisaufträge auf. Zudem ergänzen sie den Titel ihres Werkes mit dem Zusatz «Kombiwerk».
- Die Lernenden fügen in ihrem Kompetenzkompass das finale Werk den jeweiligen Praxisaufträgen hinzu. Dieser Schritt erfolgt auch bei einer kombinierten Umsetzung von mehreren Praxisaufträgen.



## 1. Lehrjahr

### Praxisaufträge

- |  |
|--|
| c1 Einen Anlass organisieren                           |
| c2 Terminkalender führen                               |
| c5 Budget und Abrechnung erstellen                     |
| c5 Eingegangene Rechnung kontrollieren                 |
| c5 Kassenbuch führen                                   |
| c5 Zahlungsauftrag erstellen                           |
| c2 Ablage organisieren                                 |
| c2 Protokoll oder Besprechungsnotiz führen             |
| c2 Unterstützungsdokumente erstellen                   |
| d1 Anliegen entgegennehmen                             |
| d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten               |
| d1 Digitalen Kontakt gestalten                         |
| d1 Professionell telefonieren                          |
| d2 Auf Einwände eingehen                               |
| d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten            |
| d2 Informationen vermitteln                            |
| d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen       |
| e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten              |
| e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen          |
| a2 Sich über berufliche Netzwerke informieren          |
| e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen |
| e2 Eine Recherche durchführen                          |



## 2. Lehrjahr

### Praxisaufträge

a3 Auftrag klären und durchführen  
b2 Auftragsinformationen einholen und verarbeiten  
b2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten  
b2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten

a1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten  
b4 Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen  
b4 Projektmanagementaufgaben planen  
b4 Projekt auswerten  
c3 Terminplan erstellen und überwachen  
e4 Aufbereitungsauftrag ausführen  
e4 Vorlage erstellen  
e4 Qualität von medialen Inhalten prüfen

c3 Prozess dokumentieren  
c3 Prozess optimieren

c4 Eigenschaften der Zielgruppe definieren  
d3 Verkaufsgespräch vorbereiten und führen  
d3 Verhandlungsgespräch vorbereiten und führen

b1 Teamspirit leben  
b5 Veränderungen positiv mitgestalten  
d4 Beziehungen aufbauen  
d4 Beziehungen pflegen  
d4 Feedback zum Kontakt einholen und nutzen

e3 Analyseauftrag entgegennehmen  
e3 Qualitative Auswertungen durchführen  
e3 Quantitative Auswertungen durchführen  
e3 Auswertungsergebnisse interpretieren



---

### 3. Lehrjahr

Praxisaufträge
a1 Talente, Stärken → Schwächen entdecken
a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen
a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren
a3 Rückmeldungen entgegennehmen
b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren
b3 Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden
c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen
c4 Multimediale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen