

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Eine Auskunft erteilen

Arbeitsanleitung «Handlungssimulation»

Ausgangslage

Mit der Vorbereitung auf heute und dem ersten Unterrichtsteil haben Sie die Grundlagen zum Thema «Auskunftserteilung» geschaffen. Nun geht es in die Praxis! Üben Sie mithilfe dieser Aufgabe, Auskünfte strukturiert zu erteilen.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Tandems und nehmen Sie ein Flipchart.

Schritt 2: Zeichnen Sie auf dem ersten Flipchart ein Ablaufdiagramm zur Auskunftserteilung. Die Vorlage können Sie dem entsprechenden Kapitel im Wissensbaustein entnehmen.

Schritt 3: Bearbeiten Sie zusammen den ersten Fall auf dem Beiblatt und halten Sie Ihre Lösung im Ablaufdiagramm fest.

Schritt 4: Wiederholen Sie Schritt 2 und 3 für den zweiten Fall, der ebenfalls als Beiblatt vorliegt.

Erwartungen

Sie halten Ihre Ergebnisse in einem Ablaufdiagramm auf einem Flipchart fest.

Organisation

Zeit: 30 Minuten

Arbeitsweise: Tandem

Handlungssimulation 1: «Einsicht in die eigenen Akten»

Herr Reif schreibt dem städtischen Gesundheits- und Sozialdepartement eine E-Mail:

Guten Tag

Vor fünf Jahren bin ich von hier weggezogen. Zuvor habe ich sieben Jahre in Ihrer Stadt gewohnt. Ich hätte gerne Einsicht in sämtliche über mich gesammelten Daten während meiner gesamten Wohndauer. Danke, wenn Sie mir die Daten elektronisch übermitteln könnten.

Freundliche Grüsse

L. Reif

Aufgabe

Sie haben die E-Mail von Herrn Reif erhalten und müssen nun darauf reagieren. Wie gehen Sie dabei vor?

- Beschreiben Sie anhand des Ablaufdiagramms, wie Sie die Anfrage Schritt für Schritt beantworten würden.
- Halten Sie fest, welche Aspekte bezüglich Datenschutz oder Amtsgeheimnis in diesem Fall zu berücksichtigen sind.

Handlungssimulation 2: «Verkehrsdaten»

Frau Willfort gelangt mit folgender Anfrage an das kantonale Amt für Statistik:

Sehr geehrte Damen und Herren

Mein Name ist Naomi Willfort. Ich bin Geschäftsführerin einer Autogarage. Zurzeit bin ich auf der Suche nach einem neuen Standort für meine Werkstatt. Darum bräuchte ich einige Zahlen zur Automobil-Lage in Ihrem Kanton, um mir ein Bild darüber zu machen, ob eine Werkstatt hier allenfalls für mich in Frage käme.

Danke, wenn Sie mir folgende Daten zusenden:

- Wie viele Autos sind in Ihrem Kanton zugelassen?
- Höhe der Verkehrssteuern resp. Strassenverkehrsabgaben
- Aktuelle Zahlen zu Neuzulassungen und Führerprüfungen

Gerne können Sie mich auch über die untenstehende Telefonnummer erreichen.

Freundliche Grüsse

Naomi Willfort
Geschäftsführerin
Garage PlusMinusMotos GmbH
Tel. 012 34 56 789

Aufgabe

Sie haben die E-Mail von Frau Willfort erhalten und müssen nun darauf reagieren. Wie gehen Sie dabei vor?

- Beschreiben Sie anhand des Ablaufdiagramms, wie Sie die Anfrage Schritt für Schritt beantworten würden.
- Halten Sie fest, welche Aspekte bezüglich Datenschutz oder Amtsgeheimnis in diesem Fall zu berücksichtigen sind.