



Lehrjahr 2

Informationen entgegennehmen und weiterleiten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Ausgangslage

Als Fachperson an Schnittstellen erhältst du von verschiedensten Seiten Informationen. Diese Informationen leitest du oft an andere Personen weiter. Dabei musst du unbedingt interne und externe Regeln zur Kommunikation und zu Datenschutzgesetzen einhalten. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen gekonnt entgegenzunehmen, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Trage die wichtigsten betriebsinternen Regeln zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen zusammen. Erkundige dich auch, welche aktuellen Datenschutzgesetze gelten. Erstelle ein Merkblatt mit den wichtigsten Standards und Datenschutzgesetzen in deinem Betrieb. |
| Teilaufgabe 2 | Suche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person eine Schnittstelle aus, an welcher du regelmässig Informationen bearbeiten darfst. |
| Teilaufgabe 3 | Entscheide bei jeder Information, für wen sie relevant ist und wie du sie am besten weiterleitest. |
| Teilaufgabe 4 | Erstelle für jede Information aus Teilaufgabe 3 die entsprechende mündliche oder schriftliche Kommunikation, um die Information weiterzuleiten. Leite die Information dann an die richtige Stelle weiter. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweis zur Lösung

Nutze zur Analyse in Teilaufgabe 2 das W-Raster («W-Fragen»). Mehr dazu erfährst du im Handlungsbaustein «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren».

Je nach Betrieb bestehen Vorgaben, wann welcher Kommunikationskanal verwendet werden soll.

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



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

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.