



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Arbeitssituationen Kauffrau/Kaufmann EFZ ov-ap

01.06.2026

Handlungskompetenzen



Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen



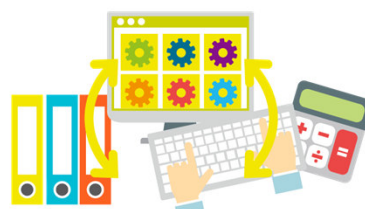
- Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln
- Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen
- Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten
- Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln
- Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen



Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld



- In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren
- Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
- In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren
- Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten
- Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten



Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen



- Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren
- Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen
- Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen
- Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen
- Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren
- Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)



Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen



- Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen
- Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
- Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
- Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen
- Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)
- Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)



Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt



- Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden
- Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten
- Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten
- Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten
- Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)
- Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

Überbetriebliche Kurse und branchenspezifische Arbeitssituationen (f-Kompetenzen)

Kursblock üK 1 mit Arbeitssituationen und Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz e2

Arbeitssituation f2: Rechts- und vorgabenkonform agieren

Die Kaufleute wenden in ihren Arbeitsbereichen die Verwaltungsgrundsätze sowie die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben korrekt an. Sie gehen sicher mit Daten und Informationen um und berücksichtigt dabei die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis.

Handlungskompetenz d1

Arbeitssituation f4: Auskünfte erteilen

Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie den Kunden oder Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Amtsstelle. Sie beantwortet die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.

Handlungskompetenz e1

Arbeitssituation f5: Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen

Die Kaufleute führen die Register oder einen Klienten- und Kundenstamm, gemäss rechtlichen Vorgaben. Sie führen das Anmeldeverfahren durch. Sie führen Mutationen, Änderungen und Abmeldungen durch und gewähren die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten.

Handlungskompetenz c1

Arbeitssituation f14: Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten

Die Kaufleute nehmen Reservationsanfragen entgegen. Sie überprüfen, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht. Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigen sie die Reservation schriftlich oder erteilen eine Absage. Sie stellen die Schnittstelle zu anderen Stellen sicher.

Überbetriebliche Kurse und branchenspezifische Arbeitssituationen (f-Kompetenzen)

Kursblock üK 2 mit Arbeitssituationen und Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz b2

Arbeitssituation f6: Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

Die Kaufleute überprüfen die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie eröffnen ein entsprechendes Dossier und leiten die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Stellen weiter. Fehlen Akten, setzen sie den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbaren eine Nachfrist. Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, koordinieren sie den Aktenlauf für die Stellungnahmen bei den involvierten Stellen.

Handlungskompetenz c2

Arbeitssituation f7: Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

Die Kaufleute beglaubigen verschiedene Unterschriften und Dokumente. Sie stellen Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere für besondere Aufgaben und Tätigkeiten aus. Sie beachten die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und Fristen.

Handlungskompetenz c5

Arbeitssituation f10: Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

Die Kaufleute verrechnen erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen. Sie führen die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung. Die Kaufleute kontrollieren Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbaren sie Ratenzahlungen und unterstützen bei Erlassgesuchen.

Handlungskompetenz e3

Arbeitssituation 11: Wahlen und Abstimmungen organisieren

Die Kaufleute bereinigen das Stimmregister, organisieren den Versand der Wahl- und Abstimmungsunterlagen und bereiten das Wahlbüro für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel vor. Sie stellen die reibungslose Auszählung, die Kontrolle und Überwachung der Auszählung sowie die Übermittlung der Resultate und die Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate sicher.

Überbetriebliche Kurse und branchenspezifische Arbeitssituationen (f-Kompetenzen)

Kursblock üK 3 mit Arbeitssituationen und Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz b4

Arbeitssituation f8: Verfügungen und Entscheide verfassen

Die Kaufleute verfassen gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verfügungen und Entscheide der jeweiligen Behörde. Sie überprüfen, ob alle notwendigen Vorgaben und Unterlagen vorliegen, erstellen die Dokumente, legen diese zur Unterschrift vor, versenden die Verfügungen und Entscheide firstgerecht an alle Adressaten und Kopienempfänger und stellen die korrekte Ablage respektive Archivierung sicher.

Handlungskompetenz b2

Arbeitssituation f9: Rechtsmittel-Eingänge überprüfen

Die Kaufleute überprüfen Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeeingänge auf Zuständigkeit und formelle Richtigkeit und Fristeinhaltung. Ist ihre Amtsstelle nicht zuständig, leiten sie die Unterlagen an die zuständige Amtsstelle weiter. Sie bestätigen den Eingang, erfassen das Dossier im System und leiten die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeitung weiter.

Handlungskompetenz c2

Arbeitssituation 12: Aktennotizen und Protokolle verfassen

Die Kaufleute verfassen Aktennotizen und Protokolle. Sie beachten dabei die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Vertraulichkeit, das Amtsgeheimnis und unterscheiden die Anforderungen an die Protokollarten. Dazu nutzen sie die entsprechenden Vorlagen. Sie stellen die Protokolle den Empfängern zeitgerecht zur Verfügung, erstellen Protokoll- und Beschlussauszüge und archivieren die Aktennotizen und Protokolle sowie die Mitunterlagen gemäss den rechtlichen Vorgaben.

Überbetriebliche Kurse und branchenspezifische Arbeitssituationen (f-Kompetenzen)

Kursblock üK 4 + 5 mit Arbeitssituationen und Handlungskompetenzen

Block 4

Handlungskompetenz b1

Arbeitssituation f1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen

Die Kaufleute arbeiten im Rahmen des Leistungsauftrag und der zugewiesenen Aufgaben ihrer Verwaltungseinheit. Sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept.

Handlungskompetenz b3

Arbeitssituation f3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute berücksichtigen volkswirtschaftliche Zusammenhänge und deren Einfluss auf die Öffentlichen Verwaltungen, insbesondere auf die Ebenen Kantone und Gemeinden.

Handlungskompetenz c3

Arbeitssituation f13: Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen

Die Kaufleute verfassen und gestalten verschiedene Dokumentationen über Arbeitsabläufe und Prozesse, die als internes Hilfsmittel und Nachschlagewerk dienen. Sie verfassen auch Dokumentationen, die der Nachvollziehbarkeit und Rechenschaft dienen. Sie gestalten Dokumentationen zweckgerichtet und auf das Zielpublikum ausgerichtet. Sie verfassen mithilfe der betriebsinternen Software gemäss den gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Vorlagen amtliche Publikationen/Informationen von Amtes wegen.

Block 5

Handlungskompetenzen a-e

Betriebsporträt. Einführung ins Qualifikationsverfahren. Rückblick auf vergangene üK, klären von offenen Fragen.