

Überbetriebliche Kurse Block 2

Präsenztage 5 – Arbeitssituation 6: «Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen»

Arbeitssituation 7: «Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen»

# Am Schalter

## Arbeitsanleitung «Rollenspiel»

### Ausgangslage

Am heutigen üK haben Sie gelernt, worauf es bei der Gesuchsbearbeitung ankommt. Um den nächsten Schritt in die Praxis zu schaffen, üben Sie nun in Rollenspielen, Gesuche entgegenzunehmen und zu überprüfen.

Hinweis: Sie dürfen davon ausgehen, dass die Kundinnen jeweils die Unterlagen vollständig und korrekt einreichen.

### Aufgabenstellung

**Schritt 1:** Bilden Sie Dreiergruppen.

**Schritt 2:** Verteilen Sie die drei Rollen kaufmännische Fachperson, Kundin und beobachtende Person für das erste Szenario.

**Wichtig:** Lesen Sie nicht den Rollenbeschrieb der jeweils anderen Person.

**Schritt 3:** Spielen Sie das erste Szenario durch. Legen Sie den Fokus auf die Überprüfung des Gesuchs und die Kommunikation mit der Kundin.

Die Person, die beobachtet, hält ihre Beobachtungen auf dem Beobachtungsbogen fest.

**Schritt 4:** Besprechen Sie das Rollenspiel:

- Jede Rolle berichtet, wie es ihr in der Rolle ergangen ist.
- Besprechen Sie, ob das Gesuch korrekt entgegengenommen wurde. Besprechen Sie, ob alle wichtigen Unterlagen und Angaben aufgenommen worden sind.

**Schritt 5:** Wechseln Sie die Rollen. Spielen Sie das zweite Szenario nach dem gleichen Vorgehen durch.

**Für schnelle Lernende:** Spielen Sie das dritte Szenario durch.

### Erwartungen

Sie spielen mindestens zwei Szenarien vollständig durch.

Sie überprüfen in der Rolle der zuständigen kaufmännischen Fachperson die eingegangenen Gesuche korrekt.

Sie geben in der Rolle der kaufmännischen Fachperson nachvollziehbare Auskünfte.

### Organisation

Zeit: 30 Minuten

Arbeitsweise: Dreiergruppe

## Beobachtungsbogen «Rollenspiel»

Szenario Nr.	<b>Beobachten Sie folgende Aspekte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sind die Aussagen der kaufmännischen Fachperson korrekt?</li> <li>– Erteilt die kaufmännische Fachperson Auskünfte freundlich und höflich?</li> <li>– Sind die Erklärungen der kaufmännischen Fachperson nachvollziehbar?</li> <li>– Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?</li> </ul>

## **Szenarien «Rollenspiel» – Sicht der kaufmännischen Fachperson**

### **Szenario 1**

Sie arbeiten als Kauffrau beim kantonalen Zivilstandesamt.

Hinweis: Aus Anschauungsgründen dürfen Sie davon ausgehen, dass Sie für das jeweilige Gesuch zuständig sind und die mitzureichenden Unterlagen vollständig sind.

### **Szenario 2**

Sie arbeiten als Kaufmann beim Einwohnermeldeamt.

Hinweis: Aus Anschauungsgründen dürfen Sie davon ausgehen, dass Sie für das jeweilige Gesuch zuständig sind und die mitzureichenden Unterlagen vollständig sind.

### **Szenario 3**

Sie arbeiten als Kauffrau beim Einwohnermeldeamt.

Hinweis: Aus Anschauungsgründen dürfen Sie davon ausgehen, dass Sie für das jeweilige Gesuch zuständig sind und die mitzureichenden Unterlagen vollständig sind.

## Szenarien «Rollenspiel» – Sicht der Kundin

### Szenario 1: Die Namensänderung

#### Ausgangslage

Sie sind Herr Müll. Sie gehen heute am Schalter des Zivilstandesamts vorbei. Sie möchten Ihren Namen ändern, da Sie schon seit Kindertagen an Mühe damit hatten. Sie haben das Gesuch in bestem Wissen und Gewissen ausgefüllt.

Hinweis: Zu Anschauungszwecken können Sie davon ausgehen, dass Sie sämtliche benötigten mitzureichenden Unterlagen vollständig dabei haben.

**Hilfsmittel:** Nutzen Sie das bereits ausgefüllte Gesuchsformular «Namensänderung nach Art. 30 Abs. 1 ZGB» des Kantons Zürich.

### Szenario 2: Die Grenzgängerbewilligung

#### Ausgangslage

Sie sind Frau Lorraine. Sie sind Geschäftsführerin eines kleinen Lebensmittelladens und stellen eine neue Mitarbeiterin, Frau Seydoux, ein. Dazu reichen Sie beim Einwohneramt persönlich die Grenzgängerbewilligung ein. Sie sprechen Französisch, aber nicht sehr gut Deutsch und haben Mühe, die Auskünfte der Person am Schalter zu verstehen.

Hinweis: Zu Anschauungszwecken können Sie davon ausgehen, dass Sie sämtliche benötigten mitzureichenden Unterlagen vollständig dabei haben.

**Hilfsmittel:** Nutzen Sie das bereits ausgefüllte Gesuchsformular «Arbeitsbescheinigung/Einstellungserklärung für Grenzgängerinnen und Grenzgänger aus der EU/EFTA» des Kantons Basel-Stadt.

### Szenario 3: Der Lernfahrausweis

#### Ausgangslage

Sie sind Herr Sommerhalder und Vater eines Sohnes. Heute stehen Sie beim Einwohnermeldeamt am Schalter. Sie wollen sich informieren, wie Sie vorgehen müssen, um den Lernfahrausweis für Ihren Sohn zu beantragen.