

Technologie (HKB E) | Repetition

Vorbereitung auf die Abschlussprüfung

- lubasch.ch | Technologie (HKB E) | Repetition
- 📁 Aufgabenstellungen und Dateien



A	Handlungssimulationen	2
B	Mini Cases	8
C	Critical Incidents	9
D	Geleitete Fallarbeiten	10

A Handlungssimulationen

A.1 Hilfsmittel erstellen

Sie arbeiten in einem Unternehmen, welches Schulungsunterlagen für die Lernenden verschiedener Berufe entwickelt. Täglich werden mehrere 100 Dokumente erstellt. Da kann es manchmal schwierig sein, den Überblick über die Dokumente zu behalten. Auf Word gibt es unterschiedliche Funktionen, die Sie dabei unterstützen, z. B. Dokumente vergleichen, Änderungen nachverfolgen und Dokumentinformationen überprüfen. Ihnen fällt auf, dass es inhaltliche Unstimmigkeiten in den Schulungsunterlagen gibt.

Daher möchten Sie die Dokumentinformationen kontrollieren, allenfalls anpassen und die letzte Autorin bzw. den letzten Autor ermitteln.

Sie werden beauftragt, für ihre Mitarbeitenden ein geeignetes Hilfsmittel zur Nutzung der Word-Funktionen zu erstellen (z. B. Memocards, Checkliste, Factsheet usw.)

A.2 Serienbrief erstellen

Sie sind in einem kleinen Unternehmen mit 21 Mitarbeitenden tätig. Sie wurden von Ihrer Vorgesetzten beauftragt, den vier Personen, die sich vergangene Woche für eine Mitgliedschaft bei Ihrem Unternehmen «Floating AG» entschieden haben, einen Willkommensbrief zuzustellen. Dazu sollen Sie einen Serienbrief erstellen. Den Inhalt des Briefes sowie die Kontaktdaten der Kundinnen und Kunden übergibt Ihnen Ihre Vorgesetzte als Word-Dokumente.

A.3 Softwareproblem beheben

Ausgangssituation ist ein kleines Unternehmen, in dem ein Problem mit der Telefonsoftware auftritt. Sie schildern schriftlich, wie sie bei der Problembehebung vorgehen.

Sie arbeiten in einem kleinen Unternehmen mit insgesamt zwölf Mitarbeitenden. Für interne und externe Telefonate verwendet Ihr Unternehmen ein Programm, mit welchem direkt von PC zu PC, aber auch aus dem Unternehmen hinaus auf eine Mobiltelefonnummer oder eine Festnetznummer telefoniert werden kann. Gerade eben ist eine Mitarbeiterin mit folgendem Problem auf Sie zugekommen: An ihrem Arbeitsplatz ist es plötzlich nicht mehr möglich, aus dem Unternehmen hinauszutelefonieren. Das Programm kann geöffnet werden und intern kann sie auch ganz normal telefonieren. Möchte sie aber jemanden von extern anrufen, so wird kein Freizeichen aufgebaut.

A.4 Visualisierung

Mit geeigneten Visualisierungen können Sie Ihre Ideen und komplexe Informationen einfach und verständlich darstellen. Passende Visualisierungstools können zusätzlich die Zusammenarbeit im Team vereinfachen. Daher gehört es zu Ihren Aufgaben, unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse in Ihrem Unternehmen zu verstehen und die dafür am besten geeigneten Softwarelösungen für Visualisierungen vorzuschlagen.

Sie bearbeiten drei Handlungssimulationen. In jeder Aufgabe überlegen sie, welches Tool in der vorliegenden Situation geeignet wäre, und erstellen in diesem Tool einen groben Entwurf der Visualisierung.

A.5 Webinar organisieren»

Sie planen anhand eines konkreten Beispiels die technische Umsetzung eines Webinars. In diesem Rahmen erstellen die Lernenden eine To-do-Liste mit allen Aufgaben und halten fest, wann diese zu erledigen sind.

A.6 «Einen geeigneten Prompt formulieren

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das qualitativ hochwertige ergonomische Bürostühle in der Schweiz herstellt und schweizweit vertreibt. Entsprechend hoch sind die Preise. Die Unternehmensleitung überlegt nun, die Stühle zusätzlich nach Deutschland und Österreich zu verkaufen. Ihr Vorgesetzter ist deshalb gerade dabei, eine Wettbewerbsanalyse für den deutschen und österreichischen Markt zu erstellen. Er bittet Sie, für ihn die wichtigsten Mitbewerbern in Österreich und Deutschland und deren Produkte zu recherchieren. Sie entschieden sich dafür, Ihre Recherche mit einer KI-Abfrage zu beginnen.

Sie erstellen einen Prompt zu einer Suchabfrage mit eine KI-Tool. Sie analysieren das Suchergebnis und tauschen sich in Kleingruppen über die Ergebnisse aus.

A.7 Physiotherapieleistungen

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in der Buchhaltung in einer Physiotherapiepraxis in Zürich. In Ihrem Unternehmen bieten insgesamt 16 Therapeutinnen und Therapeuten sowohl Physiotherapie als auch Heilmassagen an. Zu den Kundinnen und Kunden der Praxis zählen vor allem Personen, die nach einem Unfall zur Therapie kommen und deren Therapiekosten von der Krankenkasse bezahlt werden. Nun übernehmen aber immer weniger Krankenkassen die Kosten für solche Therapien. Zukünftig möchte sich das Unternehmen deshalb vermehrt hin zu Privatkundinnen und -kunden orientieren. Für diese sind die Therapiekosten aber aktuell zu teuer – das wurde Ihnen schon öfters gesagt. Auch soll das Angebot erweitert werden.

Ihre Vorgesetzte bittet Sie deshalb, eine Recherche zu den aktuellen Preisen für Physiotherapien im Raum Zürich durchzuführen. Zusätzlich sollten Sie eruieren, was neben der klassischen Physiotherapie nach Verletzungen und den klassischen Heilmassagen sonst noch so in Physiotherapiepraxen angeboten wird. Ihre Ergebnisse sollen Sie anschliessend der ganzen Belegschaft an einer Teamsitzung vorstellen.

A.8 Professionell recherchieren

Ausgehend von dem Thema «Energiereduktion und Energiesparen im Privathaushalt» sollen die Mitarbeitenden eines Elektrofachhandels zu diesem Thema geschult werden. Sie schildern schriftlich, wie sie in diesem Fall beim Bestimmen von Informationsquellen, der Durchführung der Recherche und der Aufbereitung ihrer Ergebnisse vorgehen würden.

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten im Elektrofachhandel. Nachdem die hohen Energiekosten aktuell ein grosses Thema sind, beauftragt Sie Ihre Vorgesetzte, eine Recherche zum Thema «Energiereduktion und Energiesparen im Privathaushalt» vorzunehmen. Mit den Ergebnissen Ihrer Recherche möchten Sie die Mitarbeitenden darin schulen, Fragen der Kundinnen und Kunden zum Thema Energiesparen kompetent zu beantworten.

A.9 Analyse Kundenbefragung

Sie arbeiten in einem Betrieb, der mehrere Filialen in der gesamten Schweiz betreibt. Vor kurzem wurde eine schweizweite Online-Kundenbefragung durchgeführt. Nun stehen die Rohdaten Ihrer Filiale zur Auswertung bereit (siehe Datei **Analyse Kundenbefragung**).

Ausgehend von den Ergebnissen einer Online-Kundenbefragung analysieren Sie die vorliegenden Daten und fassen ihre Ergebnisse zusammen.

A.10 Analyse Produktbewertungen

Sie arbeiten für ein Weiterbildungsinstitut, welches unterschiedliche Kurse für Führungskräfte anbietet. Zur Ergänzung der technischen Infrastruktur Ihres Unternehmens soll ein kleiner Lautsprecher mit Bluetooth-Funktion angeschafft werden. Momentan hat man das Modell «Sound-Clear» in die engere Auswahl genommen. Ihre Vorgesetzte bittet Sie, einige Informationen über dieses Modell einzuholen. Unter anderem sollten Sie sich die Kundenrezensionen eines grossen Online-Anbieters zu diesem Modell ansehen. Ihre Vorgesetzte übergibt Ihnen die dort abgebildeten Rückmeldungen der Kunden und bittet Sie, diese auszuwerten.

A.11 Geeignete Diagramme erstellen

Teil jeder Datenauswertung ist die Darstellung der Auswertungsergebnisse in einer geeigneten Form. So können Personen, die die Datenauswertung nicht selbst durchgeführt haben, die Ergebnisse schnell erfassen und verstehen. Ein Diagramm sagt also mehr als tausend Zahlen. Damit das aber so ist, muss sich der gewählte Diagrammtyp (Kreisdiagramm, Balkendiagramm, Liniendiagramm etc.) zur Darstellung der Ergebnisse eignen.

Sie erstellen zu fünf verschiedenen Fallbeispielen geeignete Diagramme, die zum entsprechenden Fall passen, optisch ansprechend und korrekt beschriftet sind.

A.12 Jahresverkaufszahlen

Sie arbeiten als Assistentin beziehungsweise Assistent der Geschäftsleitung eines Handelsunternehmens, das verschiedenste Produkte online vertreibt. Für den Bereich Non-Food erhalten Sie von der Geschäftsleitung die Verkaufszahlen des vergangenen Jahres der verschiedenen Produktgruppen (siehe Datei **Jahresverkaufszahlen**).

Ihre Vorgesetzte bittet Sie, eine Auswertung mit Excel vorzunehmen. Sie interessiert sich dafür, ob sich anhand der Verkaufszahlen bestimmte Trends abzeichnen, ob es saisonale Schwankungen bei den Produktgruppen gibt und welche Produkte sich über das ganze Jahr hinweg am besten verkauft haben.

Sie werten Verkaufszahlen eines fiktiven Handelsunternehmens aus. Dabei ermitteln sie unterschiedliche Werte anhand von Pivot-Tabellen, beschreiben die Ergebnisse kurz und erstellen ein Diagramm.

A.13 Kennzahlen aufbereiten

Sie erhalten Angaben zu Ertrag, Gewinn und Investitionen des Detailhandelsunternehmens Migros aus den Jahren 2018–2022. Diese Daten sollen sie grafisch aufbereiten und in der Kleingruppe präsentieren. Anschliessend erteilen sie sich gegenseitig Rückmeldungen zu ihren Darstellungen.

A.14 Mitarbeiterlöhne

Ausgehend vom Praxisbeispiel einer Beratungsfirma analysieren Sie die Arbeitszeiten von Mitarbeitenden und führen entsprechende Berechnungen aus.

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in der Personalabteilung einer mittelgrossen Beratungsfirma. Ihr Unternehmen beschäftigt aktuell 45 Mitarbeitende unterschiedlichen Alters. 21 der Mitarbeitenden sind über und 24 unter 45 Jahre alt.

Acht dieser 45 Mitarbeitenden sind in einer leitenden Funktion, die anderen in beraterischer oder organisatorischer Funktion tätig. Der Monatslohn für Mitarbeitende in leitenden Funktionen lag im letzten Jahr durchschnittlich bei netto CHF 8 000.–, die anderen Mitarbeitenden haben im Durchschnitt netto CHF 5 000.– verdient. Der Jahreslohn verteilt sich auf 13 Monatslöhne.

Zu den Nettolöhnen müssen jeden Monat jeweils die Abgaben für AHV, ALV und NBU mit durchschnittlich 8 % dazugerechnet werden. Für die BVG fallen 7–10 % für Mitarbeitende unter und 15–18 % für Mitarbeitende über 45 Jahren an. Ihre Vorgesetzte hat Ihnen nun den Auftrag erteilt, für sie einige Berechnungen zu den Mitarbeiterlöhnen anzustellen.

A.15 Präsentation aufbereiten

Sie erarbeiten anhand eines Beispiels im PR-Kontext eine Präsentation anhand eines selbst gewählten Tools. Sie stellen die Präsentationen in Kleingruppen vor und geben sich gegenseitig Rückmeldung in Bezug auf die Ausgestaltung.

Sie arbeiten in der PR-Abteilung eines Unternehmens des öffentlichen Verkehrs (VBLH). Bei der Personalfeier werden von Ihrer Abteilung jedes Jahr Zahlen und Fakten zum Unternehmen vor der gesamten Belegschaft präsentiert. Bisher wurden einfach 4–5 PowerPoint-Folien mit den wichtigsten Daten vorgestellt. In diesem Jahr soll das Ganze «etwas moderner, flockiger, unterhaltsamer, ja insgesamt leichter und nicht so trocken gestaltet werden» – so hat es jedenfalls Ihre Vorgesetzte formuliert und Sie gebeten, einen entsprechenden Vorschlag zu machen.

Der Foliensatz mit den Inhalten im CI/CD dieses Unternehmens steht Ihnen bereit (Siehe Datei **Präsentation aufbereiten**).

A.16 Reiseverhalten von Schweizerinnen und Schweizern

Sie interpretieren als Mitarbeitende eines Reiseunternehmens Grafiken über das Reiseverhalten von Schweizer/innen und leiten Massnahmen für das eigene Unternehmen daraus ab.

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in einem Reiseunternehmen. Ihr Vorgesetzter möchte das aktuelle Reiseangebot anpassen und beauftragt Sie aus diesem Grund, Recherchen zum Thema «Reiseverhalten von Schweizerinnen und Schweizern» anzustellen. Sie haben sich einige Zahlen zu diesem Thema herausgesucht. Als Nächstes geht es darum, diese Zahlen zu interpretieren, für Ihren Betrieb geeignete Massnahmen vorzuschlagen und diese zu begründen.

A.17 Umfrage durchführen und auswerten

Wenn Sie eine Umfrage für Ihren Betrieb erstellen, sind Sie in der Regel für die gesamte Durchführung verantwortlich – vom Erstellen der Fragen über das Aufsetzen in einem geeigneten Tool bis hin zu einer ansprechenden Darstellung der Umfrageergebnisse. Sie entwickeln eine Umfrage für Ihre Klasse, schalten diese auf und führen die Auswertung durch.

A.18 Umfrage zur Zufriedenheit von Lernenden erstellen

Sie arbeiten in der Personalabteilung eines grossen Produktionsbetriebs. Pro Jahr werden in Ihrem Unternehmen zwischen 30 und 40 Lernende in den Berufen Anlagenführer/in EFZ, Polymechaniker/in EFZ, Kaufmann/Kauffrau EFZ und Kaufmann/Kauffrau EBA ausgebildet. Im Rahmen einer Online-Umfrage soll nun die Zufriedenheit dieser Lernenden mit ihrer Ausbildung im Betrieb ermittelt werden.

Ihre Vorgesetzte bittet Sie, einen konkreten Vorschlag für diesen Fragebogen zu entwickeln. Sie entwickeln eine Umfrage zum Thema «Zufriedenheit von Lernenden». Dabei erstellen Sie einen Fragebogen mit verschiedenen Fragetypen.

A.19 Richtiges Händewaschen

Sie arbeiten in einem grossen Ausbildungsbetrieb. Um die Ausbreitung von Infektionskrankheiten an Ihrem Standort einzudämmen, wurde entschieden, an verschiedenen Anschlagbrettern sowie auf allen Toiletten eine DIN-A4-Seite mit wichtigen Regeln zum Händewaschen aufzuhängen. Der Text wurde bereits ausgewählt (siehe Datei **Richtig Hände waschen**).

Sie erhalten nun den Auftrag, diesen Text anschaulich zu formatieren. Sie können ausserdem bestimmte Passagen kürzen, streichen oder leicht abändern, solange der Inhalt derselbe bleibt. Formatvorlagen haben Sie keine zur Verfügung. Ausserdem sollen Sie den geschriebenen Text mit einem oder mehreren selbst produzierten Fotos visualisieren.

A.20 Post für Social-Media-Kanal erstellen

Viele Betriebe nutzen bereits aktiv Social Media, um die bestehende und potenzielle Kundschaft anzusprechen.

Sie erstellen einen Social-Media-Post zu einem aktuellen Inhalt beziehungsweise Ereignis aus Ihrem Betrieb. Sie überlegen sich dabei, welche Plattform für den Inhalt geeignet ist, halten stichwortartig die wesentlichen Inhalte beziehungsweise die Struktur des Posts fest und beschreiben, welche Datenschutzbestimmungen Sie beim Post berücksichtigen müssen.

A.21 Professionelle Fotos anfertigen

Eine bekannte Zeitung möchte einen Artikel über die reformierte kaufmännische Lehre schreiben und benötigt dazu nun ein ansprechendes Foto des Unterrichts an der Berufsfachschule. Sie werden gebeten, ein entsprechendes Foto aufzunehmen und dieses an die Zeitung zu schicken.

Sie erstellen im Rahmen eines Zeitungsartikels Fotos. Sie bereiten dabei die Bildaufnahme vor, nehmen die Bilder auf und bereiten diese nach. Sie präsentieren Ihre Ergebnisse und Überlegungen im Plenum.

A.22 Kundenofferte

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in einem Elektrofachgeschäft und sind mitunter für administrative Aufgaben zuständig. Eines Tages kommt Ihre Vorgesetzte auf Sie zu und übergibt Ihnen eine Offerte für den Einbau von Lampen in Form eines kaum formatierten Word-Dokuments (siehe Datei **Kundenofferte**). Sie bittet Sie, die Offerte in ein «sauberes» Format zu bringen.

A.23 Absageschreiben

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in der Personalabteilung eines grossen Unternehmens. Eines Tages bittet Sie Ihre Vorgesetzte, eine Word-Vorlage für ein Absageschreiben zu erstellen. Die Vorlage soll möglichst standardisiert sein. Man soll auf einen Blick sehen, welche Inhalte noch individuell auf die Person angepasst werden müssen, der Ihr Unternehmen eine Absage erteilen möchte.

A.24 Medienwahl

In einem Versicherungsunternehmen wird ein System für die computergesteuerte Beratung eingeführt.

Sie möchten sowohl Ihre Mitarbeitenden als auch Ihre Kundinnen und Kunden darüber informieren, dass Ihr Unternehmen ab nächstem Jahr Kundenanfragen auch über Chatbot bearbeiten kann. Ein Chatbot ist ein Messenger mit Chatfunktion, der eine computergesteuerte Beratung der Kundinnen und Kunden ermöglicht. Ihre Vorgesetzte hat Sie gebeten, sich Gedanken darüber zu machen, wie man die verschiedenen Personengruppen über den neuen Chatbot informieren kann.

A.25 Präsentation erstellen

Sie arbeiten in einem Bauunternehmen. Als Kauffrau/Kaufmann sind Sie es gewohnt, Beratungsgespräche mit den Kundinnen und Kunden zu führen. Sie beraten über Produkte und Dienstleistungen Ihres Betriebs. Die Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen, egal ob Maurerinnen und Maurer, Zimmerin und Zimmermann oder Spenglerinnen und Spengler, sind absolute Profis in ihrem Handwerk. Allerdings fällt es ihnen immer wieder schwer, Fragen von Kundinnen und Kunden verständlich zu beantworten. Darum hat Sie Ihre Vorgesetzte darum gebeten, eine kleine Präsentation zusammenzustellen.

A.26 Präsentationsvorlage erstellen

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann in einem grossen Kantonsspital in der Personalabteilung. Da es in Ihrem Krankenhaus eine sehr hohe Fluktuation im Pflegebereich gibt, hat die Pflegeleitung überlegt, dass sich jede neue Mitarbeiterin bzw. jeder neue Mitarbeiter anhand von drei bis fünf PowerPoint-Folien kurz vorstellt. Es soll ersichtlich werden, in welcher Abteilung die Person arbeitet, was ihr Spezialgebiet ist, wie lange sie schon im Pflegebereich tätig ist usw. Aber auch private Informationen, wie Hobbys, sollen enthalten sein. Diese Präsentation wird nach der Erstellung durch die neuen Mitarbeitenden im Intranet für alle zugänglich gemacht.

A.27 Finanzielle Abrechnung Weihnachtsfeier

In Ihrem 40-köpfigen Betrieb fand kürzlich die jährliche Weihnachtsfeier statt. Da nun auch die letzte Rechnung der Eventlocation eingetroffen ist, bittet Sie Ihr Vorgesetzter, mit Excel eine Abrechnung zur Weihnachtsfeier zu erstellen.

B Mini Cases

B.1 Supportanfragen bearbeiten

Wenn Sie im IT-Support mitarbeiten, haben Sie es jeden Tag mit völlig unterschiedlichen Anfragen zu tun. Manche davon können Sie selbst lösen, andere müssen Sie an den Second-Level-Support weitergeben. Anhand der folgenden Aufgaben üben Sie, eine erste Problemeinschätzung vorzunehmen.

Sie bearbeiten sechs verschiedene Anfragen im Rahmen des IT-Supports. Sie halten mögliche Ursachen und Lösungen für das vorliegende Problem fest.

B.2 Unterstützung bei der Softwarenutzung

Als Kauffrau/Kaufmann kennen Sie sich mit der in Ihrem Betrieb genutzten Software aus. Daher wird es immer vorkommen, dass andere Mitarbeitende Sie um Unterstützung bei kleineren und grösseren Schwierigkeiten im Umgang mit der genutzten Software bitten. Voraussetzung für eine Hilfestellung Ihrerseits ist, dass Sie bereits selbst Erfahrungen mit solchen Schwierigkeiten gemacht haben. In den folgenden Mini Cases haben Sie deshalb die Möglichkeit, verschiedene häufig auftretende Softwareprobleme zu analysieren und mögliche Massnahmen zu deren Lösung abzuleiten.

Sie analysieren sieben unterschiedliche Fälle von Softwareauffälligkeiten. Sie eruieren die Probleme und suchen nach geeigneten Lösungen.

C Critical Incidents

C.1 Herausforderungen im Datenmanagement

Als Kauffrau/Kaufmann arbeiten Sie mit unterschiedlichen Daten. Je nach Branche sind das Adressdaten von Kundinnen, Marketingstammdaten oder Zugangsdaten für Intra- oder Extranet. Dabei ist es nicht nur wichtig, dass Sie Daten effizient nutzen und verarbeiten. Sie sind auch dafür verantwortlich, dass durch die Art und Weise, wie Sie mit den Daten umgehen, keine Schäden entstehen oder Daten verloren gehen. Diese Verantwortung wahrzunehmen und was Sie tun können, falls doch mal etwas passiert, können Sie mit diesen Critical Incidents trainieren.

C.2 Soft- und Hardwareprobleme lösen

Als Kauffrau/Kaufmann haben Sie ein grosses Fachwissen im Bereich Technologien. Sie werden deshalb bei technischen Fragen oft kontaktiert. Die Anfragen bei Soft- und Hardwareproblemen können mitunter an

spruchsvoll sein. Sie wissen nicht, was auf Sie zukommt, und die fragenden Personen benötigen meist rasch eine Lösung.

Üben Sie mit diesen Aufgaben, auch in schwierigen Situationen und im Zusammenhang mit gestressten Usern professionell zu agieren.

Sie spielen in Dreiergruppen vier Situationen durch, in denen es darum geht, Kundschaft oder Mitarbeitende beim Beheben von Soft- und Hardwareproblemen zu unterstützen. Anschliessend reflektieren sie gemeinsam das Verhalten der jeweiligen Kauffrau bzw. des Kaufmanns.

D Geleitete Fallarbeiten

D.1 Kundenbefragung

Als Kauffrau beziehungsweise Kaufmann gehört es zu Ihren Aufgaben, Kundenbefragungen vorzubereiten, Ergebnisse auszuwerten und übersichtlich aufzubereiten, Informationen an Kundinnen und Kunden weiterzugeben sowie Recherchen durchzuführen. Und genau das können Sie im Rahmen dieser geleiteten Fallarbeit trainieren.

Sie bearbeiten vier Teilaufgaben im Zusammenhang mit einer Autogarage, die eine Kundenbefragung durchführt. Sie entwickeln einen Fragebogen, führen die Datenauswertung durch, bereiten die Ergebnisse der Befragung für einen Social-Media-Post auf und führen eine Recherche durch.

D.2 Weinlieferung

In dieser geleiteten Fallarbeit bearbeiten Sie vier Teilaufgaben zu einem konkreten Fall im Zusammenhang mit einem Speditionsunternehmen, in welchem Sie arbeiten. Zu Ihren Kundinnen und Kunden zählen unter anderem verschiedene Weinhändlerinnen und Weinhändler in der Schweiz. Für diese organisieren Sie den Transport von Wein aus unterschiedlichen EU-Staaten.

Sie bereiten erhaltene Informationen in Form einer Excel-Tabelle auf, nehmen Auswertungen der Daten vor, fassen diese in Form einer Präsentation zusammen und führen eine kleine Recherche zum Thema «Weinimport in die Schweiz» durch.

D.3 Neue Videokamera

Digitale Technologien sind aus dem Berufsalltag heutzutage nicht mehr wegzudenken. Als Kauffrau bzw. Kaufmann unterstützen Sie Ihr Unternehmen dabei, technologisch à jour zu bleiben. Dazu recherchieren Sie nach geeigneten Technologien, wirken bei der Instruktion von Mitarbeitenden mit und setzen sich mit dem Thema Datenschutz auseinander. Sie bearbeiten ausgehend von einer Fallbeschreibung drei Teilaufgaben.

Sie arbeiten als Kauffrau bzw. Kaufmann für ein Beratungsunternehmen im Bildungsbereich mit ca. 25 Mitarbeitenden. Ihr Unternehmen entwickelt Schulungsinhalte für Ausbildungsinstitutionen und Personalentwicklungsabteilungen von Unternehmen. Unter anderem produziert es auch Schulungsvideos. In diesen Videos wird zum Beispiel gezeigt, wie Berufspersonen die zentralen Tätigkeiten ihres Berufs ausführen. Gedreht wird an den unterschiedlichsten Orten, von der Baustelle über das Cockpit eines Flugzeuges bis hin zum Klassenzimmer einer Berufsfachschule. Die Nachfrage nach solchen Videos ist im vergangenen Jahr deutlich gestiegen. Ihr Vorgesetzter plant daher, eine zusätzliche Videokamera zu beschaffen.

Sie setzen sich mit der Beschaffung einer neuen Videokamera für ein Beratungsunternehmen auseinander. Sie recherchieren nach geeigneten Möglichkeiten, entwickeln Bedienungsanleitungen und machen sich Gedanken zum Datenschutz.

D.4 Grosse Videokonferenz einrichten

Videokonferenzen gehören heute zum Berufsalltag. Meistens handelt es sich dabei um Abstimmungen im kleinen Rahmen zwischen drei bis fünf Personen. Videokonferenzen mit 20 oder mehr Beteiligten können in Ihrem Berufsalltag jedoch ebenfalls vorkommen. Wie Sie so eine Videokonferenz strukturiert planen und die Beteiligten vor und während der Durchführung technisch kompetent unterstützen, können Sie in dieser geleiteten Fallarbeit trainieren.

D.5 Komplexes IT-Problem bearbeiten

Im Rahmen des First-Level-Supports unterstützen Sie bei komplizierten IT-Problemen. Sie bearbeiten schriftlich ein komplexes IT-Problem systematisch. Dabei geht es darum, das IT-Problem zu erfassen, eine erste Problemlösung vorzunehmen und es in der geeigneten Form verständlich und nachvollziehbar an den Second-Level-Support weiterzugeben.

D.6 Onlinehandel

Als Kauffrau/Kaufmann sind Sie immer wieder gefordert, gezielte Recherchen vorzunehmen und die Ergebnisse entsprechend aufzubereiten.

Anhand dieser geleiteten Fallarbeit trainieren Sie in mehreren Teilaufgaben alle wichtigen Schritte der Recherchearbeit, beginnend mit der Informationssuche, weiter über die Aufbereitung Ihrer Erkenntnisse, bis hin zur Analyse des Vorgehens.

D.7 Arbeitszeitauswertung

Ein Excel-Dokument mit tausenden von Zahlen kann auf den ersten Blick abschreckend wirken. Aber wenn Sie diese Zahlen genau unter die Lupe nehmen, auswerten und richtig interpretieren, können Sie wichtige Informationen daraus erhalten.

In dieser geleiteten Fallarbeit bearbeiten Sie vier Teilaufgaben zum Thema «Arbeitszeitauswertung». Sie klären Ihren Auftrag, führen die nötigen Berechnungen durch, interpretieren die Ergebnisse und fassen alle wichtigen Punkte in Form einer Präsentation zusammen.

D.8 Werbeflyer

In dieser geleiteten Fallarbeit bearbeiten Sie drei Teilaufgaben zum Thema Erstellung eines Werbe-Flyers: Sie erstellen einen Flyer, legen Kriterien für dessen Überprüfung fest und geben sich gegenseitig Rückmeldungen auf ihre Ausführungen.