



Betriebsporträt für das Qualifikationsverfahren «praktische Arbeit»

Einleitung

Dieses Dokument wird von Ihnen als Kandidierende / Kandidierender, vorbereitend für das betriebliche Qualifikationsverfahren, ausgefüllt und über die Ausbildungsplattform der Branche ov-ap eingereicht. Die Berufsbildnerinnen/Berufsbildner unterstützen Sie bei Bedarf. Das Betriebsporträt gibt einen Überblick über Ihre erworbenen Fähigkeiten und das Ausbildungsumfeld während der Ausbildungszeit. Die Prüfungsorganisation berücksichtigt die Informationen bei der Auswahl und bei der Vorbereitung der Prüfungsfälle für Sie als Kandidierende / Kandidierender.

Angaben zur Ihrer Person

Name	Muster	Vorname	Nino
Geburtsdatum	15.12.2007		
Ausbildungsdauer von:	01.08.2023	bis:	31.07.2026
Berufliche Grundbildung (bitte auswählen)	BOG - Betrieblich organisierte Grundbildung		
Option (Vertiefung) (bitte auswählen)	d5 - Standardsprache		

Angaben zu Ihrem Ausbildungsbetrieb

Name	Kanton XY
Grösse / Anzahl Mitarbeitende (bitte auswählen)	Mehr als 250 Mitarbeitende
Haupttätigkeitsfelder	Berufsberatung, Handelsregister, Amt für Wirtschaft und Arbeit, Personalamt
Organisationsstruktur	Bitte ein Organigramm anfertigen und gemäss Leitfaden mitsenden.

Ausbildungsumfeld

Durchlaufene Ämter/Abteilungen/Einsatzbereiche

Geben Sie die Abteilungen an, in denen Sie während Ihrer Ausbildung waren und sein werden.

	Amt/Abteilung	Einsatzbereich(e)	Dauer von ... bis
Semester 1	Amt für Mittel- und Hochschulen und Berufsbildung	Berufsberatung, Sekretariat	01.08.2023 – 31.01.2024
Semester 2	Handelsregisteramt		01.02.2024 – 31.07.2024
Semester 3	Amt für Wirtschaft und Arbeit	Tourismusförderung, Veranstaltungsförderung	01.08.2024 – 31.01.2025
Semester 4	Amt für Wirtschaft und Arbeit	Arbeitslosenentschädigungen, RAV	01.02.2025 – 31.07.2025
Semester 5	Personalamt	Gehaltsmanagement Kursadministration	01.08.2025 – 31.01.2026
Semester 6	Personalamt		01.02.2026 – 31.07.2026



Semesterdokumentation

1. Semester (Pflichtangabe)

Amt/Ämter Abteilung/en	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und Berufsbildung, Sekretariat
---------------------------	---

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1 (Pflichtangabe)

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe
<p>Der Prozess der Onlineanmeldung begann mit der Einreichung durch die Kundinnen und Kunden. Die Bearbeitungszeit variierte je nach Arbeitsaufkommen. Ich begann die Bearbeitung, indem ich im Outlook-Ordner „Onlineanmeldungen neu“ die älteste Anmeldung auswählte und farblich markierte, um Doppelbearbeitungen zu vermeiden. Anschliessend prüfte ich im System, ob die Person bereits erfasst war, aktualisierte gegebenenfalls die Daten oder legte einen neuen Eintrag an.</p> <p>Bei der Triage ordnete ich die Klientinnen und Klienten der passenden Fachrichtung zu – Berufsberatung oder Studienberatung –, gestützt auf die Übersicht des Schweizer Bildungssystems. Danach vergab ich einen geeigneten Termin. Bestehende Klientinnen und Klienten wurden, wenn möglich, derselben Beratungsperson zugeteilt; Schülerinnen und Schüler der zuständigen Beratungsperson ihres Schulhauses.</p> <p>Die Termineinladung erhielten Erwachsene per E-Mail mit Fragebogen und der Bitte um Zusendung des Lebenslaufs, Schülerinnen und Schüler per Post. Zum Schluss legte ich alle relevanten Dokumente – Onlineanmeldung und Termineinladung – im System unter „Korrespondenz“ ab. Damit war der Vorgang abgeschlossen.</p>

Autonomiegrad

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.



Eingesetzte Tools und Unterlagen
Unterlagen: Übersicht des Schweizer Bildungssystems, Übersicht Schulhauszuteilung Beratungspersonen, Übersicht Triage Berufsberatung und Studienberatung Tools: Outlook, Kundenverwaltungssystem, Webformular, Office Programm Word

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)
1. Beratungspersonen: Übergabe der triagierten Anmeldungen und der Terminvereinbarungen an die zuständige Beratungsperson, Rückmeldungen bei Unklarheiten (z. B. falsche Fachzuordnung, Terminänderungen). 2. Schulen: Abgleich mit den Oberstufenschulen zur Zuordnung der zuständigen Beratungsperson. 3. Empfang/Sekretariat: Unterstützung bei Postversand von Einladungen für Schülerinnen und Schüler, telefonische oder schriftliche Rückfragen von Kundinnen und Kunden zu Terminen. 4. IT/Systemadministration: Pflege und Funktionalität der Datenbank (Kundenerfassung, Dokumentenablage, Korrespondenz), Verwaltung des Outlook-Postfachs „Onlineanmeldungen neu“. 5. Datenmanagement und Qualitätssicherung: Kontrolle und Aktualisierung von Kundendaten, Sicherstellung, dass Datenschutz- und Archivierungsvorgaben eingehalten werden.

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)
Datenschutzgesetz sGS 142.1, Gesetz über Aktenführung und Archivierung (147.11)



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



2. Semester (Pflichtangabe)

Amt/Ämter Abteilung/en	Handelsregisteramtamt
---------------------------	-----------------------

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1 (Pflichtangabe)

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe
<p>Eintragung eines Einzelunternehmens ins Handelsregister</p> <p>Einreichung der Anmeldung und Erfassung im CR-Business</p> <p>Als erstes muss ich die Anmeldung entgegennehmen, um mit meiner Arbeit zu starten. Diese Unterlagen müssen dem Handelsregister in Papierform entweder per Post gesendet oder persönlich vorbeigebracht werden. Der nächste Schritt wird im CR-Business in Angriff genommen. Im CR-Business sind alle Unternehmen, welche sich in das Handelsregister eingetragen haben, ersichtlich. Dort muss ich ein neues Geschäft eröffnen, um danach alle Eintragungen für eine Neueintragung gemäss der Anmeldung zu übernehmen. Besonders achte ich auf den Firmennamen, das Domizil, den Zweck und ob eine Unterschriftsbeglaubigung vorhanden ist. Denn die Unterschriftsbeglaubigung vergisst man häufig. Im Firmennamen wird darauf geachtet, dass der Familienname des Inhabers / der Inhaberin enthalten ist. Ausserdem darf derselbe Firmenname nur einmal in der Gemeinde vorkommen. Das Domizil muss überprüft werden, damit sichergestellt werden kann, dass es diese Adresse auch tatsächlich gibt. Ausserdem muss der Zweck eins zu eins, also auch mit Schreibfehler, wie auf der Anmeldung übernommen werden. Wenn alle benötigten Unterlagen vorhanden sind und korrekt sind, ist der nächste Schritt die UID Nummer, falls vorhanden, zu prüfen. Falls noch Unterlagen fehlen, werden diese mit einem Begleitbrief nachverlangt. Eine bereits vorhandene UID-Nummer wird übernommen, ansonsten kann dieses Feld übersprungen werden. In diesem Fall wird automatisch eine neue UID-Nummer registriert.</p> <p>Nun kann ich die Anmeldung in eine Verfügung umwandeln. Danach leite ich die Verfügung einer Fachperson weiter. Falls nötig bearbeitet die Fachperson die Verfügung und schliesst anschliessend den Eintrag definitiv ab. Somit kann jetzt das Eidg. Amt für das Handelsregister über die Eintragung verfügen und später dem Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB) zur Publikation weiterleiten.</p> <p>Handelsregisterauszug & Rechnung erstellen</p> <p>Ob ein Handelsregisterauszug bestellt wurde oder nicht, sehe ich auf der Anmeldung. Wenn einer bestellt wurde, wird dieser beglaubigt und unterschrieben von einem Handelsregisterführer oder dessen Stellvertreter. Im Handelsregisterauszug stehen sämtliche Informationen über ein Unternehmen.</p>



Als nächstes, muss ich mir die Frage stellen, ob es für diesen Eintrag eine Rechnung braucht, denn es könnte sein, dass die Rechnung im Voraus schon bezahlt wurde. Wenn ich eine Rechnung zu schreiben habe, wird diese am vierten Tag, also am Tag, an welchem die Einzelunternehmung in das Schweizerische Handelsamtsblatt publiziert wird, geschrieben. Eine Rechnung zu schreiben ist sehr komplex, denn es ist auf viele Kleinigkeiten zu achten. Wenn ich die Rechnung geschrieben habe, wird diese kontrolliert. Danach buche und drucke ich die Rechnung und sende sie allenfalls zusammen mit dem Handelsregisterauszug.

Schlussarbeiten

Zum Schluss des ganzen Prozesses ist es wichtig, dass man alle Korrespondenzen ablegt, denn nur schriftliche Korrespondenzen sind Beweismittel. Das heisst, alle Unterlagen, die wir zu diesem Eintrag benötigt haben (Anmeldung, Verfügung und provisorischer Handelsregisterauszug, etc.), werden eingescannt und digital im Explorer abgelegt. Die Unterschriftsbeglaubigung wird eingescannt und physisch abgelegt. Somit ist die ganze Korrespondenz digital oder physisch abrufbar und die eingescannten Unterlagen, welche nicht physisch abgelegt sind, können entsorgt werden.

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)

Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

CR-Business

NSP-Programm (Rechnungen erstellen)

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Die Freigabe zur Eintragung erfolgt durch eine Fachperson des Handelsregisters.

Unterzeichnung der Handelsregisteranmeldung durch eine Urkundsperson.

Prüfung der Rechnungen durch eine Fachperson.

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)

Handelsregisterverordnung

Verordnung über die Gebühren für das Handelsregister



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



3. Semester (Pflichtangabe)

Amt/Ämter Abteilung/en	Amt für Wirtschaft und Arbeit
---------------------------	-------------------------------

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1 (Pflichtangabe)

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe
<p>Departementsverfügungen (DV) im Bereich Tourismusentwicklung Veranstaltungsförderung</p> <p>Während meines dritten Semesters erhielt ich Einblick in den Bereich der Veranstaltungsförderung innerhalb der Abteilung Tourismusentwicklung. Auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen durfte ich eingereichte Gesuche bearbeiten und den gesamten Prozessablauf bis zur Auszahlung des Förderbeitrags kennenlernen.</p> <p>Ziel der kantonalen Veranstaltungsförderung Die kantonale Veranstaltungsförderung verfolgt unter anderem folgende Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Durchführung internationaler Grossveranstaltungen ermöglichen• Durchführung internationaler und nationaler Sportveranstaltungen unterstützen• Neue Sportveranstaltungen mit Zukunftspotenzial in der Startphase fördern• Kulturveranstaltungen mit besonderer Ausstrahlung ermöglichen <p>Gemäss den kantonalen Förderrichtlinien können Beiträge an Veranstaltungen gewährt werden, wenn diese:</p> <ul style="list-style-type: none">• die touristische Wertschöpfung erhöhen,• von überregionaler Bedeutung sind oder Entwicklungspotenzial aufweisen,• mit der jeweiligen Destinationsstrategie übereinstimmen,• die Tourismusmarke «Kanton XY» in das Kommunikationskonzept einbeziehen und• die Eigenleistung des Veranstalters sowie Beiträge Dritter ausgeschöpft sind. <p>Gesuche um Beiträge sind spätestens vier Monate vor der Veranstaltung beim Amt für Wirtschaft und Arbeit einzureichen. Ausnahmen gelten für kurzfristig übernommene Sportveranstaltungen. Dem Gesuch sind eine Veranstaltungsbeschreibung, ein Budget, Beitragszusicherungen (z. B. von Gemeinden oder Organisationen) sowie das Formular zur Anwendung der Tourismusmarke «Kanton XY» beizulegen. Bei Gesuchen im Bereich Sport kann das Sportamt, im Bereich Kultur das Amt für Kultur beigezogen werden.</p> <p>Bearbeitung und Erstellung der Departementsverfügung Nach Eingang des Gesuchs prüfe ich gemeinsam mit der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. dem zuständigen Sachbearbeiter die Unterlagen anhand der gesetzlichen Grundlagen. Anschliessend füllen</p>



wir das Berechnungsformular aus und legen fest, in welcher Höhe der Kanton einen Beitrag mittels Departementsverfügung (DV) gewähren kann.

Die Angaben zum Gesuchstellenden werden im CRM-System des Amtes erfasst, und im Geschäftsverwaltungssystem CMI Axioma wird ein Dossier eröffnet. CMI Axioma dient als Geschäftsverwaltungs- und Datenübertragungssystem zwischen kantonalen Dienststellen und Departementen. Zusätzlich lege ich ein physisches Dossier an, das sämtliche Gesuchunterlagen und entscheidungsrelevante Dokumente enthält. Eine interne Prozessablauf-Checkliste beschreibt darin die einzelnen zu tätigen Schritte. Auf dieser Grundlage erstelle ich einen DV-Entwurf mithilfe einer Word-Vorlage. Anschliessend werden der DV-Entwurf und alle relevanten Unterlagen elektronisch im CMI Axioma abgelegt. Der DV-Entwurf wird der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. dem zuständigen Sachbearbeiter zur Kontrolle vorgelegt. Nach deren bzw. dessen Genehmigung übergibt sie bzw. er den DV-Entwurf mit dem physischen Dossier dem Sekretariat zum Korrekturlesen.

Nach erfolgter Korrektur prüft der Finanzverantwortliche des Amtes den DV-Entwurf hinsichtlich der finanziellen Aspekte. Danach nimmt die zuständige Sachbearbeiterin bzw. der zuständige Sachbearbeiter allfällige letzte Anpassungen im DV-Entwurf vor. Die erstellte DV wird mit den Unterlagen zuerst dem Abteilungsleiter und anschliessend dem Amtsleiter zur Kontrolle bzw. Kenntnisnahme und zum Visum vorgelegt. Nach deren Einverständnis wird die DV mit den entscheidungsrelevanten Unterlagen über CMI Axioma mittels Aufgabe elektronisch dem Departement zur Beschlussfassung übermittelt. Das physische Dossier verbleibt im Amtssekretariat, bis die vom Departementsvorsteher unterzeichnete DV an das Amt zurückgesendet wird.

Abschluss und Versand

Nach Eingang der unterzeichneten DV überprüfe ich im CMI Axioma, ob die Aufgabe korrekt abgeschlossen wurde, und vergleiche die elektronische mit der physischen Version.

Nach Rücksprache mit der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. dem zuständigen Sachbearbeiter bereite ich den Versand der DV gemäss Verteilerliste vor. Das Original wird stets dem Gesuchstellenden zugestellt. Für das Amt und alle in der Verteilerliste aufgeführten Stellen werden Kopien erstellt. Für externe Empfänger verfasse ich ein Begleitschreiben (Kurzmemo) im Namen der jeweiligen Sachbearbeiterin bzw. des jeweiligen Sachbearbeiters; für interne Dienststellen ist dies nicht erforderlich. Die Originale und Kopien werden per A-Post versendet. Den internen Dienststellen wird ein Scan der Verfügung mittels CMI Axioma zugestellt. Ist die kantonale Finanzkontrolle im Verteiler aufgeführt, übermittelt das Departement die DV direkt elektronisch über CMI Axioma.

Finanzielle Abwicklung

Nach dem Versand übergibt das Sekretariat das Dossier dem Finanzverantwortlichen, der die finanziellen Aspekte in der Budgetkontrollliste und im CRM-System erfasst. Anschliessend wird das Dossier der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. dem zuständigen Sachbearbeiter zur weiteren Bearbeitung zurückgegeben. Diese bzw. dieser ist für die Auszahlung der Förderleistung verantwortlich. Hierzu wird ein Kreditorenbeleg erstellt und der kantonalen Finanzverwaltung zur Erfassung und Auszahlung im Kreditorenworkflow übermittelt. Der Buchungstext auf dem Beleg entspricht der jeweiligen Projektbezeichnung. Die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter ist dafür verantwortlich, dass der ausbezahlte Beitrag mit der Verfügung übereinstimmt und ist so für die materielle Prüfung verantwortlich.

Nach Abschluss dieses Prozesses übernimmt die zuständige Sachbearbeiterin bzw. der zuständige Sachbearbeiter die Projektbegleitung und überwacht die zweckgemässe Verwendung des gewährten Beitrags (v.a. in Bezug auf eine allfällige Gewährung eines Defizitbeitrags zusätzlich zum Fixbeitrag)

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)



Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen
CRM-Programm CMI-Axioma MS-Teams Dynamics World-Vorlage zur Erstellung einer Departementsverfügung im Bereich Veranstaltungsförderung (Beitrag Veranstaltung) Unterzeichnete Projektunterlagen des Gestalters Amt-Prozessablauf-Checkliste Unterzeichnete Auszahlungsbestätigung Kreditorenworkflow-Beleg Physisches Dossier als Pli

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)
Amt ↔ Departement Beschlussfassung und Unterschrift der DV Rückmeldung der unterzeichneten Verfügung
Amt ↔ Finanzverwaltung Übermittlung der Kreditorenbelege und Zahlungen Kontrolle der Auszahlung und Verbuchung
Amt ↔ Geschäftsstelle Tourismus-Marke Übermittlung der DV via MS-Teams Sicherstellung der korrekten Marken Anwendung
Amt ↔ Kant. Finanzkontrolle (FIKO) Elektronische Weiterleitung der DVs (über CMI Axioma) zur Prüfung oder Kenntnisnahme

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)
Wirtschaftsentwicklungsgesetz des Kantons XY Wirtschaftsentwicklungsverordnung des Kantons XY Richtlinie betreffend Gewährung von Beiträgen an Veranstaltungen



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



4. Semester (Pflichtangabe)

Amt/Ämter Abteilung/en	Amt für Wirtschaft und Arbeit
---------------------------	-------------------------------

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1 (Pflichtangabe)

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe
Arbeitslosenentschädigung (ALE) (1) nach der Lehre / ALE nach der Handelsmittelschule (HMS) (2) / Fachmittelschule (FMS) (3) Die ALK (4) verfügt über folgende Dienstleistungen: die Arbeitslosenentschädigung (ALE), die Kurzarbeit (KAE) (5), die Schlechtwetterentschädigung (SWE) (6) und die Insolvenzenschädigung (IE) (7). Meine täglichen Aufgaben gehören zur Dienstleistung der Arbeitslosenentschädigung. Dazu prüfe ich, weshalb es zur Arbeitslosigkeit geführt hat, den Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung, fordere und überprüfe sämtliche Unterlagen (ULA) , berechne das Taggeld und erbringe monatliche Zahlungen. Bei der ALK wird mit zwei Computersystemen des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) gearbeitet: <ul style="list-style-type: none">• Auszahlungssystem der schweizerischen Arbeitslosenkassen (ASAL)• Dokument-Manager-System (DMS) Ich zeige den gesamten Ablauf vom Eintreffen der über das RAV aufgenommenen und zugestellten "Anmeldung zur Arbeitsvermittlung", bis hin zur ersten Abrechnung / Ablehnungsverfügung an die versicherte Person. Meine Aufgaben sind das Bearbeiten meines Postkorbs im ASAL DMS. Dort befinden sich alle Dokumente der stellensuchenden Person, die bei der Anmeldung zur Arbeitsvermittlung eingereicht wurden. Jede versicherte Person hat ihr eigenes elektronisches Dossier, in das die Dokumente gemäss den Vorgaben beschriftet und abgelegt werden. Für eine Entschädigung der ALK muss das Formular "Antrag auf Arbeitslosenentschädigung" vollständig ausgefüllt und per E-Mail, per Post oder persönlich am Schalter eingereicht werden. Ich überprüfe, ob alle 34 Fragen korrekt und vollständig beantwortet wurden. Falls nicht, markiere ich die fehlerhaften/unvollständigen Angaben und sende eine Kopie des Formulars zur Überarbeitung an die antragstellende Person zurück. Auch die übrigen Unterlagen werden kontrolliert. Nach der Überprüfung und Ablage der Unterlagen sende ich der versicherten Person einen Willkommensbrief, der den Namen des zuständigen Sachbearbeiters, die Telefonzeiten und die



Direktnummer enthält. Falls noch Unterlagen fehlen, fordere ich diese ein und setze eine 10-tägige Frist. Wurden bereits alle Unterlagen eingereicht, sende ich ihm ebenfalls einen Willkommensbrief, jedoch ohne Frist.

Erhalte ich die geforderten Unterlagen nach Ablauf der Frist noch immer nicht, sende ich einen Erinnerungsbrief mit einer erneuten 10-tägigen Frist. Bei einem weiteren Verzug folgt ein zweiter Brief mit der letzten Aufforderung und erneuter 10-tägiger Frist.

Werden die Unterlagen auch nach dieser Aufforderung nicht eingereicht, erlischt ein möglicher Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung automatisch nach 3 Monaten und es wird eine Ablehnungsverfügung ausgestellt. Sind die gewünschten Unterlagen jedoch eingereicht worden, wird der Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung geprüft.

Gemäss Art. 8 Abs. 1 des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (AVIG) hat eine versicherte Person nur Anrecht auf ALE, wenn sie folgende Anspruchsvoraussetzungen erfüllt:

- a. ist ganz oder teilweise arbeitslos
- b. hat einen anfechtbaren Arbeitsausfall erlitten
- c. ist in der Schweiz wohnhaft
- d. hat die obligatorische Schulzeit zurückgelegt und das Rentenalter noch nicht erreicht
- e. erfüllt die Betragezeit oder ist von der Beitragszeit befreit
- f. ist vermittlungsfähig
- g. erfüllt die Kontrollvorschriften

Erfüllt er obenstehende Anforderungen nicht, haben die Versicherten keinen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung. In diesem Fall wird ebenfalls eine Ablehnungsverfügung per A-Post Plus zugestellt.

Bevor eine Taggeldauszahlung erfolgen kann, muss die versicherte Person die allgemeinen Wartetage bestehen.

Die Anzahl zu bestehender allgemeiner Wartetage richtet sich nach der Höhe des versicherten Verdienstes und nach der Unterhaltspflicht gegenüber Kindern unter 25 Jahren. Gestützt auf die Weisung AVIG ALE C110, allgemeine Wartetage:

Wenn Herr Mustermann unter 25 Jahre alt ist, nicht unterhaltspflichtig ist und keine IV-Rente bezieht und weniger als CHF 3001 verdient, werden ihm keine Wartetage verfügt.

Die Höchstzahl der Tagelder wird basierend auf dem Alter, der Beitragszeit, der Unterhaltspflicht und allfälligem Bezug einer Invalidenrente bestimmt, gestützt auf Weisung AVIG ALE C93.

Vor der Auszahlung an Herrn Mustermann muss ich seinen versicherten Verdienst (vV) mithilfe einer Excel-Tabelle berechnen. Hierfür werden alle Arbeitsperioden der letzten 12 Monate erfasst, bis die Beitragszeit (BZ) zwischen 12 und 13 Monaten liegt. Auf der zweiten Tabellenseite wird der Bruttolohn, der ausbezahlte 13. Monatslohn und die relevanten Zulagen aufgeführt, basierend auf den entsprechenden Lohnabrechnungen. Es werden nur AHV-pflichtige und regelmässige (mehr als die Hälfte) vom vorherigen Arbeitgeber gezahlten Zulagen berücksichtigt, wie:

- Gratifikationen
- Schichtzulagen
- Feiertagszulagen



- Nachtzulagen
- Samstag- und Sonntagszulagen
- Pikettzulagen
- Etc.

Auf der letzten Seite wird dann der versicherte Verdienst automatisch berechnet.

Ende Monat müssen uns die Versicherten das Formular "Angaben der versicherten Person" für den entsprechenden Monat einreichen. Wurden alle 10 Fragen korrekt beantwortet, kann man die Zahlung vornehmen. Andernfalls wird das Formular retourniert. Nach Erhalt des überarbeitenden Formulars, kann die Zahlung vorgenommen werden.

Um die Zahlung zu kontrollieren, macht man den Zahlungsvorschlag. Hier sieht man, welcher Betrag ausbezahlt worden ist.

Das System erstellt die Abrechnung selbständig. Diese werden den Versicherten per A-Post zugestellt. Ein Tag darauf ist die Abrechnung im Dossier ersichtlich.

Abkürzungsverzeichnis:

1. ALE Arbeitslosenentschädigung
2. HMS Handelsmittelschule
3. FMS Fachmittelschule
4. ALK Arbeitslosenkasse
5. KAE Kurzarbeit
6. SWE Schlechtwetterentschädigung
7. IE Insolvenzenschädigung
8. ULA Unterlagen
9. SECO Staatssekretariat für Wirtschaft
10. ASAL Auszahlungssystem der schweizerischen Arbeitslosenkassen
11. DMS Dokument-Manager-System
12. AVIG Arbeitslosenversicherungsgesetz
13. VV Versicherter Verdienst
14. BZ Beitragszeit
15. KTG Kontrolltage

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)

Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

ASAL, ASAL DMS, Excel-Tabelle / Anmeldung zur Arbeitsvermittlung, Antrag auf ALE, SV-Ausweis, Arbeitgeberbescheinigung(en), Lohnabrechnungen etc.

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.



Schnittstelle(n)
Interne Schnittstellen: RAV, Arbeitsmarktliche Massnahmen, je nach dem auch Rechtsdienst Externe Schnittstellen: Antragsteller, Arbeitgeber, je nach dem auch IV, KTG, UVG, Betreibungsamt

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)
Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG)



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



5. Semester (Pflichtangabe)

Amt/Ämter Abteilung/en	Personalamt
---------------------------	-------------

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input checked="" type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1 (Pflichtangabe)

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe
<p>Vom Inserat bis zur Absage</p> <p>Aufschaltung des Inserats</p> <p>Als erster Punkt kontrolliere ich das Stelleninserat, welches an uns von dem zuständigen HR-Business Partner geschickt wurde. Darauf achte ich, dass entweder eine / einen & Sachbearbeiterin / Sachbearbeiter ODER eine/n Sachbearbeiter/in steht. Zudem muss das Pensum, die Kontaktadresse, die Vakanz Nummer sowie die E-Mail-Adresse (bewerbung@kantonxy.ch), welche die Bewerbenden die Bewerbung schicken können, vorhanden sein. Die Vakanz Nummer dient dazu, um die Bewerbungen im System richtig zu ordnen. Zusätzlich muss die Bewerbungsfrist, falls es eine hat, fett formatiert sein. Danach muss ich unter dieser Internetseite Check-Up 2024 (arbeit.swiss) prüfen ob eine Meldepflicht besteht. Falls eine Meldepflicht bestehen würde, müssen weitere administrative Arbeiten vorgenommen werden (hierfür spezielles Formular ausfüllen, dies generiert Antrag an das regionale Arbeitsvermittlungszentrum). Es kann sein, dass man eine Stelle mehrmals ausschreiben muss, da man keine passende Person gefunden hat. Wenn dies der Fall ist, muss ich keine neue Vakanz erstellen, da es sich um die gleiche Stelle handelt. Vielfach ist dies jedoch nicht der Fall und ich erstelle eine neue Vakanz im HRM-Tool. Die obengenannte Vakanz-Nummer ist bei diesem Fall nicht vorhanden und ich füge die neu generierte Vakanz-Nummer in das Stelleninserat ein. Danach speichere ich dieses Inserat ab. Auf welchen Plattformen und per wann dieses Inserat veröffentlicht wird, teilt uns der jeweilige HR-Business Partner mit. Als nächstes muss ich einen Vermerk mit dem Startdatum sowie der Bewerbungsfrist im HRM-Tool vornehmen. Zudem erfasse ich ebenso im System, welcher HR-Business Partner für diese Stelle verantwortlich ist. Nun publiziere ich das Inserat auf unserer Website sowie auf den gewünschten Plattformen.</p> <p>Bewerbung erfassen</p> <p>Bewerbungen der Bewerbenden sind nun im Bewerbungseingang im HRM-Tool ersichtlich. Ich speichere die Originalbewerbung im Explorer ab und erfasse die Personalien anhand des Lebenslaufes. Zusätzlich achte ich darauf, dass das Foto des Lebenslaufes erfasst wurde, wenn nicht füge ich dies ein. Wenn die richtige Vakanz Nummer in der Bewerbung steht, wird diese Bewerbung richtig zugeteilt. Deswegen ist es wichtig, dass ich prüfe, ob die Vakanz Nummer stimmt. Wenn keine Vakanz Nummer in der Bewerbung geschrieben wurde, füge ich diese ein, aber nur, wenn ich sicher bin, dass die Stelle, auf die er sich bewirbt, stimmt. Wenn ich mir jedoch nicht sicher bin, generiere ich eine e-Mail um zu wissen auf welche Stelle diese Person sich bewirbt. Wenn alle Dokumente (Lebenslauf,</p>



Bewerbungsschreiben, Zeugnisse und Diplome) eingereicht wurden, kann ich die Bewerbung in den Bewerberpool übertragen. Im Bewerberpool kann ich nun die Vorlage der Eingangsbestätigung generieren. Ich passe das Mail an und sende diese an die bewerbende Person. Es kann sein, dass im Bewerbungseingang eine Bewerbung erscheint, welche wir gar keiner Vakanz zuordnen können, da es bei uns keine offene Stelle gibt. Bei einem solchen Fall generiere ich unter der Dokumentvorlage das Mail "Blindbewerbungsabsage".

Vorselektion

Bei der Vorselektion werden die Bewerbungen in A-, B- und C-Kandidaten eingeteilt.

A = engste Wahl, diese Personen werden zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen

B = engere Wahl, diese Personen gelten als Reserve

C = keine Wahl, bei diesen Personen wird eine Absage zugestellt

Um diese Entscheidungen zu treffen, vergleicht der zuständige HR-Business Partner und die Vorgesetzten das Stelleninserat mit der Aus-, Fort-, und Weiterbildung, dem Werdegang und der aktuellen Anstellung. Nach der Vorselektion sendet der HR-Business Partner die Entscheidungen und die Angaben zum weiteren Vorgehen an die Personaladministration.

A-Kandidaten

In der Regel werden 4-5 Kandidaten/Kandidatinnen zum ersten Vorstellungsgespräch und 2-3 Kandidaten/Kandidatinnen zum zweiten Vorstellungsgespräch eingeladen. Die Einladung folgt in der Regel telefonisch. Deswegen schreibt der jeweilige HR-Business Partner immer folgendes auf das Auftragsmail:

- Wer am Vorstellungsgespräch dabei ist
- Wo das Vorstellungsgespräch durchgeführt wird
- Zeitfenster
- Dauer der Vorbesprechung (i.d.R. 15 min)
- Dauer des Gesprächs (i.d.R. 60 min)

Falls eine dieser Angabe fehlt, muss ich beim entsprechenden HR-Business Partner nachfragen. Nun rufe ich den Kandidaten/Kandidatin an. Wenn wir einen passenden Termin gefunden haben, mache ich ein Bestätigungsmail mit dem Datum, der Zeit, der Dauer, des Ortes, Information wo er/sie sich melden müssen und mit der Auflistung der anwesenden Personen und trage dies im System ein. Nun muss ich das Sitzungszimmer reservieren, wenn dies von dem HR-Business Partner noch nicht erledigt wurde. Danach sende ich den teilnehmenden Personen einen Outlook-Termin zu und erstelle eine Mail mit der Übersicht aller Vorstellungsgespräche.

Nachdem die ersten Vorstellungsgespräche geführt wurden, erhält die Personaladministration eine Rückmeldung. Wenn bereits eine passende Person gefunden wurde, erhalten wir zusätzlich den Auftrag, den B-Kandidaten/-Kandidatinnen abzusagen. Danach kümmert sich die Personaladministration um den Eintrittsprozess. Wenn jedoch Zweitgespräche stattfinden werden die Einladungen sowie die Absagen der Erstgespräche jeweils von dem dementsprechenden HR Business Partner vorgenommen.

B-Kandidaten

Wir versenden den B-Kandidaten in jedem Fall ein Zwischenbericht. Das heisst, wir setzen sie auf die Warteliste, bis die Vorstellungsgespräche für diese Vakanz durchgeführt wurden. Nach der zweiten oder sogar der dritten Selektion sagen wir den B-Kandidaten entweder ab oder laden sie zu einem Vorstellungsgespräch ein.

C-Kandidaten



Bei diesen Personen generieren wir eine sofortige Absage anhand einer Vorlage im System. Bei Nachfragen wenden wir uns immer an den zuständigen HR-Business Partner.

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Bearbeitung des gesamten Prozesses unter Anleitung

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen
HRM-Tool

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)
Bei diesem Prozess habe ich eine Schnittstelle zu den HR-Business Partner. Ich erhalte von ihnen den Auftrag und muss sie entsprechend informieren. - Stelleninserat ausschreiben (Auftrag und Plattformen vom HR-Business Partner) - Absagen und Wartemails versenden (Auftrag vom HR-Business Partner) - Bewerbende zum Vorstellungsgespräch einladen und die Vorgesetzte Stelle und den HR-Business Partner über die Termine informieren. (Auftrag vom HR-Business Partner und Kalendereinladung versenden)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)
Personalverordnung



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



6. Angaben zu weiteren Ämtern/Abteilungen *(freiwillige Angabe)*

Falls Sie noch in weiteren Ämtern/Abteilungen ausgebildet werden, beschreiben Sie die Hauptaufgaben in diesem Kapitel. Dieses Kapitel kann optional erarbeitet werden.

Amt/Ämter Abteilung/en	
---------------------------	--

Regelmässige Kontakte

Mit welchen internen und externen Stellen hatten Sie in diesem Semester regelmässig Kontakt?

Bürgerinnen/Bürger	<input type="checkbox"/>
Andere Behörden	<input type="checkbox"/>
Lieferanten Dienstleister	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input type="checkbox"/>
Kolleg/innen	<input type="checkbox"/>
Andere:	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 1

Beschreiben Sie eine erste wichtige Aufgabe, die Sie im Amt/in der Abteilung übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



Aufgabe 2 *(freiwillige Angabe)*

Optional können Sie eine zweite wichtige Aufgabe (inkl. Autonomiegrad, Tools und Unterlagen, Schnittstellen und rechtliche Grundlagen) beschreiben, die Sie im Amt/in der Abteilung in diesem Semester übernommen haben.

Konkrete Beschreibung der Aufgabe

Autonomiegrad und eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie den Grad an Selbständigkeit für diese Aufgabe.

Autonomiegrad (bitte auswählen)
Selbständige Bearbeitung des gesamten Prozesses

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Beschreiben Sie die Tools und Unterlagen, die Sie bei der Bearbeitung dieser Aufgabe verwendet haben.

Eingesetzte Tools und Unterlagen

Schnittstellen zu Arbeitsprozessen

Beschreiben Sie die wichtigste(n) Schnittstelle(n) bei dieser Aufgabe.

Schnittstelle(n)

Rechtliche Grundlagen

Welche rechtliche(n) Grundlage(n) war(en) für diese Aufgabe relevant?

Rechtliche Grundlage(n)



Kommunikationssituationen

Die praktische Prüfung soll sicherstellen, dass Kandidierende die nötigen kommunikativen Voraussetzungen mitbringen, um in ihrem beruflichen Umfeld fachgerecht agieren zu können. Um für Kandidierende eine faire Prüfung zu erstellen, müssen die Prüfungsfachpersonen wissen, in welchem Umfeld die Kandidierenden ihre kommunikativen Fähigkeiten eingesetzt haben, mit welchen externen und internen Personen sie in direkter Kommunikation (in Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit) standen und welche Herausforderungen sich dabei stellten.

Damit die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten eine Prüfung erstellen können, die möglichst der effektiven Tätigkeit an Ihrem Arbeitsplatz entspricht, benötigen die Prüfungsfachpersonen detaillierte Kenntnisse des Ablaufes innerhalb Ihres Ausbildungsbetriebes.

Für die Prüfungserstellung sind **mindestens** drei unterschiedliche kommunikative Situationen aufzuführen. Die Situationen müssen geeignet sein, um damit ein **vertieftes** Gespräch führen zu können.

Kommunikationssituation 1 (Pflichtangabe)

Amt/Abteilung
Berufs- Studien- und Laufbahnberatung, Sekretariat
Beschreibung der Situation
Persönliche Anmeldung für eine Beratung am Schalter Die Gesprächssituation entstand, als Frau Muster persönlich am Schalter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung erschien ist, um sich für eine Beratung anzumelden.
Konkret von der/dem Kandidierenden ausgeführte Tätigkeit
Da ich an diesem Tag Schalterdienst hatte, begrüßte ich die Klientin freundlich und übernahm die Anmeldung. Zu Beginn erkundigte ich mich, ob Frau Muster bereits früher eine Beratung bei uns in Anspruch genommen hat. Da dies nicht der Fall war, bat ich sie, das Anmeldeformular auszufüllen. Dieses enthält persönliche Angaben, Informationen zum beruflichen Werdegang sowie den gewünschten Beratungsschwerpunkt. Während dem Ausfüllen, stellte Frau Muster diverse Fragen, welche ich ihr beantwortete. Nach dem Ausfüllen überprüfte ich die Angaben und stellte fest, dass die Bezeichnung ihres Berufsabschlusses fehlte. Auf meine Nachfrage ergänzte sie diese mit „Kaufmännische Angestellte“. Frau Muster erwähnte, dass sie gerne zu einer weiblichen Beratungsperson gehen würde. Ich nahm ihr Anliegen auf und zeigte für ihre Argumente Verständnis. Anschliessend suchte ich gemeinsam mit der Klientin einen passenden Beratungstermin und bot zwei mögliche Zeitfenster an. Frau Muster entschied sich für den 25. Mai 2026 um 11:00 Uhr. Ich bestätigte den Termin und erklärte den weiteren Ablauf: Sie erhielt eine Terminbestätigung per E-Mail, welche einen Fragebogen enthielt. Ich informierte sie, dass sie diesen ausgefüllt zusammen mit ihrem Lebenslauf vor dem Beratungstermin an die zuständige Fachperson senden sollte. Frau Muster stellte mir zum Schluss noch die Frage, ob ihre Kollegin Frau Sommer auch schon bei uns in der Beratung gewesen sei. Daraufhin erklärte ich ihr, dass ich diese Auskunft aus Datenschutzgründen nicht erteilen darf. Frau Muster wollte auch noch wissen, wie lange eine Beratung im Schnitt dauert und wie oft sie diese Dienstleistung in Anspruch nehmen darf. Ich sagte Frau Muster, dass eine Beratungseinheit in der Regel ein bis eineinhalb Stunden dauert und die Beratungsperson zusammen mit den Klienten entscheidet, ob und wie viele Folgetermine es vereinbart werden. Zudem teilte ich ihr mit, dass dies von Fall zu Fall unterschiedlich ist.



Nach Abschluss des Gesprächs bedankte ich mich bei Frau Muster und verabschiedete sie mit Namen. Anschliessend erfasste ich die Anmeldung im internen System und legte die entsprechenden Unterlagen ab.

Grundlage(n) / Gesetz(e)

Datenschutzgesetz sGS 142.1

Art des Kunden

Frau Muster, wohnhaft im Rayon der Berufsberatung und zurzeit erwerbstätigt



Kommunikationssituation 2 (Pflichtangabe)

Amt/Abteilung
Amt für Wirtschaft und Arbeit
Beschreibung der Situation
<p>Ein Verein (Gesuchstellerin) reicht ein Gesuch für einen Kantonsbeitrag an eine Veranstaltung ein. Nach der ersten Durchsicht der Unterlagen stellt sich heraus, dass dem Gesuch weder ein detailliertes Budget noch die Beitragszusagen von Dritten beiliegen. Da diese Dokumente für die Beurteilung gemäss den kantonalen Richtlinien zwingend erforderlich sind, muss ich mit dem Gesuchsteller Kontakt aufnehmen und ihn zu einem Gespräch einladen.</p> <p>Das Ziel des Gesprächs besteht darin, dem Gesuchsteller höflich und klar über die fehlenden Unterlagen zu informieren, die gesetzlichen Anforderungen zu erklären und sicherzustellen, dass die Unterlagen vollständig und fristgerecht nachgereicht werden. Die Kommunikation erfolgt bei einem Termin bei uns. Da der Gesuchsteller das Verfahren zum ersten Mal durchführt, reagiert er zunächst etwas unsicher und stellt Rückfragen zum Vorgehen.</p>
Konkret von der/dem Kandidierenden ausgeführte Tätigkeit
<p>Von meinem Vorgesetzten bekam ich den Auftrag die Unterlagen vorzubereiten den Gesuchsteller einzuladen und das Gespräch zu führen</p> <p>Vorbereitung auf das Gespräch</p> <ul style="list-style-type: none">• Prüfung der eingereichten Gesuchunterlagen auf Vollständigkeit anhand der kantonalen Richtlinien.• Rücksprache mit der zuständigen Sachbearbeiterin/dem zuständigen Sachbearbeiter zur Klärung, welche Unterlagen konkret fehlen.• Vorbereitung des Termins (Gesetzesgrundlagen, Fristen, Anforderungen an Budget und Beitragsnachweise). <p>Durchführung des Gesprächs mit dem Gesuchsteller:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sachliche und verständliche Erklärung der fehlenden Unterlagen.• Beantwortung von Rückfragen zur Gesuchseinreichung.• Vereinbarung eines neuen Termins zur Nachreichung der Unterlagen. <p>Nachbearbeitung des Gesprächs:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erfassen einer kurzen Gesprächsnotiz im CRM-System.• Ablage der Information im physischen und elektronischen Dossier (CRM-System).
Grundlage(n) / Gesetz(e)
Wirtschaftsentwicklungsgesetz des Kantons XY Wirtschaftsentwicklungsverordnung des Kantons XY Richtlinie betreffend Gewährung von Beiträgen an Veranstaltungen
Art des Kunden
Gesuchstellende (Verein, Region, Gemeinde, Organisation)



Kommunikationssituation 3 (Pflichtangabe)

Amt/Abteilung
Personalamt
Beschreibung der Situation
Herr Muster, neuer Mitarbeiter in der Kantonsverwaltung rief in der Kursadministration des Personalamtes an, um sich bezüglich internen Weiterbildungsmöglichkeiten beim Kanton zu erkundigen.
Konkret von der/dem Kandidierenden ausgeführte Tätigkeit
<p>Ich war an diesem Tag in der Kursadministration im Einsatz und habe den Anruf entgegengenommen. Herr Muster hatte mehrere konkrete Fragen. Er wollte wissen,</p> <ul style="list-style-type: none">- wie er Zugang zur Lernplattform der Kantonsverwaltung erhält.- ob er selber entscheiden kann, welche Kurse er besuchen will.- ob alle Kurse gratis sind.- ob der Kursbesuch als Arbeitszeit gilt.- wie er sich anmelden kann.- ob seine Kollegin, die bei der Gemeinde arbeitet, ebenfalls an einem Kurs teilnehmen kann.- ob es korrekt sei, dass seinem Arbeitskollegen Alfred Meier Annulierungskosten verrechnet worden seien, weil er nicht am Kurs teilgenommen habe. <p>Ich habe die Fragen sowie die Telefonnummer von Herr Muster notiert und ihn informiert, dass ich ihn im Laufe des Nachmittages zurück rufen werde.</p> <ul style="list-style-type: none">- Im Anschluss habe ich die Fragen etwas strukturiert und die Antworten vorbereitet.- Ich habe mir überlegt, welche Antworten ich in Bezug auf Datenschutz und Zuständigkeit überhaupt geben darf und welche nicht.- Ich habe die wichtigsten Hilfsmittel (Anleitung zur Lernplattform, Allgemeine Hinweise zum Kursprogramm etc.) zusammengetragen, damit ich diese nach dem Telefongespräch Herr Muster per Mail zustellen kann.- Die vorbereiteten Antworten habe ich vor dem Anruf auch noch kurz mit meiner Berufsbildnerin besprochen.- Wie vereinbart, habe ich Herr Muster dann zurückgerufen und ihm seine Fragen, soweit ich das durfte, beantwortet.- Am Bildschirm konnte ich ihm zudem kurz den Zugang, die Suchmöglichkeiten sowie die Anmeldung kurz zeigen.- Nach dem Telefongespräch habe ich Herr Muster die wichtigsten Informationen auch noch per Mail zugestellt.
Grundlage(n) / Gesetz(e)
Personalgesetzgebung, Allgemeine Hinweis zum Kursprogramm
Art des Kunden
Mitarbeiter der Kantonsverwaltung



Kommunikationssituation 4 *(freiwillige Angabe)*

Die Beschreibung einer weiteren Kommunikationssituation ist optional.

Amt/Abteilung
Beschreibung der Situation
Konkret von der/dem Kandidierenden ausgeführte Tätigkeit
Grundlage(n) / Gesetz(e)
Art des Kunden



Bestätigung

Kandidierende / Kandidierender

Ich bestätige hiermit die Richtigkeit der gemachten Angaben sowie die selbstständige Erarbeitung des Betriebsporträts. Es wurden keine Inhalte aus fremden Betriebsporträts übernommen und es handelt sich nicht um ein Plagiat.

Datum	Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.
Unterschrift Kandidierende:r	<input type="text"/>
Name & Vorname Kandidierende:r	<input type="text"/>

Berufsbildner*in

Ich bestätige das Betriebsporträt gelesen zu haben sowie die Richtigkeit der gemachten Angaben.

Datum	Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.
Unterschrift Berufsbildner:in	<input type="text"/>
Name & Vorname Berufsbildner:in	<input type="text"/>

Hinweise:

- Dieses Betriebsporträt ist spätestens am 28. Februar des Jahres, in dem die Abschlussprüfung stattfindet, einzureichen.
- Die LRO informiert Sie über den genauen Abgabezeitpunkt und das detaillierte Vorgehen. Ergänzende Informationen sind in dem Leitfaden «Erstellen des Betriebsporträts» enthalten.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Organigramm Ausbildungsbetrieb:

Bitte fügen Sie hier ein Bildschirmausschnitt oder ein Bild ein, welches das Organigramm ihres Ausbildungsbetriebes darstellt.

