

Kaufmännische Ausbildungs- und Prüfungsbranche
Öffentlicher Verkehr

LERN- UND LEISTUNGSDOKUMENTATION (LLD)

Kaufmännische Grundbildung EFZ
Ausgabe 2016

Branchenfürung KV öffentlicher Verkehr, im Auftrag des VöV



Impressum

Ausgabedatum: 1. Januar 2016

Herausgeber: login Berufsbildung AG, Riggbachstrasse 8, 4601 Olten

Layout: nulleins kommunikationsdesign bern

Sie finden die aktuelle Version der Lern- und Leistungsdokumentation der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr unter folgendem Link: www.login.org/branche-oev

Übersicht der Dokumente

1. BILDUNGSVERORDNUNG (BIVO)

2. BILDUNGSPLAN (BIPLA)

3. LERN- UND LEISTUNGSDOKUMENTATION (LLD)

Die Bausteine:

- 1 Erläuterungen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)
- 2 Abkürzungen
- 3 Bildungsziele (LZ-öV)
Leistungzielkatalog Branche öV
Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
Taxonomiestufen
- 4 Wegleitung zur Arbeits- und Lernsituation (ALS)
Beispiel eines Bildungsberichtes
- 5 Wegleitung zur Lerndokumentation (Ld)
Deckblatt zur Lerndokumentation
Beispiel einer Lerndokumentation
- 6 Wegleitung zu den überbetrieblichen Kursen (üK)
- 7 Wegleitung zu den üK-Kompetenznachweisen (üK-KN)
- 8 Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren (QV)
und Abschlussprüfung
- 9 Anhang

Die Dokumente sind abgelegt auf der Homepage von login Berufsbildung:
www.login.org/branche-oev

Baustein 1

ERLÄUTERUNGEN ZUR LERN- UND LEISTUNGSDOKUMENTATION (LLD)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

ALLGEMEINES

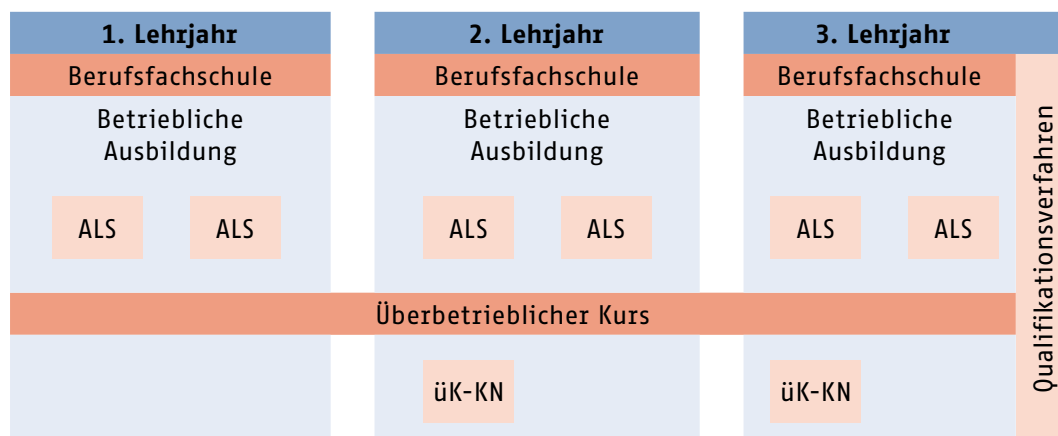
Wenn in der Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche oder weibliche Form gewählt wurde, sind immer beide Geschlechter angesprochen.

Der Baustein «Erläuterungen zur Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)» bietet einen Überblick über die kaufmännische Grundbildung und die vorliegende LLD, welche total neun Bausteine umfasst.

Alle allgemeinen gesamtschweizerisch gültigen Originaldokumente und aktuelle Informationen zur kaufmännischen Grundbildung finden sich auf der Homepage der Schweizerischen Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen www.skkab.ch.

Die Grundlagendokumente, ergänzende Tabellen und Formulare sowie aktuelle Informationen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr sind auf der Website von login Berufsbildung hinterlegt: www.login.org/branche-oev

Überblick über die betriebliche Ausbildung der Branche öffentlicher Verkehr:



Ein Verzeichnis der Abkürzungen und Begriffe beinhaltet der Baustein 2.

GRUNDLAGEN

Die LLD unterstützt die lernende Person während ihrer dreijährigen Ausbildung im Lehrbetrieb und in den überbetrieblichen Kursen. Sie bildet die Basis für die Grundbildung in der Welt des Verkehrs. Die Angaben basieren auf den folgenden übergeordneten Dokumenten:

- **Bildungsverordnung:** Verordnung über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011. Die Verordnung wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) erlassen und baut auf der Kompetenzorientierung auf.
- **Bildungsplan** für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011. Der Bildungsplan wird aufgrund der BiVo für jeden Beruf erstellt. Er definiert die im dualen Ausbildungsmodell entstehenden Schnittstellen zwischen den drei Ausbildungspartnern Lehrbetrieb, überbetriebliche Kurse und Berufsfachschulen.

Der Bildungsplan beinhaltet im Wesentlichen folgende Elemente:

- Teil A: Berufliche Handlungskompetenzen
- Teil B: Lektionentafel
- Teil C: Organisation, Aufteilung, Dauer der überbetrieblichen Kurse
- Teil D: Qualifikationsverfahren
- Anhang 1: Tabelle der branchenspezifischen Leistungszielkataloge mit Qualifikationsprofil
- Anhang 2: Tabelle der branchenspezifischen Umsetzungsdokumente

In der Einleitung des Bildungsplans wird die kaufmännische Grundbildung kurz umschrieben:

- Die kaufmännische Grundbildung kennt zwei eigenständige Berufe: Die zweijährige Ausbildung zur Büroassistentin EBA bzw. zum Büroassistenten EBA und die dreijährige Ausbildung zur Kauffrau EFZ bzw. zum Kaufmann EFZ (mit und ohne Berufsmaturität). Beide Berufe sind aufeinander abgestimmt.
- Ein Beruf mit zwei schulischen Profilen und branchenspezifischer Ausgestaltung: Die beiden Profile «Basis-Grundbildung» (B-Profil) und «Erweiterte Grundbildung» (E-Profil) unterscheiden sich nur in der berufsschulischen Ausbildung. In der betrieblichen Ausbildung und in den überbetrieblichen Kursen bestehen für beide Profile die gleichen Ausbildungsziele.

INHALT DER LERN- UND LEISTUNGSDOKUMENTATION (LLD)

Die LLD richtet sich in erster Linie an die lernende Person als Hilfsmittel für die betriebliche Ausbildung und in zweiter Linie an die Berufsbildner zur Unterstützung bei der Ausbildungsplanung und -durchführung.

Baustein 3: Bildungsziele betrieblicher Teil (LZ)

Die betriebliche Bildung umfasst hauptsächlich das Lernen am Arbeitsplatz, die praktische Umsetzung des Gelernten sowie deren Auswertung unter entsprechender Anleitung und Betreuung.

Die 28 Leistungsziele der Branche öffentlicher Verkehr, als Teil der Fachkompetenzen, sind in Baustein 3 zusammengefasst und in einer Excel-Tabelle dargestellt. Sie werden ergänzt mit den dazu passenden Methodenkompetenzen 2.1–2.4 und den Sozial- und Selbstkompetenzen 3.1–3.6.

Aufbau der Fachkompetenzen: Das Leitziel 1.1 umfasst den Lernbereich Branche & Betrieb (betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten). Das Leitziel beinhaltet acht Richtziele; innerhalb eines Richtzieles sind unterschiedlich viele Leistungsziele definiert. Zur einfacheren Bearbeitung können diese in Teilfähigkeiten unterteilt sein. Das Leistungsziel mit seinen Teilfähigkeiten bildet grundsätzlich immer ein Ganzes und ist prozessartig zusammengefasst.

Baustein 4: Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Die Berufsbildner beurteilen aufgrund vorgegebener Gesichtspunkte die Leistung und das Verhalten der Lernenden am Arbeitsplatz. Die ALS sind vergleichbar mit Zielvereinbarungs- und Qualifikationsgesprächen in der Arbeitswelt. Sie ersetzen den obligatorischen Ausbildungsbericht. Die Lernenden absolvieren in den drei Jahren sechs ALS (zwei pro Lehrjahr). Der Durchschnitt aller Noten ergibt zusammen mit zwei Kompetenznachweisen im üK die Erfahrungsnote, welche 50% des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens ausmachen. Die Termine für die Abgabe der einzelnen ALS und weitere Informationen sind in Baustein 4 umschrieben.

Baustein 5: Lerndokumentation (Ld)

Die lernende Person hat für jedes Semester eine Lerndokumentation zu führen, um ihre Tätigkeit und Verantwortung am Ausbildungsplatz zu dokumentieren. Die Lerndokumentation bildet am Ende der Grundbildung die Grundlage für das mündliche Qualifikationsverfahren im betrieblichen Teil und ist über den Koordinator des Qualifikationsverfahrens dem Prüfungsexperten zu übergeben. Zur strukturierten, einheitlichen Erstellung gibt das «Deckblatt zur Lerndokumentation» den Rahmen dazu. Der Baustein 5 orientiert über die Form und den Umfang der Lerndokumentation.

Baustein 6: Überbetriebliche Kurse (üK)

Die überbetrieblichen Kurse dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchenspezifischen Kompetenzen. Die Branche öffentlicher Verkehr ist eine vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) zugelassene Ausbildungs- und Prüfungsbranche und Trägerin der überbetrieblichen Kurse öffentlicher Verkehr. Die Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen in drei Lehrjahren insgesamt 16 Tage sowie ein bis zwei weitere Tage für die Erarbeitung der Kompetenznachweise. Der Baustein 6 umschreibt die überbetrieblichen Kurse im Detail.

Baustein 7: Kompetenznachweise im überbetrieblichen Kurs (üK-KN)

Im überbetrieblichen Kurs werden zwei Kompetenznachweise durchgeführt und bewertet. Die beiden Noten fliessen in die Berechnung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein und sind Teil der Erfahrungsnote, die 50% des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens ausmacht. Baustein 7 erläutert den genauen Ablauf, den Inhalt und die Fristen.

Baustein 8: Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)

Das Qualifikationsverfahren setzt sich aus zwei gleichwertigen Teilen zusammen, einem schulischen und einem betrieblichen Teil.

Das betriebliche Qualifikationsverfahren umfasst die folgenden Qualifikationsbereiche:

- Erfahrungsnote Berufspraxis (Mittel aus sechs ALS und zwei üK-Kompetenznachweisen)
- Berufspraxis schriftlich
- Berufspraxis mündlich

Der Durchschnitt aus den ALS-Noten und den üK-Kompetenznachweisen zählt 50%, die schriftlichen und mündlichen Prüfungselemente zählen je 25% zum betrieblichen Qualifikationsverfahren.

Details zu den Qualifikationsbereichen sind in den einzelnen Bausteinen dieser Lern- und Leistungsdokumentation beschrieben. Baustein 8 umschreibt die mündliche und schriftliche Abschlussprüfung.

Baustein 9: Anhang

Im Anfang finden Sie die aktuellen Angaben zu den verantwortlichen Personen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr, den üK-Standorten und den regionalen Branchenvertretungen.

PLAGIATE

Definition

Ein Plagiat ist die widerrechtliche Übernahme von fremden geistigen Leistungen in Textform und ist nicht erlaubt bei der Erstellung von Arbeits- und Lernsituation (ALS) und der üK-Kompetenznachweise (üK-KN). Ein Plagiat liegt vor, wenn jemand Wörter, Ideen oder Arbeitsergebnisse verwendet, die einer Person oder Quelle zugeordnet werden können. Ausnahme siehe Auftrag zum üK-KN2, Teil 1.

Grundsätze

Stellt der Berufsbildner oder der Kursleiter der überbetrieblichen Kurse anlässlich der Bewertung fest, dass die ALS oder der üK-KN in irgendeiner Form kopiert wurden, wird die Arbeit oder das Teilleistungsziel als Plagiat behandelt und bewertet.

Das heisst: Bei der ALS zählt das entsprechende Leistungsziel als Nichtleistung, somit resultiert daraus die Note 1. Bei den Kompetenznachweisen werden die betroffenen Inhalte (Bewertungsraster/Beobachtungspunkte) mit null Punkten bewertet.

Lernende

Die Lernenden werden im überbetrieblichen Kurs über die Konsequenzen und Folgen bei Feststellung eines Plagiats informiert. Sie bestätigen mit ihrer Unterschrift, dass sie alle erforderten Arbeiten (ALS und KN) selbständig und ohne Benutzung unerlaubter Quellen und Hilfsmittel anfertigen.

Baustein 2

VERZEICHNIS DER ABKÜRZUNGEN

Lern- und Leistungsdokumentation Kaufmännische Grundbildung EFZ

VERZEICHNIS DER VERWENDETEN ABKÜRZUNGEN

Abkürzung	Begriff
ALS	Arbeits- und Lernsituationen (Erfahrungsnote betrieblicher Teil)
APB	Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
B & B	Branche & Betrieb (Unterrichtsbereich)
BBG	Berufsbildungsgesetz
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
BFS	Berufsfachschule
BiPla	Bildungsplan
BiVo	Bildungsverordnung (Verordnung über die berufliche Grundbildung)
B-Profil	Basis-Grundbildung (rein schulisches Profil)
D&A	Dienstleistung und Administration (Branche)
EBA	Eidgenössisches Berufsattest
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
E-Profil	Erweiterte Grundbildung (rein schulisches Profil)
EVD	Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement
FS	Fremdsprache (Unterrichtsbereich)
HMS	Handelsmittelschule
IKA	Information, Kommunikation, Administration (Unterrichtsbereich)
KSHR	Konferenz der Schweizer Handelsschulrektorinnen und -rektoren
KV	Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ
KV Schweiz	Kaufmännischer Verband Schweiz
KVöV	Kauffrau/Kaufmann EFZ öffentlicher Verkehr (Branche)
LLD	Lern- und Leistungsdokumentation
Ld	Lerndokumentation
LS	regionale Landessprache (Unterrichtsbereich)
LZ	Leistungsziel
LZ-ük	Leistungsziele für den überbetrieblichen Kurs
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt
öv	öffentlicher Verkehr (Branche)
QB	Qualifikationsbereich
QP	Qualifikationsprofil
QV	Qualifikationsverfahren (mit Abschlussprüfung)
SA	Selbstständige Arbeit
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung
SKBQ	Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität
SKKAB	Schweiz. Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
SKKBS	Schweizerische Konferenz kaufmännischer Berufsfachschulen
SOG	Schulisch organisierte Grundbildung
UefK	Überfachliche Kompetenzen (schulisches Lerngefäss)
ük	überbetrieblicher Kurs
ük-KN	Kompetenznachweis der überbetrieblichen Kurse (Erfahrungsnote betrieblicher Teil)
V&V	Vertiefen und Vernetzen (schulisches Lerngefäss)
W&G	Wirtschaft und Gesellschaft (Unterrichtsbereich)

Baustein 3

BILDUNGSZIELE

Lern- und Leistungsdokumentation Kaufmännische Grundbildung EFZ

LEISTUNGSZIELKATALOG BRANCHE ÖFFENTLICHER VERKEHR

Hinweise

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) sind auf Seite 3.14 sowie im Bildungsplan Grunddokument Teil A detailliert beschrieben (Kap. 1: Fachkompetenzen, Kap. 2: Methodenkompetenzen, Kap. 3: Sozial- und Selbstkompetenzen)
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1-K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind auf Seite 3.20 beschrieben.

Handhabung der Leistungsziele

- Sämtliche 28 betrieblichen Leistungsziele müssen von allen Lernenden der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr bearbeitet und erreicht werden. Zur Kontrolle können die erreichten Bildungsziele abgehakt werden. ✓
- Als Hilfsmittel und Ergänzung zum Bildungsplan wird eine Lern- und Leistungsdokumentation erstellt. Diese beinhaltet, wo zutreffend, Teilfähigkeiten zu den Leistungszielen, Kriterien zur Beurteilung der ALS und Tipps und Tricks zur Anwendung.

1.1 Leitziel – Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die Kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein. Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifische Sachbearbeitung und Administration sicher.

1.1.1 Richtziel – Material, Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<input type="checkbox"/> 1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5) Ich beschaffe konventionelles und nachhaltiges Material sowie Waren, gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten: <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Eingang der Lieferungen überwachen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren - Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren - Lagerbewirtschaftung / Inventar erstellen 		<ul style="list-style-type: none"> - Erstellt die Offertanfragen (inkl. Konditionen/Liefertermine) aufgrund der betrieblichen Vorgaben. - Prüft die Lieferung nachweisbar und beanstandet Fehllieferungen sowie Mängel termingerecht. - Sortiert, ordnet und lagert die gelieferte Ware gemäss den betrieblichen Vorgaben. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ich beschaffe mir die internen Unterlagen und setze mich mit dem EDV-System sowie allfälligen Lieferanten für die Beschaffung von Material auseinander. - Ich informiere mich über konventionelle und nachhaltige Lösungen. 	Sozial-/Selbstkompetenzen 3.6 Ökologisches Bewusstsein

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten		Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
<p>Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.</p>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen</p>
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p><input type="checkbox"/> 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</p> <p>Ich bearbeite Kundenanfragen fachgerecht. Dabei beachte ich wichtige Prozessschritte wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.2.2.1 Gespräch vorbereiten</p> <p>Ich bereite Kundengespräche selbstständig vor und stelle die notwendigen Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe diesen Vorgehensplan selber formuliert.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.) 	<p>- Trifft alle notwendigen Abklärungen, erfragt gezielt die Bedürfnisse und beantwortet die Kundenanfragen vollständig.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erfasst bereits während den Abklärungen die Informationen mit den entsprechenden Hilfsmitteln und leitet diese umgehend an zuständige Personen weiter. - Dokumentiert die Kundenkontakte nachvollziehbar. 	<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K2) (iJK-Tag 6 und 13)</p> <p>Ich beschreibe wie Kundenanfragen fachgerecht bearbeitet werden. Dabei beachte ich wichtige Prozessschritte wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren
<p><input type="checkbox"/> 1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</p> <p>Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.) 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.2.2.2 Gespräch vorbereiten</p> <p>Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Das bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse abklären - Varianten aufzeigen - Mehrwert meiner Lösung aufzeigen - mögliche Einwände entkräften - weiteres Vorgehen festlegen <p>Mein Ziel ist ein erfolgreicher Gesprächsabschluss.</p>	<p>Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmerge mich um Angebotslisten, Prospekte, Preislisten usw. Ich wende Gesprächsleitfäden oder andere Hilfsmittel an.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baut den Gesprächsverlauf zielorientiert auf. - Bereitet den vorgesehenen Gesprächsverlauf so auf, dass dieser auch für Drittpersonen nachvollziehbar ist. 	<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) (iJK-Tag 6 und 13)</p> <p>Ich führe und analysiere Verkaufs- oder Beratungsgespräche. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.)

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
	<input type="checkbox"/> 1.1.2.2.3 Gespräch nachbereiten Ich stelle die notwendige Nachbearbeitung des Kundengesprächs sicher. Dazu gehört das verfassen einer Gesprächsnotiz, das Erarbeiten und Versenden von Offerten, Verträgen und/oder Bestätigungen. Im Weiteren führe ich die Kundendatei nach.	<ul style="list-style-type: none"> – Verfasst die Gesprächsnotizen für Drittpersonen nachvollziehbar. – Listet erledigte und noch pendente Folgearbeiten vollständig auf. – Erstellt die mit dem Gespräch verbundenen Dokumente gemäss den betrieblichen Vorgaben. 		
	<input type="checkbox"/> 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) Ich verwalte die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten: <ul style="list-style-type: none"> – Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen – Kundenkontakte auswerten gemäss den betrieblichen Vorgaben Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.	<ul style="list-style-type: none"> – Erfasst die Daten gemäss den betrieblichen Vorgaben selbstständig. – Führt die erfassten Daten periodisch nach oder stellt die Auswertung der Daten gemäss den betrieblichen Vorgaben selbstständig und termingerecht. 		
	<input type="checkbox"/> 1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.	<ul style="list-style-type: none"> – Erfasst die Daten gemäss den betrieblichen Vorgaben selbstständig und termingerecht. 		Methodenkompetenzen 2.1. Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2. Vernetztes Denken und Handeln
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht, selbstständig und termingerecht. Dies beinhaltet unter anderem folgende Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> – Anfragen entgegennehmen – Wünsche, Bedürfnisse klären – Auftragsdaten erfassen – Aufträge bearbeiten und auflösen – Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.	<ul style="list-style-type: none"> – Nimmt die Anfrage freundlich und mit aktivem Zuhören entgegen. – Klärt die Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasst diese stichwortartig. – Erfasst die Auftragsdaten gemäss den betrieblichen Vorgaben vollständig und erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen. 		Sozial-/Selbstkompetenzen 3.1 Leistungsbereitschaft 3.3 Teamfähigkeit 3.4 Umgangsformen
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.1 Aufträge entgegennehmen Ich nehme externe wie interne Aufträge entgegen und kläre dabei die Wünsche und Bedürfnisse ab. Gleichzeitig erfasse ich die Auftragsdaten.	<ul style="list-style-type: none"> – Erfasst die Auftragsdaten gemäss den betrieblichen Vorgaben vollständig und erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen. 		Methodenkompetenzen 2.1. Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2. Vernetztes Denken und Handeln 3.1. Information 3.2. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.1 Aufträge entgegennehmen Ich nehme externe wie interne Aufträge entgegen und kläre dabei die Wünsche und Bedürfnisse ab. Gleichzeitig erfasse ich die Auftragsdaten.	<ul style="list-style-type: none"> – Erfasst die Auftragsdaten gemäss den betrieblichen Vorgaben vollständig und erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen. 		Methodenkompetenzen 2.1. Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2. Vernetztes Denken und Handeln 3.1. Information 3.2. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht, selbstständig und termingerecht. Dies beinhaltet unter anderem folgende Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> – Anfragen entgegennehmen – Wünsche, Bedürfnisse klären – Auftragsdaten erfassen – Aufträge bearbeiten und auflösen – Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.	<ul style="list-style-type: none"> – Nimmt die Anfrage freundlich und mit aktivem Zuhören entgegen. – Klärt die Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasst diese stichwortartig. – Erfasst die Auftragsdaten gemäss den betrieblichen Vorgaben vollständig und erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen. 		Methodenkompetenzen 2.1. Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2. Vernetztes Denken und Handeln 3.1. Information 3.2. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.2 Aufträge bearbeiten Ich bearbeite die Aufträge selbstständig und fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben. <ul style="list-style-type: none"> - Bearbeite den Auftrag nach den betrieblichen Vorgaben. - Bearbeite den Auftrag vollständig, effizient und selbstständig. - Informiert involvierte Personen und bearbeitet den Auftrag nachvollziehbar. 			
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.3 Auftragsabwicklung sicherstellen Ich stelle die korrekte Abwicklung der Aufträge sicher, in dem ich diese kontrolliere und nötigenfalls Massnahmen ergreife. <ul style="list-style-type: none"> - Kontrolliert die Abwicklung der ihm zugewiesenen Aufträge selbstständig. - Ergreift selbstständig abgesprochene Massnahmen bei Mängel in der Abwicklung. - Dokumentiert die erfolgreiche Auftragsabwicklung gemäss den betrieblichen Vorgaben. 		Ich verfüge über eine selber erstellte Übersicht der mir zur Abwicklung zugewiesenen Aufträge. Diese enthält zeitliche Aspekte und führt auch die involvierten Personen auf.	
1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich nehme Reklamationen von Kunden an. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben und unter Berücksichtigung der Haftungsbestimmungen. Bei Bedarf löse ich sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Info Vorgesetzter/Leistungsträger/Partner). Ich begründe weshalb die Aussage «in Reklamationen stecken Chancen» zutrifft.	<input type="checkbox"/> 1.1.3.2.1 Reklamation aufnehmen Ich nehme Reklamationen von Kunden an. Ich messe auf und genehmige den sechs Verhaltensschritten vor.	<ul style="list-style-type: none"> - Nennt alle sechs Verhaltensschritte bei Reklamationen. - Nimmt die Reklamation angemessen entgegen und wendet die sechs Verhaltensschritte an. - Dokumentiert die Reklamation und das Vorgehen. 	Wenn ich Kritik nicht persönlich nehme, fällt es mir viel leichter, sachlich zu bleiben. Mitarbeitende analysieren mein Verhalten und geben mir Feedback bzw. ich hole mir bei ihnen das Feedback. Ich halte mich an die sechs Verhaltensschritte. Ich kenne mögliche Formen des Umgangs mit Kundenreklamationen und kann Verbesserungsvorschläge aufzeigen. Ich begründe mit Beispielen, weshalb die Aussage «in Reklamationen stecken Chancen» zutrifft.	1.1.3.2 (iik-Tag 13) Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich bearbeite anhand von Beispielen Kundenreklamationen. Ich beachte dabei die unterschiedlichen Arten von Reklamationen und setze mögliche Reaktionsformen geschickt ein. Dabei beachte ich die sechs Verhaltensschritte und die Haftungsbestimmungen. Ich kenne mögliche Formen des Umgangs mit Kundenreklamationen und kann Verbesserungsvorschläge aufzeigen. Ich begründe mit Beispielen, weshalb die Aussage «in Reklamationen stecken Chancen» zutrifft.
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.2.2 Haftungsbestimmung beurteilen Ich kann mit Hilfe der Haftungsbestimmungen anhand von konkreten Fällen den jeweiligen Kundenanspruch richtig beurteilen.	<ul style="list-style-type: none"> - Beschreibt mind. drei konkrete Fälle. - Beurteilt die Kundenansprüche in jedem Fall richtig. - Nennt die Haftungsbestimmungen, die den geschilderten Fällen zu Grunde gelegt wurden. 	Abgeschlossene Berichte zeigen mir die Handhabung der Haftungsbestimmungen auf. Beispiele für Situationen: Gepäckverlust, verlorene Tickets, Personen- und Sachschäden, Verspätungen, Unfälle	
	<input type="checkbox"/> 1.1.3.2.3 Chancen von Reklamationen aufzeigen Anhand der häufigsten Reklamationen kann ich mit Argumenten begründen, weshalb die Aussage «in Reklamationen stecken Chancen» zutrifft.	<ul style="list-style-type: none"> - Legt eine Sammlung von Reklamationen an. - Nennt anhand der Sammlung die drei häufigsten Reklamationen. - Zeigt mit mind. zwei Argumenten an den drei häufigsten Beispielen, weshalb die Aussage «in Reklamationen stecken Chancen» zutrifft. 	Ich achte in meiner täglichen Arbeit auf Rückmeldungen von Kunden, um den Service meines Unternehmens zu verbessern.	

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen		Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.		2.2 Vernetztes Denken und Handeln	3.1 Leistungsbereitschaft
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks
<input type="checkbox"/> 1.1.4.1 Marketinginstrumente einsetzen (K3) Um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden, setze ich die vorgegebenen Marketinginstrumente ein. Dabei beachte ich: – Verkaufspartner/Absatzgebiete – Vertrieb des Angebotes direkt oder mit Partnern – Programme zur Kundengewinnung und -bindung	– Beschreibt mindestens zwei Möglichkeiten zur Kundengewinnung. – Nennt mindestens zwei Massnahmen zur Kundenbindung. – Nennt die Vor- und Nachteile von drei verschiedenen Verkaufsformen.	1.1.4.1 (iJK-Tag 10) Marketinginstrumente einsetzen (K2) Ich erlauiere die Wichtigkeit der Kundengewinnung und -bindung im GV und nenne mögliche konkrete Massnahmen dazu. Ich zeige anhand von Beispielen die Anwendungsbereiche der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und Einflussfaktoren.	Programme zur Kundenbindung sind weit verbreitet: Bonuspunkte im Detailhandel, Vielflieger-Programme, Kundenkarten etc. Ich überlege mir: – Welches sind unsere Kunden? – Welche Bedürfnisse haben sie? – Wer benötigt die Leistungen meines Lehrbetriebes und wofür?
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks
<input type="checkbox"/> 1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3) Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal: – Wege zur Personalsuche – Struktur und Inhalt einer Stellenausschreibung – Bewerbungsdossiers beurteilen (Inhalt/Wirklung) – Vorstellungsgespräche vorbereiten – Zu- und Absagen schreiben	Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln	Ich organisiere den Einblick in den Bereich Personal oder hole mir Informationen bei meinen Vorgesetzten im Lehrbetrieb.
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks
<input type="checkbox"/> 1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3) Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal: – Wege zur Personalsuche – Struktur und Inhalt einer Stellenausschreibung – Bewerbungsdossiers beurteilen (Inhalt/Wirklung) – Vorstellungsgespräche vorbereiten – Zu- und Absagen schreiben	Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben zielorientiert ein.	– Zählt drei Wege zur Suche von Personal auf und zeigt deren Vor- und Nachteile auf. – Erklärt die Struktur und Inhalte einer Stellenausschreibung. – Beurteilt aufgrund von Beispielen die Inhalte einer Stellenbewerbung.	Ich organisiere den Einblick in den Bereich Personal oder hole mir Informationen bei meinen Vorgesetzten im Lehrbetrieb.

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<input type="checkbox"/> 1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3) Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei folgende Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> - Erster Arbeitstag vorbereiten - Personaldaten erfassen - Betriebliche Infrastruktur erklären - Rückmeldung des neuen Mitarbeitenden in geeigneter Form abholen 	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen (K5) Ich erläutere die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition an konkreten Beispielen nachvollziehbar und nenne dabei Kriterien, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen. Ich zeige anhand von Beispielen in verschiedenen Bereichen (Kundenbetreuung, Technik/Wartung etc.) die Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf. Ich nenne die Bedeutung einer Abwesenheit vom Arbeitsplatz für das Unternehmen. Ich erstelle eine einfache Personaldisposition selbstständig.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.1 Bedeutung Ich kann die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition an konkreten Beispielen nachvollziehbar erläutern und kann dabei Kriterien nennen, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen. Ich kann eine einfache Personaldisposition selbst erstellen.	Ich erarbeite selbstständig eine Checkliste zur Einführung neuer Mitarbeitenden und lasse diese kontrollieren. Gleichzeitig entwerfe ich einen Feedbackbogen, der meine Tätigkeit während der Einführung reflektiert. Dieser ist eingesehen worden.	
<input type="checkbox"/> 1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen (K5) Ich erläutere die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition an konkreten Beispielen nachvollziehbar und nenne dabei Kriterien, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen. Ich zeige anhand von Beispielen in verschiedenen Bereichen (Kundenbetreuung, Technik/Wartung etc.) die Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf. Ich nenne die Bedeutung einer Abwesenheit vom Arbeitsplatz für das Unternehmen. Ich erstelle eine einfache Personaldisposition selbstständig.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.2 Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition Ich kann anhand von Beispielen Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar aufzeigen.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.2 Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition Ich kann anhand von mindestens einem Beispiel Vorteile einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf. Ich zeige anhand von mindestens einem Beispiel die Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf. Ich präsentiere mindestens einen umsetzbaren Verbesserungsvorschlag.	Als Fallbeispiel zeige ich die Personaldisposition bei speziellen Tagen auf, z. B. Feiertage, Tage mit ungünstigen Wetterbedingungen, Schulreisetage, Ferientage usw.	
<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.3 Gesundheitsbedingte Abwesenheiten Ich kenne bei gesundheitsbedingten Abwesenheiten den Unterschied zwischen krank, und NBU.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.3 Gesundheitsbedingte Abwesenheiten Ich kenne bei gesundheitsbedingten Abwesenheiten den Unterschied zwischen krank, und NBU.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.3 Gesundheitsbedingte Abwesenheiten Ich kenne bei gesundheitsbedingten Abwesenheiten den Unterschied zwischen krank, BU und NBU.	Ich informiere mich in unserer Personalabteilung.	

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Sozial-/Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft
3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens anfallende Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten - Kreditorenrechnungen verarbeiten 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.1 Debitorenrechnungen</p> <p>Ich erledige im Bereich der Debitorenrechnungen anfallende Arbeiten selbstständig und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwendet Konten und Kostenstellen gemäss betrieblichen Vorgaben . - Nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig. 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.1 Debitorenrechnungen</p> <p>Nutzt die elektronischen/administrativen Hilfsmittel fehlerfrei und erstellt ausgehende Rechnungen gemäss betrieblichen Vorgaben.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwendet Konten und Kostenstellen gemäss betrieblichen Vorgaben . - Nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig. 		
<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.2 Kasse führen (K3)</p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasse eröffnen - Kasse führen - Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen - Kasse schliessen - Kassenbuch führen 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.2 Kreditorenrechnungen</p> <p>Ich erledige im Bereich der Kreditorenrechnungen anfallende Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutzt die elektronischen/administrativen Hilfsmittel fehlerfrei und kontrolliert eingehende Rechnungen gemäss den betrieblichen Vorgaben. - Verwendet Konten und Kostenstellen gemäss den betrieblichen Vorgaben. - Nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig. 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.2 Kreditorenrechnungen</p> <p>Nutzt die elektronischen/administrativen Hilfsmittel fehlerfrei und kontrolliert eingehende Rechnungen gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwendet Konten und Kostenstellen gemäss den betrieblichen Vorgaben. - Nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig. 		
<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen die Arbeiten gemäss Vorgaben zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tagesabschluss - Monatsabschluss <p>Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen korrekt auf.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</p> <p>Erledigt die Mitarbeit in den zugewiesenen Abschlussarbeiten mehrheitlich selbstständig.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erfüllt die Arbeiten fehlerfrei und erklärt diese mittels Unterlagen einer Drittperson. - Erstellt zeitgerecht innerbetriebliche Kennzahlen gemäss Vorgaben . 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</p> <p>Bearbeitet die zugewiesenen Aufträge vollständig und zeitgerecht.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informiert bei Kassendifferenzen die vorgesezte Stelle. - Erklärt den Prozess «Kasse führen» ohne Hilfsmittel und fehlerfrei einer Drittperson. 	<p>Ich setze mich mit der Wichtigkeit einer sauberen Kassenführung auseinander und bin mir der Folgen bei Nichteinhaltung der Vorschriften bewusst. Dabei hilft mir der Verantwortliche des Betriebes.</p>	
			<p>Ich kenne einfache Abschlussverfahren und wende diese Kenntnisse im Betrieb an.</p>	

1.1.1.7 Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.4 Wirksames Präsentieren	3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks
<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5) Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter: – E-Mails – Briefe, Fax – Berichte und Dokumentationen – Protokolle und Aktennotizen	<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei wende ich das Datensicherungs- und Archivierungssystem meines Lehrbetriebes an. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben bezüglich dem Umgang mit Daten wende ich korrekt an. Anhand von Beispielen kann ich die Auswirkungen bei Nichteinhalten dieser Bestimmungen erklären.	– Stellt sicher, dass die erstellten Dokumente das CI/CD der Firma einhalten und weiteren Vorgaben entsprechen. – Erstellt die Dokumente fehlerfrei. – Hält die für die Erstellung der Dokumente vorgesehene Zeit ein.	Ich suche mir im Internet Informationen zur CI/CD meines Lehrbetriebes.
<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.2.1 Dokumente verwalten Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei wende ich das Datensicherungs- und Archivierungssystem meines Lehrbetriebes an. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben bezüglich dem Umgang mit Daten wende ich korrekt an.	<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.2.1 Dokumente verwalten Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei wende ich das Datensicherungs- und Archivierungssystem meines Lehrbetriebes an. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben bezüglich dem Umgang mit Daten wende ich korrekt an.	– Erledigt die zugewiesenen Aufgaben selbstständig, exakt und vollständig. – Nutzt die vorhandenen Datensicherungs- und Archivierungssysteme gemäss den betrieblichen Vorgaben. – Hält die gesetzlichen Bestimmungen im Bereich Datenschutz ein.	Ich weiss, welche Informationen des Lehrbetriebes vertraulich sind und auch Klassenkameraden oder Freunden nicht mitgeteilt werden dürfen.
<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.2.2 Datenschutz Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.	<input type="checkbox"/> 1.1.1.7.2.2 Datenschutz Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.	– Unterscheidet zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes. – Verwendet drei sinnvolle Beispiele für die Erklärung des Umganges mit vertraulichen Daten des Lehrbetriebes. – Zeigt mit eigenen Worten die negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden auf bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten.	Ich erkläre mich im Lehrbetrieb, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Weiter Informationen finde ich im Datenschutzgesetz.

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</p> <p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.1 Anlass planen</p> <p>Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich zielorientiert und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten - Teilnehmende betreuen - Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen - Teilnehmende mit Dokumentationen ausrüsten 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.1 Anlass planen</p> <p>Aufgrund eines selbst erstellten Ablaufes erstelle ich die Planung für Sitzungen und Anlässe. Ich verfasse die Einladungen und erledige deren rechtzeitigen Versand. Im Weiteren reserviere ich die nötige Infrastruktur und bereite diese vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellt die Planung aufgrund eines selbst-erstellten Ablaufes (z.B. Flussdiagramm). - Verfasst die Einladungen zeitgerecht und erfasst die An-/Abmeldungen systematisch. - Bereitet die Infrastruktur und die Unterlagen vor und instruiert sämtliche unterstützenden Personen. 	<p>Ich verfüge über ein selber erstelltes oder betriebliches Hilfsmittel (Flussdiagramm, Checkliste o.ä.m) das mir ermöglicht, Anlässe oder Sitzungen effizient und fachgerecht zu organisieren.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen</p> <p>Ich empfangen und betreue die Teilnehmenden freundlich und zuvorkommend. Diese erhalten von mir ein Programm und allfällige Vorkommnisse löse ich sofort und im Sinne der Teilnehmenden. Eine Möglichkeit zum Feedback stelle ich allen zur Verfügung.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen</p> <p>Empfängt die Teilnehmenden kundengerecht und zuvorkommend.</p> <p>Erläutert den Teilnehmenden das Programm und löst besondere Vorkommnisse sofort und zufriedenstellend.</p> <p>Erstellt für die Teilnehmenden ein Instrument für ein Feedback.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empfängt die Teilnehmenden kundengerecht und zuvorkommend. - Erläutert den Teilnehmenden das Programm und löst besondere Vorkommnisse sofort und zufriedenstellend. - Erstellt für die Teilnehmenden ein Instrument für ein Feedback. 	<p>Ich habe mit vorgängig überlegt, was ich bei allfällig auftauchenden Schwierigkeiten tun kann und welche Rückmeldung ich von diesem Anlass, dieser Sitzung einholen will.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.3 Auswertung und Abschluss</p> <p>Ich werte die eingehenden Feedbacks und Verbesserungsmassnahmen aus. Im Anschluss an die Veranstaltung erledige ich die nötigen Abschlussarbeiten und liefere fehlenden Dokumentationen nach.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.3.3 Auswertung und Abschluss</p> <p>Wertet das eingeholte Feedback systematisch aus und listet allfällige Verbesserungsmassnahmen auf.</p> <p>Erledigt umgehend die Abschlussarbeiten (Aufräumen, Debriefing der unterstützenden Personen etc.).</p> <p>Erstellt die allfällig nachzureichende Dokumentation zuhanden der Teilnehmenden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wertet das eingeholte Feedback systematisch aus und listet allfällige Verbesserungsmassnahmen auf. - Erledigt umgehend die Abschlussarbeiten (Aufräumen, Debriefing der unterstützenden Personen etc.). - Erstellt die allfällig nachzureichende Dokumentation zuhanden der Teilnehmenden. 	<p>Ich habe bereits in der Ablaufplanung die Abschlussarbeiten vorgesehen und sowohl dafür als auch für die Dokumentation genügend Zeit eingeräumt.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</p> <p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig und fachgerecht die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Frankierung, Einschreiben 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</p> <p>Erledigt selbstständig und effizient die Entgegennahme, Sortierung und Verteilung.</p> <p>Stellt die fachgerechte Verpackung und den zeitgerechten Versand sicher.</p> <p>Hält die formalen Vorgaben wie z.B. Vor gehen bei Einschreiben, Frankaturbestimmungen ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erledigt selbstständig und effizient die Entgegennahme, Sortierung und Verteilung. - Stellt die fachgerechte Verpackung und den zeitgerechten Versand sicher. - Halt die formalen Vorgaben wie z.B. Vor gehen bei Einschreiben, Frankaturbestimmungen ein. 	<p>Ich verfüge über ein aktuelles Dossier, das sowohl die postalischen als auch die innerbetrieblichen Vorgaben zum Brief- und Paketpostwesen enthält.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</p> <p>Ich kann aufzeigen, wie die interne Kommunikation in meinem Lehrbetrieb funktioniert. Ich aktualisiere die interne Informationsplattform gemäss den betrieblichen Vorgaben und erstelle Kommunikationsschreiben wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Dokumente für Anschlagbrett, Intranet - Hauszeitung 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</p> <p>Ich informiere mich bei der entsprechenden Abteilung über die Vorgaben bezüglich Corporate Identity / Corporate Design der Firma oder des Arbeitsbereiches.</p>	<p>- Die betrieblichen Vorgaben sind alle eingehalten (z.B. Handhabung von vertraulichen Dokumenten).</p> <p>- Stellt die aktuelle Ausrüstung der Kommunikationsplattformen sicher (Anschlagbrett, Intranet etc.).</p> <p>- Erstellt die Informationen zeitgerecht und effizient.</p>	<p>Ich informiere mich bei der entsprechenden Abteilung über die Vorgaben bezüglich Corporate Identity / Corporate Design der Firma oder des Arbeitsbereiches.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.6 Technische Geräte beherrschen (K3)</p> <p>Ich beherrsche die effiziente und ressourcenschonende Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt technischer Bürogeräte, die mir an meinem Arbeitsplatz zur Verfügung stehen, einwandfrei. Dies können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefon (Anlage) - Multifunktionsgeräte - Audiovisuelle Mittel - etc. 	<p>- Kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeschichten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern.</p> <p>- Reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf.</p> <p>- Erklärt tägliche Funktionen verständlich und zeigt einen ressourcenschonenden Umgang mit den Geräten auf.</p>	<p>- Kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeschichten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern.</p> <p>- Reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf.</p> <p>- Erklärt tägliche Funktionen verständlich und zeigt einen ressourcenschonenden Umgang mit den Geräten auf.</p>	<p>Wenn ich unsicher bin, hole ich Informationen ein. Das bedeutet in der Regel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zuerst selber in der Anleitung oder auf dem Computer im Hilfeprogramm nachschauen; 2. eine erfahrene Person im Lehrbetrieb fragen; 3. die Hotline um Hilfe bitten. 	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.7.7 Aufzeigen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz (K3)</p> <p>Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld kritisch unter organisatorischen wie auch ergonomischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung des Arbeitsplatzes - Körperhaltung - Ergonomie des Arbeitsplatzes - Ergonomische und effiziente Arbeitsweise - Bestimmungen zur Arbeitssicherheit 	<p>- Macht je zwei konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung.</p> <p>- Erklärt den Begriff «Ergonomie» und zeigt dessen Bedeutung für seinen Arbeitsplatz auf.</p> <p>- Macht zwei konkrete Verbesserungsvorschläge bezüglich «ergonomischem Arbeitsplatz» bzw. «ergonomischer und effizienter Arbeitsweise».</p>	<p>- Macht je zwei konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung.</p> <p>- Erklärt den Begriff «Ergonomie» und zeigt dessen Bedeutung für seinen Arbeitsplatz auf.</p> <p>- Macht zwei konkrete Verbesserungsvorschläge bezüglich «ergonomischem Arbeitsplatz» bzw. «ergonomischer und effizienter Arbeitsweise».</p>	<p>Bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes bin ich mir auch bewusst, dass eine optimale Einrichtung aus räumlichen, organisatorischen und finanziellen Gründen nicht immer verwirklicht werden kann.</p>	<p>1.1.7.7 (ÜK-Tag 2) Nennen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz (K1)</p> <p>Ich nenne die Bedeutung und rechtlichen Vorgaben, die mich in einer sicheren, ergonomischen und effizienten Arbeitsweise unterstützen.</p>

1.1.8 Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden	Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
<p>Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Unternehmung, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p>3.1 Leistungsbereitschaft 3.3 Teamfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>Leistungsziele Betrieb</p> <p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</p> <p><input type="checkbox"/> 1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen</p> <p>Ich setze die Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen, meines Lehrbetriebes ein (inkl. Zusatzleistungen/Kundeninformationssysteme).</p>	<p>Teilfähigkeiten zu Leistungsziel</p> <p><input type="checkbox"/> 1.1.8.1.1.1 Produkte und Dienstleistungen</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen (inkl. Zusatzleistungen).</p>	<p>Beurteilungskriterien für ALS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nennt auswendig drei Produkte/Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb und ordnet jedem drei spezifische Merkmale korrekt zu. - Erklärt die Produkte ohne Hilfsmittel korrekt und verständlich für einen Laien. - Erklärt zu den Produkten je mind. eine Zusatzleistung, zutreffend und mit eigenen Worten, inklusive Vor- und Nachteile der Zusatzleistung.
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.1.2 Kundeninformationssysteme</p> <p>Ich erläutere die Bedeutung moderner Kundeninformationssysteme im öV mit eigenen Worten und stelle zusammen, was öV-Kunden von einem modernen Informationssystem erwarten. Dies zeige ich anhand konkreter Beispiele.</p>	<p>Tipps und Tricks</p> <p>Ich beantworte beispielsweise folgende Fragen: - Wie beschreiben Prospekte, Werbebriefe, Kundenofferten, usw. die Vorteile von Leistungen meines Lehrbetriebes? - Welche zusätzlichen Vorteile habe ich mit bereits überlegt? Unterlagen über die gängigen Produkte oder Dienstleistungen sammle ich übersichtlich in einem Ordner.</p>	<p>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</p> <p>1.1.8.1 (ÜK-Tag 3, 7, 8) Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen die im öV vermittelt werden (inkl. Zusatzleistungen/Kundeninformationssysteme).</p>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.2 Die Bedeutung von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit erläutern (K2)</p> <p>Ich erläutere die Bedeutung und den Einfluss der Faktoren Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmenserfolg. Ich habe einen Überblick über unternehmenselevante Einrichtungen, Massnahmen und Vorschriften. Ich nenne den Einfluss dieser drei Faktoren auf den Unternehmenserfolg.</p>	<p>Ich diskutiere mit meinen Arbeitskollegen über dieses Thema. Einen Beitrag kann ich dann leisten, wenn ich persönlich bereit bin, mich zu engagieren. Ich berücksichtige die Sicherheitsvorschriften in verschiedenen Situationen, z.B.: Im Umgang mit Geld, Daten und elektrischem Strom.</p>	<p>1.1.8.2 (ÜK-Tag 3, 7, 8, 10) Die Bedeutung von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit nennen (K2)</p> <p>Ich nenne die Bedeutung und den Einfluss der Faktoren Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmenserfolg.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.8.3 Signalisierung und Sicherheit erklären (K3)</p> <p>Ich beschreibe ohne Hilfsmittel die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV so, dass sich ein Aussehenstehender ein Bild davon machen kann. Dabei kann ich die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente nennen. Anhand von Beispielen erkläre ich den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystemen und Sicherheit.</p> <p>Richtiges Verhalten in Notsituationen sowie dazugehörige Verhaltensanweisungen und Checklisten erläutere ich mit eigenen Worten korrekt und vollständig. Das richtige Verhalten in Notsituationen kann anhand von vorgegeben/simulierten Beispielen korrekt aufgezeigt werden.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.1 Signalisierung und Sicherheit</p> <p>Ich beschreibe ohne Hilfsmittel die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV so, dass sich ein Aussehenstehender ein Bild davon machen kann. Dabei kann ich die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente nennen. Anhand von Beispielen erkläre ich den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystemen und Sicherheit.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.2 Verhalten in Notsituationen</p> <p>Im Lehtbetrieb vorhandene Checklisten und Verhaltensanweisungen sowie entsprechende Notsituationen sind mir bekannt. Ich kann mich mit Hilfe von Checklisten und Verhaltensanweisungen in Notsituationen richtig verhalten. Dies zeige ich anhand von vorgegeben/simulierten Notsituationen.</p>	<p>Ich tausche Informationen dazu aus mit Lernenden von anderen Verkehrsträgern</p> <p>Ich beobachte bei meinen Reisen die verschiedenen Signalisierungssysteme einzelner Verkehrsträger.</p> <p>– Beschreibt an mindestens drei für den Lehtbetrieb relevante Beispielen den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystem und Sicherheit.</p>	<p>1.1.8.3 (ÜK-Tag 12)</p> <p>Signalisierung und Sicherheit erklären (K2)</p> <p>Ich beschreibe ohne Hilfsmittel die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV so, dass sich ein Aussehenstehender ein Bild davon machen kann. Dabei kann ich die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente nennen. Anhand von Beispielen erkläre ich den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystemen und Sicherheit.</p>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.2 Verhalten in Notsituationen</p> <p>Im Lehtbetrieb vorhandene Checklisten und Verhaltensanweisungen sowie entsprechende Notsituationen sind mir bekannt. Ich kann mich mit Hilfe von Checklisten und Verhaltensanweisungen in Notsituationen richtig verhalten. Dies zeige ich anhand von vorgegeben/simulierten Notsituationen.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.2 Verhalten in Notsituationen</p> <p>Im Lehtbetrieb vorhandene Checklisten und Verhaltensanweisungen sowie entsprechende Notsituationen sind mir bekannt. Ich kann mich mit Hilfe von Checklisten und Verhaltensanweisungen in Notsituationen richtig verhalten. Dies zeige ich anhand von vorgegeben/simulierten Notsituationen.</p>	<p>– Definiert mindestens drei Notsituationen im Lehtbetrieb.</p> <p>– Zählt die im Lehtbetrieb vorhandenen Checklisten oder Verhaltensanweisungen auf</p> <p>– Verhält sich in vorgegeben/simulierten Notsituationen richtig.</p>		
<p>1.1.8.4 Verkehrsgeografie anwenden (K3)</p> <p>Ich benenne und trage auf einer stummen Karte ohne Hilfsmittel folgende Anzahl Punkte korrekt ein, gemäss Vorgabe an meinem Lehrplatz (als Grundlage können die Karten aus dem ÜK verwendet werden):</p> <p>Schweiz</p> <ul style="list-style-type: none"> – 60 vorgegebene Orte in der Schweiz – 10 vorgegebene Grenzübergänge – 10 vorgegebene Alpenpässe – 10 vorgegebene Seen <p>Weltweit</p> <p>120 ausländische, vorgegebene Orte und die dazu gehörenden Länder und deren Hauptstädte.</p> <p>Ich setze meine Geografiekenntnisse zusammen mit branchenüblichen Hilfsmitteln bei Fahr- oder Flugplanauskünften und in der Reiseberatung ein.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.1 Verkehrsgeografie</p> <p>Ich benenne und trage auf einer stummen Karte ohne Hilfsmittel folgende Punkte gemäss Vorgabe Lehrplatz korrekt ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> – geografische Punkte (Orte/Pässe/Seen) – Länder – Hauptstädte 	<p>– Trägt geographische Punkte (Orte/Pässe/Seen) ohne Hilfsmittel auf einer stummen Karte richtig ein.</p> <p>– Nennt mit Hilfe einer stummen Karte die Länder.</p> <p>– Markiert die Hauptstädte auf der stummen Karte.</p> <p>(gemäss Vorgaben des Lehrplatzes)</p>	<p>Ich reise selbst und präge mir wichtige Orte ein.</p> <p>Ich nutze Geografieprogramme im Internet.</p> <p>Ich nutze die Unterlagen und die stumme Karte aus dem ÜK.</p> <p>Ich benutze Informationsquellen wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Airline-Streckennetzplan – Europäische Eisenbahnkarte – ÜK-Untertagen 	<p>1.1.8.4 (ÜK-Tag 3, 4, 7, 11)</p> <p>Verkehrsgeografie anwenden (K3)</p> <p>Ich benenne und trage auf einer stummen Karte ohne Hilfsmittel folgende Punkte korrekt ein (gemäss ÜK-Liste):</p> <p>Schweiz</p> <ul style="list-style-type: none"> – 60 vorgegebene Orte in der Schweiz – 10 vorgegebene Grenzübergänge – 10 vorgegebene Alpenpässe – 10 vorgegebene Seen <p>Weltweit</p> <ul style="list-style-type: none"> – 120 ausländische, vorgegebene Orte und die dazu gehörenden Länder und deren Hauptstädte. <p>Ich setze meine Geografiekenntnisse zusammen mit branchenüblichen Hilfsmitteln bei Fahr- oder Flugplanauskünften und in der Reiseberatung ein.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.2 Fahr- oder Flugplanauskünfte erteilen</p> <p>Ich setze meine Geografiekenntnisse zusammen mit branchenüblichen Hilfsmitteln (manuelle und elektronische) bei Fahr- oder Flugplanauskünften und in der Reiseberatung ein. Meine Auskünfte sind korrekt und kundendorientiert sowie berücksichtigen mögliche direkte Tages- und Nachtverbindungen.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.2 Fahr- oder Flugplanauskünfte erteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wählt kundenfreundliche Fahr-/Flugplansultate und begründet die Wahl. - Zeigt Unterschiede zwischen manuellen und elektronischen Fahr-/Flugplänen auf. - Nennt mit geeigneten Hilfsmitteln mindestens fünf direkte Tages- oder Nachtverbindungen ins Ausland. 	<p>Ich nehme die manuellen Pläne zur Hand und vergleiche das Ergebnis mit dem Resultat aus den elektronischen Plänen. Neben Kursbüchern und Flugplänen geben mir Spezialprospekte für Städtereisen Ausland zusätzliche Informationen.</p>	<p>Ich setze meine Geografiekenntnisse zusammen mit branchenüblichen Hilfsmitteln (manuelle und elektronische) bei Fahr- oder Flugplanauskünften und in der Reiseberatung ein. Meine Auskünfte sind korrekt und kundendorientiert sowie berücksichtigen mögliche direkte Tages- und Nachtverbindungen.</p>	<p>Ich nehme die manuellen Pläne zur Hand und vergleiche das Ergebnis mit dem Resultat aus den elektronischen Plänen. Neben Kursbüchern und Flugplänen geben mir Spezialprospekte für Städtereisen Ausland zusätzliche Informationen.</p>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.5 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichsteile der Merkmale, Besonderheiten und Vorwichtigsten Mitbewerber auf. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Ökologische Nachhaltigkeit - Preise und Konditionen 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.5 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nennt die wichtigsten Dienstleistungen/Produkte der Konkurrenz; die Angaben sind in einer selbst erstellten Tabelle übersichtlich dargestellt (Gliederung gemäss Leistungsziel). - Zeigt bei der Produktpalette Übereinstimmung und Unterschiede auf (auch in Bezug auf ökologische Nachhaltigkeit). - Zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf. 	<p>Ich besuche andere Firmen, lasse mir Prospekte schicken, führe mit Kollegen, die dort arbeiten, Fachgespräche usw. Falls möglich besuche ich Messen und Fachausstellungen. Auch dort sammle ich Wissen über Konkurrenzprodukte zu meinem Lehrbetrieb. Das Wort Sortimentspolitik gibt Antwort auf die Frage: Was bieten wir überhaupt an? Bei Behörden oder ähnlichen Einrichtungen lautet die Frage: Welche Dienstleistungen werden dort in der verwandten Abteilung oder Dienststelle angeboten?</p>	<p>1.1.8.5 (iJK-Tag 3, 7 & 8) Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichsteile der Merkmale, Besonderheiten und Vorwichtigsten Mitbewerber auf. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Ökologische Nachhaltigkeit - Preise und Konditionen 	<p>1.1.8.5 (iJK-Tag 3, 7 & 8) Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichsteile der Merkmale, Besonderheiten und Vorwichtigsten Mitbewerber auf. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Ökologische Nachhaltigkeit - Preise und Konditionen
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre einer ausstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensziele, Leitbild (sofern vorhanden) - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse/Organisationsform/Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und -standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.1 Leitbild, Ziele und geschichtlicher Hintergrund der Firma</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erklärt anhand der vorhandenen Unterlagen das Unternehmensziel und das Image der Firma in der Öffentlichkeit. - Zeigt anhand des Unternehmenszieles des Lehrbetriebes auf, welchen Einfluss dieses auf die tägliche Arbeit hat und wie es konkret am Arbeitsplatz umgesetzt wird. - Erstellt selbstständig eine schriftliche Zusammenfassung über die Geschichte des Unternehmens von der Gründung bis heute. 	<p>Ich informiere mich wie in meinem Lehrbetrieb die Qualität der Dienstleistungen/Produkte sichergestellt wird. Ich beschaffe mir zur Information das betriebseigene Leitbild.</p>	<p>1.1.8.6 (iJK-Tag 5, 10, 11) Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre für eine ausstehende Person verständlich die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensziele, Leitbild (sofern vorhanden) - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse/Organisationsform/Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und -standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.8.6 (iJK-Tag 5, 10, 11) Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre für eine ausstehende Person verständlich die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensziele, Leitbild (sofern vorhanden) - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse/Organisationsform/Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und -standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.2 Rechtsform, Organisationsform, Qualitätsmanagement der Firma</p> <p>Ich erkläre einer ausstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse/Organisationsform/Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und -standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.2 Rechtsform, Organisationsform, Qualitätsmanagement der Firma</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erklärt anhand der vorhandenen Unterlagen die Rechtsform sowie die Eigentumsverhältnisse der Firma. - Zeigt anhand eines Organigrammes die Organisationsform auf (Stabsstellen/Linienstellen/Kommunikationswege). - Zeigt aufgrund von internen Unterlagen das Qualitätsmanagement der Firma auf. 			

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.8.7 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche/regionale/gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen/Trends 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.1 Entwicklung der Branche</p> <p>Ich zeige die allgemeine Entwicklung meiner Branche in der Vergangenheit auf. Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die kurz- oder längerfristig in meiner Branche eintreten könnten.</p>	<p>- Stellt die allgemeine Entwicklung der Branche in der Vergangenheit dar.</p> <p>- Zeigt anschaulich drei mögliche kurz- oder langfristige Veränderungen für die Branche auf und begründet die Wahl.</p> <p>- Nennt mögliche Konsequenzen der genannten Veränderungen für die Branche.</p>	<p>Diese Veränderungen können sich auf alles beziehen: neue oder andere Dienstleistungen, neue oder andere Vertriebskanäle, neue Arten der Arbeitsorganisation, Grösse der Abteilungen oder Betriebe, Qualität, Internationalisierung, Automatisierung, usw.</p> <p>Geschäfts-, Fachberichte und Statistiken geben zahlreiche Hinweise. Beispielsweise veröffentlicht das Bundesamt für Statistik jedes Jahr Zahlen zum öffentlichen und privaten Verkehr, ebenso finde ich viele Hinweise in den Publikationen des Bundesamtes für Verkehr.</p> <p>Weitere Quellen: www.litra.ch</p>	<p>1.1.8.7 (ÜK-Tag 5, 11, 14) Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen in der Welt des Verkehrs. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche/regionale/gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen/Trends
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.2 Zusammenarbeit Branche / Vernetzungen im öV</p> <p>An konkreten Situationen zeige ich den Nutzen einer guten Zusammenarbeit für die direkten Partner und ihre Kunden verständlich auf. Ich erkläre einem Laien verständlich, was «Vernetzung im öV» bedeutet und kann eine eigene Idee für eine weitere Vernetzung des öV vorstellen.</p>	<p>- Beschreibt mindestens zwei konkrete Situationen aus dem Alltag, wo eine gute Zusammenarbeit stattfindet. Zeigt dabei sowohl für die Partner wie auch für die Kunden jeweils mindestens einen Nutzen auf.</p> <p>- Nennt mindestens ein aktuelles Beispiel der Vernetzung im öV.</p> <p>- Beschreibt eine eigene Idee für eine weitere Möglichkeit der Vernetzung im öV.</p>	<p>In der Branche öV ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern von grosser Bedeutung.</p> <p>Partnerschaften werden zum Beispiel in Tarif- und Verkehrsverbunden resp. in Allianzen (Luftfahrt) gelebt.</p>	<p>In der Branche öV ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern von grosser Bedeutung.</p> <p>Partnerschaften werden zum Beispiel in Tarif- und Verkehrsverbunden resp. in Allianzen (Luftfahrt) gelebt.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.3 Stellenwert des öV / Volkswirtschaftlicher Nutzen</p> <p>Der öV hat in der Gesellschaft einen hohen Stellenwert. Ich beurteile den öV nachvollziehbar hinsichtlich seiner ökologischen und volkswirtschaftlichen Bedeutung anhand mindestens zweier Beispiele. Anhand dieser Beispiele zeige ich auch auf, wo und wie der öV durch die öffentliche Hand mitfinanziert wird und welche Auswirkungen dies hat.</p>	<p>- Beurteilt nachvollziehbar die ökologische und volkswirtschaftliche Bedeutung des öV anhand zweier Beispiele.</p> <p>- Die Beurteilungskriterien sind erkennbar und werden separat aufgelistet.</p> <p>- Erläutert anhand eines konkreten Beispiels die Mitfinanzierung des öV durch die öffentliche Hand.</p>	<p>Geschäfts-, Fachberichte und Statistiken geben zahlreiche Hinweise. Beispielsweise veröffentlicht das Bundesamt für Statistik jedes Jahr Zahlen zum öffentlichen und privaten Verkehr, ebenso finde ich viele Hinweise in den Publikationen des Bundesamtes für Verkehr.</p> <p>Weitere Quellen: www.litra.ch</p>		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
	<input type="checkbox"/> 1.1.8.7.4 Wettbewerb im öV Ich kann die Bedeutung des Wettbewerbs im öV erläutern, Dazu zeige ich an Beispielen auf, wo Wettbewerb im öV stattfindet und welche gesetzlichen Bestimmungen es in diesem Bereich gibt.	<ul style="list-style-type: none"> - Erläutert, wofür Wettbewerb im öV wichtig ist und zeigt dies an mindestens zwei Beispielen auf. - Beschreibt für einen Laien nachvollziehbar die Bestimmungen bezüglich Wettbewerb im öV. - Beschreibt mindestens zwei Vorteile und zwei Risiken von Wettbewerb im öV. 	Konkurrenz belebt den Markt auch im öffentlichen Verkehr.	
	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.1 Bereitstellung der Infrastruktur Ich erläutere den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar: - Infrastruktur buchen oder bereitstellen (Bahntrassen, Strassen, Luftraum etc.) - Einsatz von Fahrzeugen, Flugzeugen usw. auf Strasse, Schiene und in der Luft planen, inkl. benötigtes Personal. - Transport durchführen und auswerten.	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.1 Bereitstellung der Infrastruktur Ich kann den Ablauf für die Bereitstellung der Infrastruktur im Verkehr wie z.B. Bahntrassen, Strassen, Luftraum etc. erklären. Dabei stehen mir Unterlagen der Firma zur Verfügung. - Infrastruktur buchen oder bereitstellen (Bahntrassen, Strassen, Luftraum etc.) - Einsatz von Fahrzeugen, Flugzeugen usw. auf Strasse, Schiene und in der Luft planen, inkl. benötigtes Personal. - Transport durchführen und auswerten.	Ich stelle mir ein Fallbeispiel vor, um mir bewusst zu werden, wie die Infrastruktur für Verkehrsmittel auf Strasse, Schiene, Wasser und Luft bestellt wird.	1.1.8.8 (iik-Tag 3, 7, 8 & 9) Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären (k4) Ressourcenplanung von der Disposition Infrastruktur, Fahrzeugen, Personal bis zur Durchführung des Transports oder der Leistung aufzeigen.
	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.2 Einsatzplanung Ich kann den Ablauf für die Planung des Einsatzes von Fahrzeugen oder Flugzeugen sowie Personal im Verkehr nachvollziehbar erklären. Dabei stehen mir Unterlagen und Planungsinstrumente der Firma zur Verfügung.	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.2 Einsatzplanung Ich kann den Ablauf für die Planung des Einsatzes von Fahrzeugen oder Flugzeugen sowie Personal im Verkehr nachvollziehbar erklären. Dabei stehen mir Unterlagen und Planungsinstrumente der Firma zur Verfügung. - Erklärt nachvollziehbar an einem konkreten Beispiel den Ablauf einer Planung der Fahrzeuge oder Flugzeuge sowie dem Einsatz von Personal im Verkehr. - Erstellt eine einfache Planung der Infrastruktur für den Verkehr selbstständig.		
	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.3 Transporte durchführen und auswerten Ich erläutere die Kriterien für die reibungslose Durchführung und Auswertung eines Transportes bzw. einer Leistung im Verkehr. Dabei stehen mir Unterlagen und Hilfsmittel der Firma zur Verfügung.	<input type="checkbox"/> 1.1.8.8.3 Transporte durchführen und auswerten Ich erläutere die Kriterien für die reibungslose Durchführung eines Transportes bzw. einer Leistung. - Erläutert an einem konkreten Beispiel den Ablauf eines Transportes bzw. einer Leistung im Verkehr. - Zeigt aufgrund von Hilfsmitteln im Betrieb auf, wie die Wirtschaftlichkeit von Transporten bzw. Leistungen im Verkehr ausgewertet werden.		

METHODEN- SOZIAL- UND SELBSTKOMPETENZEN

1.1.1 Leitziel – Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die Kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein. Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifische Sachbearbeitung und Administration sicher.

Richtziele	Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften		
Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	3.6 Ökologisches Bewusstsein
1.1.1.2 Kunden beraten		
Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.	2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2.4 Wirksames Präsentieren	3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen
1.1.1.3 Aufträge abwickeln		
Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln	3.1 Leistungsbereitschaft 3.3 Teamfähigkeit 3.4 Umgangsformen
1.1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen		
Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	3.1 Leistungsbereitschaft
1.1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen		
Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln	3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen

Richtziele	Methodenkompetenzen	Sozial-/Selbstkompetenzen
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen		
Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	3.1 Leistungsbereitschaft 3.5 Lernfähigkeit
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		
Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.4 Wirksames Präsentieren	3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden		
Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Unternehmung, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.4 Wirksames Präsentieren	3.1 Leistungsbereitschaft 3.3 Teamfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
Methodenkompetenzen		
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten		
Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich <ul style="list-style-type: none"> – wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen; – plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht; – führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus; – kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten; – reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.		
2.2 Vernetztes Denken und Handeln		
Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich <ul style="list-style-type: none"> – stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar; – erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen; – trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.		
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln		
Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich <ul style="list-style-type: none"> – kläre Bedürfnisse und Standpunkte; – erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner; – erarbeite angemessene Lösungsvorschläge; – erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse. 		
2.4 Wirksames Präsentieren		
Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich <ul style="list-style-type: none"> – Präsentationen plane und vorbereite; – Präsentationen überzeugend durchführe; – Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze; – Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze. 		

Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft.

Ich

- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an;
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner;
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben;
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung;
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ich

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten.

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner;
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit;
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe;
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

3.3 Teamfähigkeit

Im Team

- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um;
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig, Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren;
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

3.4 Umgangsformen

Ich

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen.

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft;
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf;
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein;
- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.

3.5 Lernfähigkeit

Ich

Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen.

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen;
 - wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelesenes in die Praxis;
 - reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form;
 - bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt wird;
- Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

3.6 Ökologisches Bewusstsein

Insbesondere

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln.

- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam;
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um;
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.

BESCHREIBUNG DER TAXONOMIESTUFEN

Die Angabe der Taxonomiestufen bei den Leistungszielen dient dazu, deren Anspruchsniveau zu bestimmen. Es werden sechs Kompetenzstufen unterschieden (K1 bis K6):

Taxonomiestufe	Beschreibung	Beispiel
K1 Wissen	Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen.	Ich nenne die Vor- und Nachteile der Einzelunternehmung, der GmbH und der AG.
K2 Verstehen	Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen.	Ich zeige unseren Kunden die wichtigsten Prozesse des Verkaufsupportres in den Absatzkanälen auf und beschreibe ihnen die Vor- und Nachteile bei der Wahl der verschiedenen Absatzkanäle.
K3 Anwenden	Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden.	Ich bereite Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Informationsanlässe für Kunden effizient und zielorientiert vor und nach. Dabei erledige ich alle Arbeiten von der Ausschreibung, Organisation, Begleitung, Durchführung bis hin zum Abschluss.
K4 Analyse	Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen.	Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassensbuch.
K5 Synthese	Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen.	Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben: - E-Mails - Aktennotizen - Briefe - Berichte - Texte für Websites Ich leite sie an Kunden, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.
K6 Beurteilung	Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen.	Ich beurteile die Richtigkeit und Angemessenheit einer Offerte anhand von selbstbestimmten Kriterien.

Baustein 4

WEGLEITUNG ZUR ARBEITS- UND LERNSITUATION (ALS)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

BEURTEILUNG DER LEISTUNG UND DES VERHALTENS AM ARBEITSPLATZ

Der Berufsbildner beurteilt einmal pro Semester Leistung und Verhalten des Lernenden am Arbeitsplatz anhand einer Arbeits- und Lernsituation (ALS).

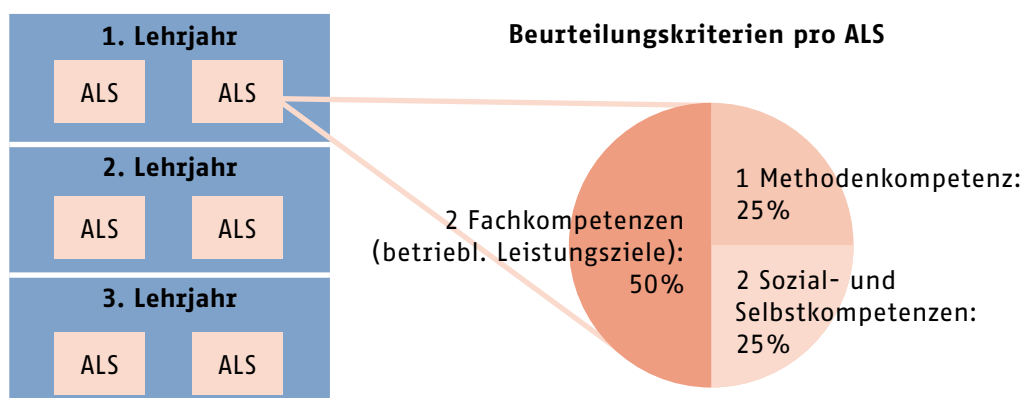
Gemäss Bildungsplan Teil D Qualifikationsverfahren – 1.1.3 Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil»; a) Arbeits- und Lernsituation – umfassen die ALS die im Betrieb umgesetzten Fachkompetenzen gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans und ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans.

Eine ALS besteht aus zwei Fachkompetenzen (betriebliche Leistungsziele), einer Methoden- sowie zwei Sozial- und Selbstkompetenzen. Jedes dieser fünf Elemente wird mit je einer Note bewertet. Der Durchschnitt daraus fliesst als Gesamtnote in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein. Die Formulare stehen als Exceltabelle zum Download auf www.login.org/branche-oev zur Verfügung.

Die Exceltabelle besteht aus den Registern:

- ALS-Stammdaten (mit den Angaben zur lernenden Person, dem Lehrplatz und der Nummer der ausgewählten Leistungsziele)
- Leistungsziel 1 (mit allfälligen Teilfähigkeiten zur Beurteilung und Benotung)
- Leistungsziel 2 (mit allfälligen Teilfähigkeiten zur Beurteilung und Benotung)
- MSS-Kompetenzen (Nummer der ausgewählten Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen eingeben; zur Beurteilung mit Benotung)
- Notenblatt (zur Besprechung der erreichten Noten und zur Unterschrift)
- Feedback (für die lernende Person als Vorbereitung und Rückmeldung an den Berufsbildner)

Im Verlauf der beruflichen Grundbildung werden sechs ALS durchgeführt. Je Semester findet eine Beobachtungsphase und eine Beurteilung statt. Die einzelnen Noten einer ALS fließen in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein und werden wie folgt gewichtet:



AUSWAHL DER HANDLUNGSKOMPETENZEN

Der Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung, Teil A (berufliche Handlungskompetenzen), konkretisiert die drei Ebenen des Leistungszielkataloges: Leitziel, Richtziel und Leistungsziel.

Die Bildungsziele der Branche öffentlicher Verkehr sind in Baustein 3 aufgeführt. Sie sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren. Der Berufsbildner bestimmt daraus pro ALS zwei Leistungsziele, eine Methodenkompetenz sowie zwei Sozial- und Selbstkompetenzen.

Fachkompetenz

Aus dem Leistungszielkatalog (Baustein 3, Bildungsziele) sind pro ALS zwei Leistungsziele (inkl. aller Teilfähigkeiten) auszuwählen und zu beurteilen. Sind in einem Leistungsziel drei oder mehr Teilfähigkeiten vorhanden, so müssen mindestens deren zwei beurteilt werden. Die Einträge auf dem Formular sind beim Vereinbarungsgespräch entsprechend anzupassen und gegebenenfalls die nicht zu beurteilenden Teilfähigkeiten zu streichen.

Methodenkompetenz

In Baustein 3, Bildungsziele, sind zu jedem Leistungsziel eine oder mehrere Methodenkompetenzen vorgegeben. Aus dieser Auswahl ist pro ALS eine Methodenkompetenz auszuwählen und zu beurteilen.

Sozial- und Selbstkompetenzen

In Baustein 3, Bildungsziele, sind zu jedem Leistungsziel eine oder mehrere Sozial- und Selbstkompetenzen vorgegeben. Aus dieser Auswahl sind pro ALS zwei auszuwählen und zu beurteilen. Alternativ kann eine der beiden Sozial- und Selbstkompetenzen durch eine, zum aktuellen Ausbildungsplatz passende Kompetenz aus Baustein 3, Seite 3.19 ersetzt werden.

VEREINBARUNGSGESPRÄCH

Der Berufsbildner erläutert der lernenden Person im Vereinbarungsgespräch seine Erwartungen und das Vorgehen, passt bei Bedarf die Leistungsziele resp. Teilfähigkeiten den Bedürfnissen des Lehrplatzes und dem Niveau des Lernenden an und hält dies im ALS-Formular schriftlich fest. Die ALS vereinbaren sie gemeinsam. Die vereinbarten Leistungsziele, allenfalls mit Teilfähigkeiten, und die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden im ALS-Formular festgehalten. Sowohl der Berufsbildner als auch die lernende Person unterschreiben diese Vereinbarung.

BEOBSACHTUNGSPHASE

Während mindestens zwei Monaten vertieft die lernende Person ihre Kenntnisse und Fertigkeiten zur vereinbarten Arbeits- und Lernsituation. Der Berufsbildner beobachtet sie bei der Arbeit und hält wichtige Ereignisse schriftlich fest. Die Beurteilung richtet sich nach den Beobachtungen während der vereinbarten Phase. Der lernenden Person ist die nötige Zeit zur Bearbeitung der ALS am Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen.

NOTENGEBUG UND ERÖFFNUNG DER BEWERTUNG

Die Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen werden einzeln mit Noten von 1 bis 6 bewertet. Die Beurteilungskriterien der Leistungsziele unterstützen die Beurteilung. Sie können, bezogen auf den Ausbildungsplatz, durch den Berufsbildner ergänzt werden. Die Gesamtnote setzt sich aus 50% Fachkompetenz und je 25% Methoden- resp. Sozial- und Selbstkompetenz zusammen. Der Durchschnitt ergibt die ALS-Erfahrungsnote, kaufmännisch gerundet auf eine halbe Note. Die Noten werden auf einem separaten Formular zusammengestellt.

Notenskala

6: sehr gut; 5: gut; 4: genügend; 3: ungenügend; 2: schwach; 1: unbrauchbar.

Halbe Zwischennoten sind zulässig (siehe auch Ziffer 4.9 – Bewertungshilfe zur Notengebung).

Die Rückmeldung zur Bewertung erfolgt in einem offenen, konstruktiven Gespräch. Auch die lernende Person äussert sich zu ihrer Ausbildung. Mit dem Feedback zum Bildungsbericht bereitet sie sich auf dieses Gespräch vor und formuliert konkrete Ziele für das nächste Semester. Der Berufsbildner gibt der lernenden Person eine Rückmeldung zu den formulierten Zielen. Das Gespräch schliesst mit einem Ausblick ab, idealerweise mit Handlungsempfehlungen für den weiteren Ausbildungsweg.

Das Original der Rückmeldung des Lernenden an den Berufsbildner bleibt bei der lernenden Person, eine Kopie geht an den Berufsbildner persönlich. Die Rückmeldung fliesst nicht in die ALS-Bewertung ein.

Der Berufsbildner unterschreibt die ALS auf dem Notenblatt und die lernende Person nimmt mit ihrer Unterschrift Kenntnis von der Beurteilung. Falls die lernende Person noch nicht 18 Jahre alt ist, muss ihr gesetzlicher Vertreter mit unterschreiben.

VORGEHEN UND FRISTEN

Die zuständigen Ausbildungsleiter von login Berufsbildung orientieren die Berufsbildner zu Beginn der beruflichen Grundbildung über das Vorgehen und die Fristen der ALS.

Die sechs bewerteten, besprochenen und unterschriebenen ALS werden bis zu folgenden Terminen im Original an den Ausbildungsleiter von login Berufsbildung übergeben:

ALS 1, 3 und 5: spätestens bis am 15. Januar des 1., 2. bzw 3. Lehrjahres

ALS 2 und 4: spätestens bis am 15. Juli des 1. bzw 2. Lehrjahres

ALS 6: spätestens bis am 30. April des 3. Lehrjahres

Unterlagen von Lernenden von Drittkunden von login Berufsbildung werden durch login an die jeweiligen Ausbildungsverantwortlichen weitergeleitet. Sie sind für die Erfassung und die Aufbewahrung der für das betriebliche Qualifikationsverfahren relevanten Unterlagen verantwortlich.

Die Erfahrungsnoten sind gemäss den Vorgaben der SBBK in der Datenbank «DBLAP2» bis zu folgenden Terminen zu erfassen:

ALS 1 bis 4: spätestens bis am 15. August des 1. bzw. des 2. Lehrjahres

ALS 5 und 6: spätestens bis am 15. Mai des 3. Lehrjahres

AUFBEWAHRUNG

Die vollständigen Dokumente zur ALS sind vom Lehrbetrieb im Dossier des Lernenden aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens ein Jahr nach Eröffnung des Gesamtergebnisses nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens bzw. nach Abschluss des Rechtsmittelverfahrens.

ANHANG ZUR WEGLEITUNG

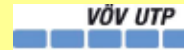
Bewertungshilfe zur Notengebung

Note	Bewertung	Beschreibung
6	Hervorragende Leistung, qualitativ und quantitativ herausragend	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten verdienen eine besondere Auszeichnung, sie entsprechen hohen Anforderungen;– Leistung in qualitativer und quantitativer Hinsicht dauerhaft herausragend;– die Selbständigkeit im Denken und Handeln kommt überzeugend zum Ausdruck.
5,5	Leistung entspricht in hohem Mass den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten verdienen eine Auszeichnung, sie entsprechen hohen Anforderungen;– sie sind ausgeglichen und/oder es zeigen sich im Lernprozess bemerkenswerte Fortschritte;– die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt.
5,0	Leistung entspricht den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten entsprechen den Anforderungen;– sie sind ausgeglichen, Fortschritte sind deutlich erkennbar;– die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt.
4,5	Leistung entspricht teilweise den Anforderungen, einzelne Fehler und Lücken, jedoch in nicht wesentlichen Bereichen	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten entsprechen meistens den Anforderungen, zeigen aber Fehler und Lücken;– Fortschritte sind erkennbar;– die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist mit Unterstützung möglich, Zusammenhänge werden meistens erkannt und berücksichtigt.
4,0	Leistung entspricht den Mindestanforderungen, grundlegende Kenntnisse vorhanden	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen;– Fortschritte sind möglich;– im Erkennen und Umsetzen von Zusammenhängen zeigen sich Unsicherheiten.
3,5	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in wesentlichen Bereichen, grundlegende Kenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen nicht, trotz einzelner genügenden Leistungen;– Fortschritte sind kaum ersichtlich;– die Grundlagenkenntnisse genügen nicht, um Zusammenhänge zu erkennen.
3,0	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in allen wesentlichen Bereichen, Grundlagenkenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten liegen unter den Mindestanforderungen, Fehler und Lücken in allen wesentlichen Bereichen;– Verbesserungen sind nicht ersichtlich oder nicht möglich;– Grundlagenkenntnisse fehlen.
2,0	Fragmentarische Leistung, gravierende Fehler	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten liegen weit unter den Mindestanforderungen und sind in wesentlichen Bereichen unzumutbar.
1,0	Völlig mangelhaft bzw. Arbeit nicht vorhanden	<ul style="list-style-type: none">– Leistung und Verhalten sind völlig mangelhaft. Aufforderungen Fehler und Lücken zu korrigieren werden nicht aufgenommen und nicht umgesetzt.

BEISPIEL EINES BILDUNGSBERICHTES



Branchenführung KV öffentlicher Verkehr, im Auftrag des VöV



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

Bildungsbericht

Arbeits- und Lernsituation (ALS)

Stammdaten

Lernende Person

Name/Vorname; Geburtsdatum

Oli Grünschnabel

01.02.1999

Ausbildungsbetrieb

login Berufsbildung

Abteilung

SBB A-B-C

Ort

Schönberg

BerufsbildnerIn

Reto Schlauer mann

Beurteilungsperiode

von 03.08.2015

bis

31.01.2016

Leistungsziel 1

1.1. 8.7 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)

Teilfähigkeiten zu Leistungsziel

- 1.1.8.7.1 Entwicklung der Branche
- 1.1.8.7.2 Zusammenarbeit Branche / Vernetzungen im öV
- 1.1.8.7.3 Stellenwert des öV / Volkswirtschaftlicher Nutzen
- 1.1.8.7.4 Wettbewerb im öV

Methodenkompetenzen ¹⁾

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

Sozial- und Selbstkompetenzen ²⁾

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziel 2

1.1. 7.7 Aufzeigen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz (K3)

Teilfähigkeiten zu Leistungsziel

- Keine Teilfähigkeiten

Methodenkompetenzen ¹⁾

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

Sozial- und Selbstkompetenzen ²⁾

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

¹⁾ Eine Methodenkompetenz ist auszuwählen für diese ALS

²⁾ Zwei Sozial- und Selbstkompetenzen sind auszuwählen für diese ALS

Die Arbeits- und Lernsituation wurde zwischen dem Berufsbildner und der lernenden Person besprochen und vereinbart:

27.08.2015

R. Schlauer mann

O. Grünschnabel

Datum

Unterschrift Berufsbilder/in

Unterschrift Lernende Person

A) Fachkompetenzen		Oli Grünschnabel
Leistungsziel	1.1. 8.7	Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)
<p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsgrössen und Strukturen • Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen • Beschäftigtenstruktur • Beschaffungs- und Absatzmärkte • Konkurrenzsituation • Rechtliche Rahmenbedingungen • Sozialpartnerschaft • Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) • Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung • Entwicklungen / Trends 		
Methodenkompetenzen zur Auswahl:		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.4 Wirksames Präsentieren
Selbst- und Sozialkompetenzen zur Auswahl:		3.1 Leistungsbereitschaft 3.3 Teamfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
Gesamtnote Fachkompetenzen (auf halbe Note genau)		4
Beurteilung in Noten: 6 - sehr gut; 5 - gut; 4 - genügend; 3 - schwach; 2 - sehr schwach; 1 - unbrauchbar Halbe Zwischennoten sind zulässig.		
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform	
siehe Teilfähigkeiten	Begründungen - Basisinformationen für Lehrzeugnis	
	Text	
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
Text		
Tipps und Tricks: Keine Tipps		

Teilfähigkeit 1	1.1. 8.7.1	Entwicklung der Branche
<p>Ich zeige die allgemeine Entwicklung meiner Branche in der Vergangenheit auf. Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die kurz- oder längerfristig in meiner Branche eintreten könnten.</p>		
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis	
<ul style="list-style-type: none"> • stellt die allgemeine Entwicklung der Branche in der Vergangenheit dar • zeigt anschaulich drei mögliche kurz- oder langfristige Veränderungen für die Branche auf und begründet die Wahl • Nennt mögliche Konsequenzen der genannten Veränderungen für die Branche 	<p>Du hast dich mit dem Thema leider zu wenig intensiv befasst. Im Text sowie deinen Erläuterungen stelle ich fest, dass es dir an Wissen und Information zu diesem Thema mangelt.</p> <p>Du konntest nur zwei Veränderungen aufzeigen und hast diese nicht genügend begründet. Ebenso fehlt bei der Nennung der möglichen Konsequenzen das "Fleisch am Knochen"</p>	
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
<p>Dieses Leistungsziel wird in schriftlicher Form erstellt und mündlich erklärt.</p>		
Tipps und Tricks:		
<p>Diese Veränderungen können sich auf alles beziehen: neue oder andere Dienstleistungen bzw. Vertriebskanäle; neue Arten der Arbeitsorganisation; Grösse der Abteilungen oder Betriebe; Qualität; Automatisierung; usw. Geschäfts-, Fachberichte und Statistiken geben zahlreiche Hinweise. Beispielsweise veröffentlicht das Bundesamt für Statistik jedes Jahr Zahlen zum öffentlichen und privaten Verkehr, ebenso finde ich viele Hinweise in den Publikationen des Bundesamtes für Verkehr. Weitere Quellen: www.litra.ch</p>		
Teilfähigkeit 2	1.1. 8.7.2	Zusammenarbeit Branche / Vernetzungen im öV
<p>An konkreten Situationen zeige ich den Nutzen einer guten Zusammenarbeit für die direkten Partner und ihre Kunden verständlich auf. Ich erkläre einem Laien verständlich, was "Vernetzung im öV" bedeutet und kann eine eigene Idee für eine weitere Vernetzung des öV vorstellen.</p>		
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis	
<ul style="list-style-type: none"> • beschreibt mindestens zwei konkrete Situationen aus dem Alltag, wo eine gute Zusammenarbeit stattfindet. Zeigt dabei sowohl für die Partner wie auch für die Kunden jeweils mindestens einen Nutzen auf • nennt mindestens ein aktuelles Beispiel der Vernetzung im öV • beschreibt eine eigene Idee für eine weitere Möglichkeit der Vernetzung im öV 	<p>Die Situationen aus dem Alltag hast du gut beschrieben und die Nutzen aufgezeigt. Achte jedoch darauf, dass du das nächste Mal auch Details berücksichtigst und auf die Rückfragen von mir vorbereitet bist.</p> <p>Die eigene Idee der Vernetzung hast du leider nicht formuliert. Du hättest im Arbeitsbereich rückfragen können bei Unklarheiten.</p>	
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
<p>Die oben genannten Situationen sind aus dem Alltag der SBB, Bereich A-B-C gewählt</p>	<p>Bei den Situationen und Beispielen hast du gut darauf geachtet, dass es aus dem Bereich SBB A-B-C ist.</p>	
<p>Dieses Leistungsziel wird in schriftlicher Form erstellt und mündlich erklärt.</p>		
Tipps und Tricks:		
<p>In der Branche öV ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern von grosser Bedeutung. Partnerschaften werden zum Beispiel in Tarif- und Verkehrsverbunden resp. in Allianzen (Luftfahrt) gelebt.</p>		

Teilfähigkeit 3	1.1. 8.7.3	Stellenwert des öV / Volkswirtschaftlicher Nutzen
Der öV hat in der Gesellschaft einen hohen Stellenwert. Ich beurteile den öV nachvollziehbar hinsichtlich seiner ökologischen und volkswirtschaftlichen Bedeutung anhand mindestens zweier Beispiele. Anhand dieser Beispiele zeige ich auch auf, wo und wie der öV durch die öffentliche Hand mitfinanziert wird und welche Auswirkungen dies hat.		
Beurteilungskriterien		Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis
<ul style="list-style-type: none"> • beurteilt nachvollziehbar die ökologische und volkswirtschaftliche Bedeutung des öV anhand zweier Beispiele • die Beurteilungskriterien sind erkennbar und werden separat aufgelistet • erläutert anhand eines konkreten Beispiels die Mitfinanzierung des öV durch die öffentliche Hand 		<p>Deine Stärke liegt klar in der Präsentation. Diese hast du gekonnt rüber gebracht. Dein Ausdruck ist klar und verständlich und du hast schöne anschauliche Beispiele gebracht.</p> <p>Nur leider gibt es inhaltlich Mängel. Du hast dich nicht mit dem Punkt "Mitfinanzierung" des öV auseinander gesetzt.</p>
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
<p>Für die Bearbeitung des Leistungszieles werden aktuelle Unterlagen im Internet konsultiert und als Beilage ausgedruckt.</p> <p>Dieses Leistungsziel wird für das Teammeeting als PPT Präsentation erstellt und mündlich erklärt.</p>		<p>Du hast gute und aktuelle Unterlagen beigelegt, diese jedoch zu wenig gelesen und angewendet.</p> <p>Die zwei Beispiele hast du aufgezeigt und die Kriterien aufgelistet. Aber auch hier ist es inhaltlich das Minimum im Gegensatz zur kreativen Präsentation.</p>
<p>Tipps und Tricks: Geschäfts-, Fachberichte und Statistiken geben zahlreiche Hinweise. Beispielsweise veröffentlicht das Bundesamt für Statistik jedes Jahr Zahlen zum öffentlichen und privaten Verkehr, ebenso finde ich viele Hinweise in den Publikationen des Bundesamtes für Verkehr. Weitere Quellen: www.litra.ch</p>		

Teilfähigkeit 4	1.1. 8.7.4	Wettbewerb im öV
Ich kann die Bedeutung des Wettbewerbs im öV erläutern, Dazu zeige ich an Beispielen auf, wo Wettbewerb im öV stattfindet und welche gesetzlichen Bestimmungen es in diesem Bereich gibt.		
Beurteilungskriterien		Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis
<ul style="list-style-type: none"> • erläutert, wofür Wettbewerb im öV wichtig ist und zeigt dies an mindestens zwei Beispielen auf • beschreibt für einen Laien nachvollziehbar die Bestimmungen bezüglich Wettbewerb im öV • beschreibt mindestens zwei Vorteile und zwei Risiken von Wettbewerb im öV 		Diese Teilfähigkeit wird nicht bewertet.
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
Text		
<p>Tipps und Tricks: Konkurrenz belebt den Markt auch im öffentlichen Verkehr.</p>		

A) Fachkompetenzen		Oli Grünschnabel
Leistungsziel	1.1. 7.7	Aufzeigen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz (K3)
<p>Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld kritisch unter organisatorischen wie auch ergonomischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung des Arbeitsplatzes • Körperhaltung • Ergonomie des Arbeitsplatzes • Ergonomische und effiziente Arbeitsweise • Bestimmungen zur Arbeitssicherheit 		
Methodenkompetenzen zur Auswahl:		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.4 Wirksames Präsentieren
Selbst- und Sozialkompetenzen zur Auswahl:		3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
Gesamtnote Fachkompetenzen (auf halbe Note genau)		5.5
Beurteilung in Noten: 6 - sehr gut; 5 - gut; 4 - genügend; 3 - schwach; 2 - sehr schwach; 1 - unbrauchbar Halbe Zwischennoten sind zulässig.		
Beurteilungskriterien		Beurteilung in Textform
<ul style="list-style-type: none"> • macht je zwei konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung • erklärt den Begriff "Ergonomie" und zeigt dessen Bedeutung für seinen Arbeitsplatz auf • macht zwei konkrete Verbesserungsvorschläge bezüglich "ergonomischem Arbeitsplatz" bzw. "ergonomischer und effizienter Arbeitsweise" 		<p>Begründungen - Basisinformationen für Lehrzeugnis</p> <p>Du hast die Einrichtung sehr gut studiert. Den Begriff Ergonomie hast du ausgezeichnet recherchiert und auf den Arbeitsplatz angepasst erläutert. Du hast sogar drei Verbesserungsvorschläge eingebracht.</p> <p>Die PPT war gut und verständlich gestaltet und präsentiert. Achte nur noch ein wenig darauf, dass du zu den Teilnehmern sprichst und nicht an die Wand hinter dir.</p>
<p>Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:</p> <p>Zusätzlich: zeigt auf was die Kosten für eine Umgestaltung des Arbeitsplatzes wären Dieses Leistungsziel wird in Form einer Präsentation dargestellt und wird am Teammeeting präsentiert.</p>		<p>Du hast im Internet sehr gut recherchiert und die Kosten für eine Umgestaltung des Arbeitsplatzes realistisch und verständlich zusammen gestellt.</p>
Tipps und Tricks:		
<p>Bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes bin ich mir auch bewusst, dass eine optimale Einrichtung aus räumlichen, organisatorischen und finanziellen Gründen nicht immer verwirklicht werden kann.</p>		

Teilfähigkeit 1	1.1. 0	bleibt leer
leere Seiten brauchen nicht ausgedruckt zu werden		
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis	
	Text	
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
Text		
Tipps und Tricks:		

Teilfähigkeit 2	1.1. 0	bleibt leer
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis	
	Text	
Fakultative Ergänzung zu den Bewertungskriterien und Präzisierung auf den Lehrort bezogen:		
Text		
Tipps und Tricks:		

Bildungsbericht
Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen

B) Methodenkompetenz	Oli Grünschnabel		
Zu beurteilende Kompetenz, ausschliesslich gemäss Auswahl auf Deckblatt:			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">2.2</td> <td>Vernetztes Denken und Handeln</td> </tr> </table>		2.2	Vernetztes Denken und Handeln
2.2	Vernetztes Denken und Handeln		
<p>Beurteilungskriterien</p> <p>Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> • stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar; • erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen; • trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>	<p>Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis</p> <p>Du hast die Präsentation für die Leistungsziele hervorragend vorbereitet und sehr gut sowie für Aussenstehende verständlich präsentiert. Im Alltag ist es im Arbeitsbereich für mich klar ersichtlich, dass du vernetzt denken kannst und Schnittstellen erkennst. Dies hätte ich mir etwas mehr bei der Erarbeitung der Leistungsziele gewünscht. Obwohl du beim Leistungsziel 2 bereits vom üK Unterlagen darüber hattest, hast du nicht das volle Potenzial genutzt, die Abhängigkeiten und Schnittstellen bei diesem Thema zu erkennen und die Hilfsmittel zu nutzen.</p>		
<p>Note Methodenkompetenz (auf halbe Note genau)</p>	4.5		

C) Sozial- und Selbstkompetenzen	Oli Grünschnabel
Zu beurteilende Kompetenz, gemäss Auswahl auf Deckblatt:	
3.2	Kommunikationsfähigkeit
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis
<p>Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten.</p> <p>Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner; drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit; bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe; übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben. 	<p>Du weist bei der Präsentation des Leistungszieles 1 gute Kompetenzen im Bereich Kommunikation auf. Das Thema hat dir gefallen und du hast dich bei der Präsentation sehr gut ausgedrückt. Zudem hast du klar und selbstbewusst deine eigene Meinung und eigene Ideen kommuniziert.</p> <p>Du hast dich auch sehr gut auf Rückfragen nach der Präsentation vorbereitet und diese souverän und kompetent beantwortet.</p> <p>Dein Verhalten ist auch im Arbeitsalltag stets offen und kundenorientiert. Du gehst auf die Menschen ein und kommunizierst positiv und lösungsorientiert. Du redest sehr gerne, was auch Schattenseiten hat. Du musst vermehrt darauf achten, dass deine Arbeit auch effizient erledigt wird.</p>
Note Sozial- und Selbstkompetenzen (auf halbe Note genau)	5

C) Sozial- und Selbstkompetenzen	
Zu beurteilende Kompetenz, gemäss Auswahl auf Deckblatt oder eine andere Selbst- & Sozialkompetenz aus Baustein 3 (siehe auch Wegleitung zur ALS; Baustein 4, Ziffer 4.3.3)	
3.6	Ökologisches Bewusstsein
Beurteilungskriterien	Beurteilung in Textform - Basisinformationen für Lehrzeugnis
<p>Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln.</p> <p>Insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam; gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um; entsorge ich Abfälle umweltgerecht. 	<p>Leider achtest du im Berufsalltag nur sehr wenig auf ein ökologisches Verhalten. Besonders beim Drucker hast du auch nach mehrmaligem Hinweisen einfach Papier gedruckt ohne das Seitenlayout vorher auf dem Bildschirm zu prüfen. Das hat viel Papier und Toner verbraucht.</p> <p>Mit Einrichtungen des Lehrplatzes gehst du sorgfältig um.</p> <p>Beim Abfall entsorgen erwarte ich von dir auch vermehrt, dass du den Pet Behälter benutzt, welcher gleich neben dem Abfalleimer steht. Das Altpapier entsorgst du nach den Vorgaben.</p>
Note Sozial- und Selbstkompetenzen (auf halbe Note genau)	4.5

Zusammenstellung der Gesamtnote zum Bildungsbericht

Lernende Person	Oli Grünschnabel		
Ausbildungsbetrieb	login Berufsbildung		
Abteilung	SBB A-B-C		
Ort	Schönberg		
Berufsbildner/in	Reto Schlauerermann		
Beurteilungsperiode	von	03.08.2015	bis 31.01.2016

Berechnung der Gesamtnote für die Ausbildungs- und Lernsituation

Eine ALS besteht aus 2 Fach-, 1 Methoden- und 2 Sozial-/Selbstkompetenzen

Kompetenzen	Leistungsziel 1	Leistungsziel 2	Noten-Durchschnitt	
A) Übertrag Noten Fachkompetenzen ¹⁾	4.0	5.5		4.8
B) Übertrag Note Methodenkompetenz	4.5		4.5	4.7
C) Übertrag Noten Sozial-/Selbstkompetenzen ¹⁾	5.0	4.5	4.8	
Gesamtnote Arbeits- und Lernsituation	Die Schlussnote ist kaufmännisch auf eine halbe Note gerundet			5.0

¹⁾ aus den Noten LZ 1 und LZ 2 ist ein Durchschnitt zu errechnen, auf 1/10 gerundet

Die Unterschriften bestätigen, dass das Bewertungsgespräch zwischen dem Berufsbildner und der lernenden Person stattgefunden hat:

29. Januar 2016	<i>R. Schlauerermann</i>	<i>O. Grünschnabel</i>
Datum	Unterschrift Berufsbildner	Unterschrift Lernende Person
Datum	Unterschrift gesetzlicher Vertreter (für Lernende unter 18 Jahren)	

Feedback

Die Rückmeldung zur Bewertung erfolgt in einem offenen, konstruktiven Gespräch. Die lernende Person ihrerseits äussert sich auch zu ihrer Ausbildung. Mit dem Feedback zum Bildungsbericht bereitet sie sich auf dieses Gespräch vor und formuliert konkrete Ziele für das nächste Semester. Der Berufsbildner gibt der lernenden Person eine Rückmeldung zu den formulierten Zielen. Das Gespräch schliesst ab mit einem Ausblick, idealerweise mit Handlungsempfehlungen für den weiteren Berufsweg.

Diese Rückmeldung durch die lernende Person fliesst nicht in die ALS-Bewertung ein und ist erst nach dem Beurteilungsgespräch durchzuführen.

Rückmeldung zur Ausbildung durch die lernende Person

Lernende Person

Ausbildungsbetrieb

Abteilung **Ort**

Berufsbildner

Beurteilungsperiode von bis

Machen Sie sich als Vorbereitung auf das ALS-Bewertungsgespräch Notizen zu Ihrer bisherigen betrieblichen Ausbildung und notieren Sie Ihre Ziele für das kommende Semester.

Rückmeldung zur betrieblichen Ausbildung an den Berufsbildner	😊😊	😊	😐	😞
Der Lehrplatz eignet sich gut für eine lernende Person.				
Die Instruktion war gut organisiert. Alle Ausbildner waren jeweils vorinformiert und kannten meinen Wissensstand.				
Die Instruktionszeit war angemessen.				
Ich konnte auch selbständig arbeiten				
Die Arbeit war meinem Bildungsstand angemessen. Ich war weder unter- noch überfordert.				
Ich fühlte mich stets willkommen und nützlich. Meine Arbeit wurde wertgeschätzt.				
Mir wurden bereichsübergreifende Zusammenhänge erklärt.				
Beim Vereinbarungsgespräch zur ALS konnte ich mich gut einbringen. Meine Aussagen wurden ernst genommen.				
Begründungen und Ergänzungen zu den Rückmeldungen oben und was ich sonst noch sagen wollte:				
Text				

Lernende Person

Oli Grünschnabel

Beurteilungsperiode

von

03.08.2015

bis

31.01.2016

Welche Ziele setzen Sie sich für das kommende Semester (formuliert nach SMART-Methode)
(Nennen Sie 2 - 3 Ziele, aus den Bereichen Fachkompetenzen, Methodenkompetenzen, Sozialkompetenzen und Selbstkompetenzen)
Ziele, die Sie selbstständig im kommenden Semester umsetzen. Besprechen Sie Ihre formulierten Ziele mit dem Berufsbildner und verlangen Sie ein Feedback dazu. Er gibt Ihnen sicher gerne Tipps für den weiteren Berufsweg.

Ziel 1:

Ziel 2:

Ziel 3:

Das Original des Formulars bleibt bei der lernenden Person, eine Kopie geht an den Berufsbildner persönlich. Diese Rückmeldung fließt nicht in die ALS-Bewertung ein.

Baustein 5

WEGLEITUNG ZUR LERNDOKUMENTATION (LD)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

GRUNDLAGEN

Gemäss BiVo, Art 16 Abs. 1 und 2, hat die lernende Person für jedes Semester eine Lerndokumentation zu führen. Das Papier dokumentiert die Tätigkeiten und Verantwortungen am Lehrplatz. Der verantwortliche Berufsbildner gibt der lernenden Person eine Rückmeldung über die Dokumentation und unterschreibt diese auf dem Deckblatt. Die Lerndokumentation bildet die Grundlage für das mündliche Qualifikationsverfahren im betrieblichen Teil (s. Baustein 8: Wegleitung zum Qualifikationsverfahren; Berufspraxis mündlich).

FORM UND UMFANG DER LERNDOKUMENTATION

Die lernende Person führt ihre Lerndokumentation gemäss den strukturierten Vorgaben auf Seite 5.3. Der Umfang umfasst in der Regel pro Semester eine bis zwei Seiten A4 in Schriftart Arial 10pt. Der Lernende achtet dabei auf die Qualität der Beschreibungen, indem er in Aufzählungen oder in einfachen Sätzen die vorgegebenen Punkte formuliert. Er legt Wert darauf, dass die Lerndokumentation die wesentlichen Informationen beinhaltet und für eine aussenstehende Person nachvollziehbar ist. Interne Abkürzungen und Fachbegriffe werden erklärt. Beilagen können das Bild vervollständigen.

Die lernende Person legt am Ende jedes Semesters die Lerndokumentation dem Berufsbildner vor. Dieser kontrolliert die Arbeit, gibt ihr eine Rückmeldung und unterschreibt auf dem Deckblatt des Dokumentes unter Angabe des Ausbildungsbetriebes/Abteilung, Vorname, Name, Geschäftsadresse, E-mail und Telefonnummer.

Die Lerndokumentation muss am Ende des 5. Semesters – bei Lehrjahrwiederholung am Ende des zweitletzten Semesters – in einem Schnellhefter und in doppelter Ausführung, dem Ausbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebes abgegeben werden. Dieser leitet sie dem QV-Koordinator des jeweiligen üK-Standortes weiter. Der Auftrag erfolgt mit dem jährlichen Branchen-Newsletter und enthält das Abgabedatum und die Empfängeradresse.

AUFTRAG UND INHALT DER LERNDOKUMENTATION

Die lernende Person beschreibt pro Semester das Einsatzgebiet und die Tätigkeiten am Lehrplatz. Wenn der Lernende während mehreren Semestern am gleichen Lehrplatz tätig ist, sind pro Semester jeweils die neuen Tätigkeiten oder Verantwortungen zu beschreiben. Dabei sind die Details der Aufgabengebiete zu nennen und so zu beschreiben, dass sich der Prüfungsexperte ein Bild machen kann. Zusätzliche Dokumente oder Prospekte können zur Veranschaulichung beigelegt werden.

Lernende, welche ein Lehrjahr wiederholen, dokumentieren die Einsatzgebiete aller Semester.

Folgende Inhalte sind zu beschreiben

- Angaben zum Lehrplatz (Deckblatt)
- Aufbauorganisation des Lehrplatzes (Organigramm Unternehmung und Lehrplatz)
- Produkte und Dienstleistungen des Geschäftsbereiches
- Interne und externe Kunden des Geschäftsbereiches
- Das Aufgabengebiet des Lernenden: allgemeine Aufgaben und Ressorts
- Aufgaben, für welche die lernende Person alleine verantwortlich ist
- Aufgaben, welche einfach fallen, schwierigere Aufgaben und Routinearbeiten
- Eine kommunikative Situation mit internen oder externen Kunden oder Mitarbeitern, mit den Angaben, welche kommunikativen Fähigkeiten des Lernenden dabei zum Ausdruck kommen
- Die persönlichen Stärken und Schwächen, welche am Lehrplatz besonders zum Ausdruck kommen
- Aufzuführen sind auch alle bearbeiteten Leistungsziele in der Semester-ALS
- Am Schluss kontrolliert und unterschreibt der Berufsbildner die Arbeit des Lernenden

BEISPIEL EINER LERNDOKUMENTATION (LD)

Deckblatt zur Lerndokumentation (Ld)	
Lernende Person	
Hans	Hinterdemwald
Name	Vorname
Geschlecht weiblich <input type="checkbox"/> männlich <input checked="" type="checkbox"/>	Geburtsdatum 01.01.2000
(Zutreffendes bitte ankreuzen)	
Lehrbetrieb	
login Berufsbildung AG	Olten
Name	Ort
Ausbildungs- und Prüfungsbranche	Öffentlicher Verkehr
Datum / Unterschrift Lernende/r 	
Übersicht Lehrplätze	
Semester 1 / 1. Lehrjahr	
Lehrplatz SBB AG, Bildungsadministration, Ostermundigen	
Semester 2 / 1. Lehrjahr	
Lehrplatz	
Semester / Lehrjahr	
Lehrplatz	
Semester / Lehrjahr	
Lehrplatz	
Semester / Lehrjahr	
Lehrplatz	
Semester*) / Lehrjahr	
Lehrplatz	
Semester*) / Lehrjahr	
Lehrplatz	
Zur Bearbeitung beachten Sie die Wegleitung in der Lerndokumentation Baustein 5	
*) Bei Lehrjahrwiederholungen sind <u>alle</u> Semester auszufüllen.	

Angaben zum Lehrplatz

Semester	1. Semester
Lehrplatz (Firma, Abteilung)	SBB AG, Bildungsadministration, Ostermundigen
Berufsbildner/in (Vorname, Name)	Ferdi Muster
E-mail / Telefonnummer	ferdi.muster@öv.ch / +41 70 987 65 43
Datum und Unterschrift	22.1.2016 <i>F. Muster</i>

Organigramm der Unternehmung

Aufbauorganisation des Lehrplatzes im Anhang zum Dokument (Organigramm Unternehmung und Lehrplatz; inkl. Teil des Organigramms, wo auch der Lernende selbst ersichtlich ist).

Produkte und Dienstleistungen des Geschäftsbereichs

Produkte

- Generalabonnemente
- ZVV Abos
- Nationale Fahrscheine
- Mehrfahrtenkarten
- Klassenwechsel
- Swiss Pass
- Internationale Fahrscheine (DE & FR)

Dienstleistungen

- Beratung
- Geldwechsel
- Gepäckabfertigung
- Western Union
- Kundenlenkung
- Offerten ausstellen
- ...

Interne und externe Kunden des Geschäftsbereichs

Interne Kunden

- Betriebszentrale
- Kundendienst
- Zug- und Lokpersonal
- Infrastruktur
- Rollmaterial
- Qualitätssicherung
- ...

Externe Kunden

- Jugendliche
- Erwachsene
- Senioren
- Pendler
- Tagesausflügler
- Familien
- ...

Aufgabengebiet des Lernenden (allgemeine Aufgaben und Ressorts)

Aufgaben

- Schalterdienst / Verkauf
- Billettkontrolle
- Korrespondenz
- Offerten ausstellen
- Rechnungen
- Kundenlenkung
- ...

Ressorts

- Kreditorenabwicklung
- Materialbewirtschaftung
- Newsletter verfassen
- Schaufenstergestaltung
- Gepäckbewirtschaftung
- Kaffekasse
- ...

Aufgaben, für welche die lernende Person alleine verantwortlich ist

Meine Ressortarbeit beinhaltete einerseits die Bewirtschaftung des Personalkiosks. Hier erledigte ich unter Anderem den Einkauf und die Monatsabrechnung. Zudem war ich für die Personaleinteilung zuständig, welche jeweils einen halben bis einen ganzen Tag im Monat beansprucht. Dies machte mir viel Spass, weil es keine einfache Aufgabe war, allen gerecht zu werden.

Aufgaben, welche einfach fallen, schwierigere Aufgaben und Routinearbeiten

Die Arbeit im Schnellverkauf fiel mir leicht, ausser bei speziellen Angeboten wie Mobility, Travel Cash und Park+Rail, welche nicht so oft vorkommen. Die Arbeit im Beratungsverkauf fand ich schwieriger. Es gibt sehr viele verschiedene Angebote und bei ausländischen Reisen ist es nicht immer möglich, die gesamte Reise auszustellen mit unserem System. Dort war ich froh, wenn immer jemand zur Stelle war, den ich fragen konnte. Western Union ist nicht schwer, aber man muss immer gut aufpassen, dass man alles genau kontrolliert und alle Fragen stellt, welche das Geldwäschereigesetz verlangt. Routinearbeiten sind nationale Angebote, Monats- und Jahresabonnemente und Change.

Eine kommunikative Situation mit internen oder externen Kunden oder Mitarbeitern mit der Angabe der kommunikativen Fähigkeiten des Lernenden, die dabei zum Ausdruck kommen.

Beschreibung der Situation:

Ein Kunde war bei mir im Beratungsverkauf und wollte eine Reise nach Finale Ligure in Italien buchen. Reisen nach Italien sind immer mit Umsteigen in Milano verbunden, jedoch sind die Anschlüsse sehr knapp berechnet.

Wie habe ich reagiert? Was habe ich gemacht?

Ich suchte dem Kunden die Verbindung raus und sah, dass er in Milano nur 20 Minuten Zeit hatte um umzusteigen. Zuerst wollte er unbedingt auf diesen Anschlusszug, ich habe ihm dann aber erklärt, dass das wahrscheinlich nicht reicht und dass er mit dem Gepäck nicht so schnell ist. Den Anschlusszug konnte man nur mit Sitzplatzreservation buchen und wenn er diesen verpassen würde, müsste er in Milano nochmals am Billettschalter anstehen und die Reservation umbuchen.

Was war das Resultat? Was habe ich gelernt?

Ich konnte ihn überzeugen, dass er in Milano ein feines Mittagessen mit seiner Freundin geniessen und eine Stunde später den Zug nach Finale Ligure nehmen soll, stressfrei und ohne Umbuchen der Sitzplatzreservation.

Meine persönlichen Stärken und Schwächen, welche an diesem Lehrplatz speziell zum Ausdruck kommen

Ich bin sehr gerne im Kundenkontakt und im Gespräch mit verschiedensten Kundengruppen. Es ist eine Stärke von mir, Kundenbedürfnisse systematisch zu erfragen, so dass ich schnell zum Ziel komme und die Kunden zufrieden sind. Mit meiner gewinnenden Art kann ich Kunden gut überzeugen und das richtige Produkt verkaufen.

Eine Schwäche von mir ist meine Ungeduld. Komplizierte oder auch unvorbereitete

Kunden rauben mir viel Energie und oft auch Zeit. Ich werde ungeduldig, wenn die Warteschlange immer länger wird. Jedoch habe ich gelernt, dass man mit Ruhe und Gelassenheit und einer Portion Humor vieles erreichen kann im Kundenkontakt.

Bearbeitete Leistungsziele in der Semester-ALS

(Es sind alle Leistungsziele mit Titel aufzuführen)

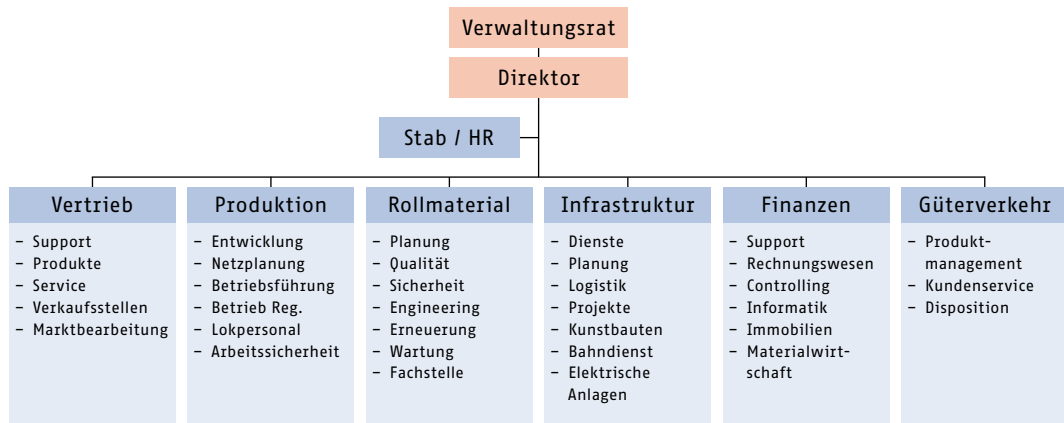
1.1.2.2. Kundengespräche führen

1.1.8.4. Verkehrsgeografie anwenden

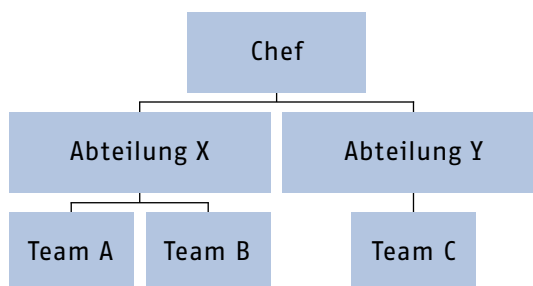
BEILAGE

Organigramm der Unternehmung

(Beispiel; Das Organigramm ist der konkreten Situation anzupassen, mit den Namen der jeweiligen Stelleninhaber/innen.)



Organigramm Lehrplatz



Baustein 6

WEGLEITUNG ZU DEN ÜBERBETRIEBLICHEN KURSEN (ÜK)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

ZWECK

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die betriebliche Ausbildung. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifisches Fachwissen und führen sie in Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ein. Ergänzend zur Ausbildung im Lehrbetrieb, bereiten sie ausserdem auf das Qualifikationsverfahren vor.

Die in den überbetrieblichen Kursen erlernten grundlegenden Kompetenzen festigen und vertiefen die Lernenden im Lehrbetrieb möglichst selbstständig.

TRÄGER UND ORGANISATION

Als Träger der Branche ist der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) gleichzeitig Träger der überbetrieblichen Kurse. Die damit zusammenhängenden Aufgaben werden von login Berufsbildung im Mandat des VöV erfüllt. Massgebend für die Organisation, Aufgabenbeschreibung und alle anderen Rahmenbedingungen für die überbetrieblichen Kurse ist der Bildungsplan Teil C, Kapitel 1.3 und das Organisationsreglement der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr. Ansprechpartner und Adressen der Branche sind im Baustein 9 der Lern- und Leistungsdokumentation aufgeführt.

Die Kurse werden sprachregional und interkantonal an mehreren Kursorten organisiert und durchgeführt.

ANMELDUNG UND OBLIGATORIUM

Die Ausbildungsbetriebe melden die Lernenden der Branchen-Kursorganisation gemäss dem, durch den Kanton genehmigten, Lehrvertrag an.

Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch (Bundesgesetz über die Berufsbildung, Artikel 23).

Grundsätzlich werden keine Dispensationsgesuche bewilligt. Unumgängliche Abwesenheiten sind mindestens drei Wochen vor dem üK vom Berufsbildner dem zuständigen Ausbildungsleiter von login Berufsbildung bzw. dem Ausbildungsverantwortlichen der übrigen Ausbildungsbetriebe schriftlich zu melden. Der Ausbildungsleiter bzw. der Ausbildungsverantwortliche entscheidet über das Gesuch und allenfalls die Form, wie die verpasste Sequenz nachzuholen ist.

Zwingende kurzfristige Abwesenheiten vom Kurs (z.B. ärztlich attestierte Krankheit oder Unfall) sind umgehend mit Angaben des Grundes (Arztzeugnis) dem Lehrbetrieb, dem Ausbildungsleiter bzw. dem Ausbildungsverantwortlichen und der Kursorganisation (Tel-Nr. siehe Kurseinladung) zu melden. Der verpasste Stoff ist selbstständig aufzuarbeiten. Sofern noch entsprechende Kurstage von Parallelklassen stattfinden, kann er mit einer andern Klasse nachgeholt werden. Der Kursleiter wird durch den Ausbildungsleiter oder die Kursorganisation informiert.

Der Kursleiter darf keine Dispensationsgesuche behandeln. Er verweist die Lernenden an den Ausbildungsleiter login bzw. an den Ausbildungsverantwortlichen der übrigen Ausbildungsbetriebe.

Die Lernenden erhalten ein persönliches Aufgebot für den überbetrieblichen Kurs, welches ihnen über die Ausbildungsbetriebe zugestellt oder auf der Homepage von login Berufsbildung (www.login.org) zur Verfügung gestellt wird. Die Ausbildungsbetriebe stellen sicher, dass die Lernenden die Kurse besuchen.

KURSKOSTEN

Die Kosten für die überbetrieblichen Kurse werden nach Abzug der Bundes- und Kantons-subventionen von den Ausbildungsbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

PROGRAMM

Das Programm wird von der Kurskommission der Branche öV auf der Grundlage der Bildungsziele der Lern- und Leistungsdokumentation und dem Bildungsplan über die überbetrieblichen Kurse erarbeitet.

KOMPETENZNACHWEIS IM ÜBERBETRIEBLICHEN KURS

Während der dreijährigen Grundbildung legen die Lernenden zwei üK-Kompetenznachweise (üK-KN) ab. Diese sind im Baustein 7 «Wegleitung zu den üK-Kompetenznachweisen» beschrieben.

RAHMENPROGRAMM

- 1. Lehrjahr**
(6 Tage
+ üK-KN)
- Überblick über den Ablauf der Grundbildung
 - Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation
 - Umgang mit Leistungszielen, Methoden- und Sozialkompetenzen
 - Einführung in die Arbeits- und Lernsituationen
 - Einführung in die Kompetenznachweise und Präsentationstechniken
 - Branchenkenntnisse
 - Kundenkontakt
 - Fahr- und Flugpläne
 - Geografie
 - Verkehrsträger
 - Personentransport
 - Entwicklung im öffentlichen Verkehr
 - Mein Arbeitsplatz
 - Erster Kompetenznachweis (KN)
-

- 2. Lehrjahr**
(6 Tage
+ üK-KN)
- Branchenkenntnisse
 - Gütertransport
 - Personentransport
 - Geografie
 - Planung und Disposition
 - Verkehrsträger
 - Branchen- und Betriebskenntnisse
 - Zukunft im öffentlichen Verkehr
-

- 3. Lehrjahr**
(4 Tage
+ üK-KN)
- Zweiter Kompetenznachweis (KN)
 - Standortbestimmung: Arbeitsmarkt und Blick in die Zukunft
 - Repetition und Vorbereitung auf das Qualifikationsverfahren
 - Branchenkenntnisse
 - Kundenkontakt
 - Signalisation und Sicherheit
 - Gesetze und Vorschriften
 - Verkehrsträger
 - Branchen- und Betriebskenntnisse
-

ÜK-KURSTAGE – ZEITLICHER ABLAUF UND LEISTUNGSZIELE

Kurstage	Thema	Leistungsziel bzw. Methodenkompetenz
1. Semester		
Kurstage 1 + 2 August/September	Meine Grundbildung Mein Arbeitsplatz	2.1–2.4 / 1.1.7.7
Kurstag 3 Januar	Personentransport	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
2. Semester		
Kurstag 4 März/April	Geografie: Schweizer Reise Vorbereitung auf KN 1, Teil 1	2.1 / 1.1.8.4
Kurstage 5 + 6 Mai/Juni	Besuch Verkehrshaus Kundenkontakt	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7
Kurstag KN Juni/Juli	Kompetenznachweis (KN) Präsentationen	2.4
3. Semester		
Kurstag 7 August	Personentransport Geografie	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
Kurstage 8 + 9 November und Januar	Gütertransport Planung und Disposition	1.1.5.3 / 1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
4. Semester		
Kurstag 10 März	Branchen- und Betriebs- kenntnisse	1.1.4.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.6
Kurstage 11 + 12 Mai/Juni	Zukunft öV Geografie Sicherheit	1.1.8.3 / 1.1.8.4 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7
5. Semester		
Kurstage 13 + 14 September und November	Kundenkontakt Branchen- und Betriebs- kenntnisse	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.3.2 7 1.1.8.7
Kurstage 15 + 16 Januar	Vorbereitung Qualifi- kationsverfahren (QV)	Repetition

Baustein 7

WEGLEITUNG ZU DEN ÜK-KOMPETENZNACHWEISEN (ÜK-KN)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

GRUNDLAGEN

Das Organisationsreglement zu den überbetrieblichen Kursen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «öffentlicher Verkehr», bildet die Basis dieser Wegleitung. Darin sind die Zuständigkeiten festgelegt.

Gemäss Bildungsplan, Teil D, «Qualifikationsverfahren» – 1.1.3 Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil», c) üK-Kompetenznachweise, – werden üK-relevante Fachkompetenzen (Teil A, Ziffer 1.1) und gegebenenfalls ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (Ziffer 2 und 3) geprüft. Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche ist verantwortlich für die Erstellung der Prüfungsvorlagen.

Während der Ausbildung legen die Lernenden zwei üK-Kompetenznachweise (üK-KN) ab. Diese werden von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche durchgeführt und bewertet. Beide üK-KN fliessen gleich gewichtet in die Berechnung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein.

AUFBAU UND NOTENGEBUG

Die Kompetenznachweise bestehen aus je zwei Teilen und sind wie folgt aufgebaut:

Kompetenznachweis 1

Teil 1:	Präsentation, im üK (KN1/T1)	60 Punkte
Teil 2:	Schriftliche Reflexion über den Inhalt eines üK-Tages (KN1/T2)	40 Punkte
Total	1 Note (KN1)	100 Punkte

Kompetenznachweis 2

Teil 1:	Schriftliche Arbeit, ausserhalb üK (KN2/T1)	80 Punkte
Teil 2:	Theoriefragen, im üK (KN2/T2)	20 Punkte
Total	1 Note (KN2)	100 Punkte

Die Punkte der beiden Teile pro üK-KN werden zusammengezählt und ergeben eine Note gemäss obenstehendem Notenraster.

Die Beurteilung geschieht auf der Basis von Punkten. Je Kompetenznachweis werden maximal 100 Punkte vergeben. Diese werden aufgrund der nachfolgenden Notenskala in Noten umgerechnet, die in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote einfließen.

Punkte	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

Die Noten- bzw. Punkteerteilung wird begründet und ist damit nachvollziehbar.

Die Gestaltungsparameter für die zwei üK-KN sind in den separaten Anleitungen geregelt. Diese werden den Lernenden rechtzeitig durch den Kursleiter abgegeben. Die wichtigsten Eckpunkte sind:

KN 1, Teil 1 (Präsentation; KN1/T1), findet im 2. Semester, nach Kurstag 6, statt. Der schriftliche Auftrag dazu erteilt der Kursleiter am Kurstag 3. Zwischen Auftragsstellung und Durchführung der Präsentation muss mindestens ein Monat liegen.

KN 1, Teil 2 (schriftliche Reflexion; KN1/T2), findet am Schluss des Kurstages 6 zum Thema «Kundenkontakt» statt und dauert 60 Minuten.

KN 2, Teil 1 (schriftliche Arbeit; KN2/T1): Der Kursleiter erteilt den schriftlichen Auftrag am Kurstag 9. Die Abgabe der Arbeit erfolgt spätestens bis am 31. Juli des zweiten Lehrjahres. Die Bewertung erfolgt bis spätestens 30. November des 5. Semesters durch den Kursleiter.

KN 2, Teil 2 (Theoriefragen, KN2/T2), findet am Kurstag 13 – zu Beginn des 5. Semesters – statt, beinhaltet Fragen und Aufgaben zu allen bisher behandelten Themen und dauert 20 Minuten.

VORGEHEN UND FRISTEN

Die Inhalte, die während eines Kurses vermittelt werden, bilden die Basis eines üK-Kompetenznachweises. Die Kursleiter informieren die Lernenden über den jeweiligen Inhalt und die Form der Kompetenznachweise.

Zur Vorbereitung und für die Bearbeitung der schriftlichen Arbeit (KN2/T1) ist den Lernenden im entsprechenden Semester ein Arbeitstag zur Verfügung zu stellen. Dieser wird gemeinsam mit dem Berufsbildner am Lehrplatz definiert. Die zusätzlich zu diesem Tag benötigte Bearbeitungszeit geht zu Lasten des Lernenden.

Die Leistungen der Lernenden werden durch den Kursleiter aufgrund eines vorgegebenen Rasters beurteilt und das Resultat wird den Lernenden schriftlich mitgeteilt.

Der Kursleiter meldet die Noten innert Monatsfrist den zuständigen Standortverantwortlichen von login Berufsbildung und übergibt diesen persönlich die unterschriebenen Originalunterlagen (ist eine persönliche Übergabe nicht möglich, hat die Zustellung «Eingeschrieben» per Post zu erfolgen). login ist für die Meldung der Erfahrungsnoten an die zuständigen kantonalen Stellen verantwortlich. Die Erfahrungsnoten sind gemäss den Vorgaben der SBBK in der entsprechenden Datenbank (DBLAP2) bis zu den folgenden Terminen zu erfassen:

Gesamter KN 1: spätestens bis 15. August des 2. Lehrjahres

Gesamter KN 2: spätestens bis 15. Mai des 3. Lehrjahres

Unterlagen von Lernenden von Drittkunden von login Berufsbildung, werden durch login an die jeweiligen Ausbildungsverantwortlichen weitergeleitet. Diese sind für die Erfassung und die Ablage der Unterlagen verantwortlich, welche für das betriebliche Qualifikationsverfahren relevant sind.

AUFBEWAHRUNG

Die bewerteten üK-KN sind im Personaldossier des Lernenden aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens ein Jahr nach Eröffnung des Gesamtergebnisses nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens bzw. nach Abschluss des Rechtsmittelverfahrens.

Baustein 8

WEGLEITUNG ZUM BETRIEBLICHEN QUALIFIKATIONSVERFAHREN (QV)

Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ

ALLGEMEINES

Im Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen nach den Artikeln 6 bis 8 der Bildungsverordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung, Kauffrau/Kaufmann EFZ, erworben worden sind. Das Qualifikationsverfahren setzt sich aus zwei gleichwertigen Teilen zusammen, einem schulischen und einem betrieblichen Teil.

Der betriebliche Teil beinhaltet folgende Qualifikationsbereiche:

1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		Notenausweis
ALS	ALS	ALS	ALS	ALS	ALS	Erfahrungsnote (Mittel aus acht gleichwertigen Noten)
		ük-KN		ük-KN		1/2
					BP s	1/4
					BP m	1/4

ALS: Arbeits- und Lernsituation, siehe Baustein 4 der LLD
 üK-KN: Kompetenznachweis überbetriebliche Kurse, siehe Baustein 7 der LLD
 BP s: Berufspraxis schriftlich, 120 Minuten
 BP m: Berufspraxis mündlich: 10 Minuten Vorbereitung und 30 Minuten kommunikative Situationen, siehe S. 8.6

Grundlagen

Die Grundlagen zum mündlichen Qualifikationsverfahren sind wie folgt festgehalten:

In der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung, Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011, Abschnitt 8

- Art. 21 Abs. 1: Inhalt und Dauer
- Art. 22 Abs. 1 Bst. a: Bestehen
- Art. 22 Abs. 2: Note und Gewichtung
- Art. 23: Wiederholungen
- Art. 24 Abs. 1 und 2: Spezialfall (Note und Gewichtung)
- Art. 45 Abs. 4 Bst. e: Aufgaben der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität

Im Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann (EFZ), vom 26.9.2011, Teil D – «Qualifikationsverfahren»

- Ziffer 1: Ausgestaltung und Gewichtung
- Ziffer 1.1: Die in den Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.
- Ziffer 1.1.1: Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – schriftlich»
- Ziffer 1.1.2: Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – mündlich»

Aufgebot zur Prüfung

Die Kandidaten erhalten rechtzeitig vor der Prüfung per Briefpost oder elektronisch ein Aufgebot. Dieses informiert über den Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit und Ort), die Form, die Dauer und die erlaubten Hilfsmittel (Schreibzeug, Taschenrechner usw.).

Nichterscheinen zur Prüfung

Kandidaten, welche aus entschuldbaren Gründen die Prüfung oder einen Teil davon nicht ablegen, sind der kantonalen Behörde zu melden. Diese entscheidet über das Nachholen.

Kandidaten, welche aus eigenem Verschulden eine Prüfung oder einen Teil davon nicht ablegen, ist in der entsprechenden Position die Note 1 (unbrauchbar oder nicht ausgeführt) zu erteilen. In Fällen eines leichten Verschuldens kann die Prüfungsbehörde auf Gesuch des Kandidaten eine Nachprüfung ansetzen. Die Kosten der Nachprüfung gehen zu Lasten des Kandidaten.

Unerlaubte Hilfsmittel, Verstöße

Bei Kandidaten, welche unerlaubte Hilfsmittel verwenden oder gegen die Vorschriften der Prüfungsleitung verstossen, wird die Prüfungsleitung sofort orientiert und die zuständige Behörde entscheidet über das weitere Vorgehen bzw. die Sanktionen. Die für die Durchführung der Prüfung zuständige Stelle untersucht den Vorfall unverzüglich.

Erweist sich die Anzeige als begründet, so trifft sie – sofern die kantonale Gesetzgebung nichts anderes vorsieht – in Absprache mit der kantonalen Behörde wahlweise folgende Massnahmen:

- Bewertung der betreffenden Position mit der Note 1 oder
- Ungültigkeitserklärung der Prüfung im betreffenden Fach oder
- Ungültigkeitserklärung der gesamten Prüfung

Die zuständige kantonale Stelle eröffnet den Entscheid dem Kandidaten mit einer Rechtsmittelbelehrung.

Aufbewahrung, Grenzfälle, Rechtsmittelbelehrung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche bewahrt die Prüfungsprotokolle zusammen mit den Arbeiten der schriftlichen Prüfung mindestens ein Jahr auf. Der Chefexperte erteilt die nötigen Weisungen. Im übrigen gelten die kantonalen Vorschriften. Über Grenzfälle entscheidet die kantonale Behörde.

Das Verfahren bei Beschwerden und Rekursen richtet sich nach kantonalem Recht. Kandidaten die von diesem Recht Gebrauch machen wollen, können sich an den Chefexperten wenden.

BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH

Der Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich» umfasst berufspraktische Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung überprüft werden. Die Kandidaten erhalten zu Beginn der Prüfung schriftlich abgefasste Aufgaben.

Im Rahmen der «Berufspraxis schriftlich» wird die ganze Bandbreite der Fachkompetenzen aus Baustein 3, Bildungsziele geprüft (alle Leistungsziele, inkl. Teilfähigkeiten). Es findet keine Schwerpunktprüfung statt.

Die Kandidaten erhalten eine vorstrukturierte umfassende Aufgabe und/oder eine Fallstudie und/oder mehrere kleine Aufgaben. Die maximale Punktzahl, die erreicht werden kann, ist bei jeder Prüfungsfrage angegeben.

Dauer und erlaubte Hilfsmittel

Die Prüfung dauert 120 Minuten. Die Kandidaten erbringen die Leistung alleine. Ausser dem eigenen Schreibzeug und einem nicht druckenden und nicht programmierbaren Taschenrechner sind keine Hilfsmittel erlaubt.

Vorbereitung

Voraussetzung für das Bestehen der schriftlichen Prüfung ist der Besuch der überbetrieblichen Kurse sowie die Bearbeitung der Leistungsziele im Betrieb und im üK. Gegen Ende der überbetrieblichen Kurse werden die Lernenden über den genauen Prüfungsablauf orientiert und sie erhalten die Gelegenheit zum Durcharbeiten eines Übungstestes.

Tipps und Tricks für Prüfungskandidaten

- Lesen Sie die Aufgaben und Aufträge sorgfältig und ruhig durch.
- Versuchen Sie, den Bezug zu Ihrer Tätigkeit im Lehrbetrieb herzustellen.
- Denken Sie praktisch und lösungsorientiert.
- Versetzen Sie sich bei der Fallstudie so gut als möglich in die vorgegebene Unternehmung hinein und arbeiten Sie mit den vorhandenen Informationen.
- Halten Sie sich immer an die umschriebene Ausgangslage und an die gestellten Fragen.
- Antworten Sie präzise. Wenn ausformulierte Sätze verlangt werden, antworten Sie in komplett ausformulierten Sätzen. Wenn nichts vermerkt ist, dürfen Sie in Stichworten antworten. Wenn drei Aussagen gefordert sind, schreiben Sie genau drei Aussagen.
- Schreiben Sie lesbar. Eine unleserliche Schrift kann nicht beurteilt und entsprechend nicht bewertet werden.
- Bereiten Sie sich ganz allgemein auf die Prüfungssituation vor. In Bezug auf Zeitplanung und Organisation gelten die gleichen Grundsätze wie für schulische Schlussprüfungen.

Beurteilung und Notengebung

Die Arbeiten werden grundsätzlich wohlwollend beurteilt.

Die Leistung der lernenden Person wird mit maximal 100 Punkten beurteilt.

Die Umrechnung der Punktezahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala. Angegeben ist die Mindestanzahl Punkte zum Erreichen der entsprechenden Note. Halbe Punkte sind vorgängig auf ganze Punkte aufzurunden.

Punkte	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

Organisation und Durchführung der Prüfung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr ist für die Durchführung des Qualifikationsverfahrens Berufspraxis schriftlich sowie für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Eine Prüfung enthält folgende Informationen: Angaben zum Kandidaten und zum korrigierenden Experten, Leistungsziel und die maximal zu erreichende Punktezahl pro Aufgabe. Die Punkteaufteilung und Notengebung ist für die Kandidaten transparent zu gestalten. Zuhanden der Korrigierenden ist eine Musterlösung mit den Beurteilungskriterien und Korrekturhinweisen zu erstellen.

BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

Der Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich» umfasst eine mündliche Prüfung am Schluss der Grundbildung. Die mündliche Prüfung wird in Form von zwei Gesprächssituationen durchgeführt, in welcher die Kandidaten vor allem ihr Können in kommunikativen Situationen von kaufmännischen Tätigkeiten im Rahmen ihres Lehrbetriebes und ihrer Branche zeigen müssen.

Dauer und Ablauf der Prüfung

Die Prüfung wird in Form realer Kommunikationssituationen (Rollenspiele) simuliert und dauert insgesamt 40 Minuten. Es werden zwei Gesprächssituationen durchgeführt. Mit diesen werden die Anforderungen in einer berufstypischen Handlungssituation simuliert. Die Rollenspiele berücksichtigen die konkreten Dienstleistungen und Produkte des Lehrbetriebes.

Vor jeder Gesprächssituation haben die Kandidaten 5 Minuten Zeit, den Fall und die geprüften Leistungsziele zu studieren und sich vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Danach erhalten die Kandidaten eine zweite Gesprächssituation und können sich wiederum 5 Minuten vorbereiten. Dieses Gespräch dauert ebenfalls 15 Minuten. Das Zeitmanagement liegt beim Prüfungsexperten.

Prüfungsexperten und Rollenverteilung an der Prüfung

Die Experten sind Personen aus der Berufspraxis. Sie werden durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche geschult und vorbereitet.

An der Prüfung sind drei Personen beteiligt: Der Kandidat sowie zwei Prüfungsexperten. Ein Prüfungsexperte nimmt die Rolle des Kunden ein, der zweite Prüfungsexperte ist Beobachter und hält Bemerkungen im Beurteilungsraster schriftlich fest. Der Kandidat erbringt die Leistung alleine.

Inhalt und Aufgabenstellung

Die Prüfungsexperten erarbeiten zwei möglichst realistische Gesprächssituationen. Dabei stützen sie sich in erster Linie auf die beschriebenen Tätigkeiten aus der Lern-dokumentation (siehe Baustein 5), wobei den Beschreibungen des letzten Lehrjahres eine höhere Priorität beizumessen ist. Zugleich bauen sie ihre Rollenspiele auf den vorgegebenen Leistungszielen des nachfolgenden Kriterienkataloges auf.

Die Aufgabenstellungen beziehen sich auf folgende Gesprächssituationen:

- Kundengespräche (Verkaufsgespräche, Reklamation, Beratung, Auskünfte, Informationen etc.)
- Interne und externe Kommunikationssituationen von verschiedenen Anspruchsgruppen oder Personen.

Das Rollenspiel ist eine Simulation eines Gespräches, in welchem der Kandidat seine Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft und Methodenvielfalt zeigt und zielgruppengerecht agiert. Er kann auf Bedürfnisse eingehen, die Gesprächsführung liegt beim Kandidaten.

Der Kriterienkatalog: Auswahl der Richtziele

Grundlage für die Prüfung sind die Richtziele aus Baustein 3. Die Leistungsziele stammen aus mindestens zwei verschiedenen Richtzielen für die gesamte Prüfung.

Eines der folgenden Richtziele muss zwingend in mindestens einer Gesprächssituation berücksichtigt werden:

- 1.1.2 Kunden beraten
- 1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen
- 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Aus den anderen Richtzielen darf frei ausgewählt werden. Die zu beurteilenden Leistungsziele, Methoden-, Sozial- und Selbst- und Fachkompetenzen müssen dem Kriterienkatalog entnommen werden.

Jede Gesprächssituation wird mit einer Abschlussfrage betreffend der eigenen Stärken und Schwächen beendet. In dieser Schlussfrage können maximal 6 Punkte erreicht werden.

Die maximale Punktevergabe und Gewichtung pro Gesprächssituation sieht somit wie folgt aus:

Pflicht	Fachwissen, doppelte Gewichtung	12 Punkte
Pflicht	1 Sozial-/Selbstkompetenz, doppelte Gewichtung	12 Punkte
Pflicht	1 Methodenkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Wahlpflicht	1 Methoden- oder Sozial-/Selbstkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Wahlpflicht	1 Methoden- oder Sozial-/Selbstkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Pflicht	Schlussfrage: Stärken und Schwächen, einfache Gewichtung	6 Punkte
Total		48 Punkte

Es dürfen auch halbe Punkte vergeben werden.

Weitere 4 Punkte werden einmalig für den Gesamteindruck der Prüfungssituationen vergeben. Diese werden auf der Grundlage der folgenden Bewertung vergeben:

4 Punkte	Kandidat hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement begeistert
3 Punkte	Kandidat hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement überzeugt
2 Punkte	Kandidat hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement nur teilweise überzeugt
1 Punkt	Kandidat hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement schlecht überzeugt
0 Punkte	Kandidat hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement nicht überzeugt und einen schlechten Eindruck hinterlassen

Gesamthaft können somit maximal 100 Punkte für die gesamte Prüfung erreicht werden:

Gesprächssituation 1	Maximal 48 Punkte
Gesprächssituation 2	Maximal 48 Punkte
Gesamteindruck	Maximal 4 Punkte
Total:	Maximal 100 Punkte

Halbe Punkte sind zulässig. Die erreichte Punktzahl wird pro Prüfungssituation auf ganze Punkte aufgerundet, zur Umrechnung in eine Note.

Prüfungsprotokoll

Durch die Experten ist ein Prüfungsprotokoll zu erstellen. Dieses ist Bestandteil des Bildungsplans und der Begleitung und gilt als verbindliche Vorgabe für die Durchführung der mündlichen Prüfung. Es beinhaltet die Personalien des Kandidaten, die geprüften Themen, die Beurteilungskriterien mit einem Verweis zu den geprüften Leistungszielen, deren Gewichtung, den Verlauf der mündlichen Prüfung sowie die Beurteilung des Kandidaten. Die Prüfung wird protokolliert und sämtliche Punkteabzüge werden im Prüfungsprotokoll nachvollziehbar und verständlich begründet. Das gesamte Protokoll wird von beiden Prüfungsexperten unterzeichnet.

Bewertung und Notengebung

Die Bewertung und die Doppelgewichtungen erfolgen aufgrund der im Kriterienkatalog vorgegebenen Leistungsziele. Die Methoden- und Sozial-/Selbstkompetenzen haben einen grossen Stellenwert und werden entsprechend mehrfach gewichtet.

Pro bewertetem Teilaspekt kann der Kandidat bis zu 6 Punkte auf Basis folgender Punktwertung erreichen, halbe Punkte sind zulässig:

6 Punkte	ausgezeichnet hervorragend	Ausserordentliche Leistung und Einsatz erkennbar, ohne Mängel
5 Punkte	gut erfüllt	Leistung entspricht den Kriterien voll
4 Punkte	erfüllt	Leistung passabel
3 Punkte	mangelhaft erfüllt	Leistung weist einige Mängel und Lücken auf
2 Punkte	ungenügend erfüllt	Es sind beträchtliche Mängel und Lücken erkennbar
1 Punkte	kaum erfüllt	Sehr schlechte Leistung
0 Punkte	nicht erfüllt	Leistung nicht vorhanden

Die Arbeiten sind grundsätzlich wohlwollend zu beurteilen. Bei den Kandidaten handelt es sich weder um Experten noch um Spezialisten.

Die Umrechnung der Punktzahl in eine Note erfolgt nach der folgenden Skala. Angegeben ist die Mindestanzahl Punkte zum Erreichen der entsprechenden Note. Halbe Punkte sind vorgängig auf ganze Punkte aufzurunden.

Punkte	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

KRITERIENKATALOG BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

Folgende Leistungsziele stehen für die Gesprächssituation zur Verfügung:

Fachkompetenzen	Beurteilungskriterien
1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen Konventionelles und nachhaltiges Material sowie Waren, gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben beschaffen.	<ul style="list-style-type: none"> - vergleicht die eingeholten Offerten sachlich und fundiert - klärt Konditionen und Liefertermine ab - bestellt die korrekte Ware und die korrekte Anzahl
1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten Kundenanfragen fachgerecht bearbeiten.	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt Kundenanfragen professionell entgegen - klärt die Bedürfnisse mit der korrekten Fragetechnik ab - beantwortet die Kundenanfragen vollständig - erfasst bereits während den Abklärungen die Informationen mit den entsprechenden Hilfsmitteln - macht sich Notizen
1.1.2.2 Kundengespräche führen Mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert führen. Dabei werden Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt eingesetzt.	<ul style="list-style-type: none"> - hält sich an den Gesprächsablauf (Begrüssung, Bedürfnisse abklären, Varianten und Mehrwert aufzeigen, Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen, abschiessen, Verabschieden) - baut den Gesprächsverlauf zielorientiert auf - klärt Bedürfnisse zu Beginn des Gesprächs ab und greift Ideen und weitere Kundenwünsche während dem Gespräch auf - hört aktiv zu und wirkt mit den vorgebrachten Lösungen überzeugend - schliesst das Gespräch erfolgreich ab
1.1.3.1 Aufträge ausführen Externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht und selbständig erledigen.	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt die Anfrage freundlich und mit aktivem Zuhören entgegen - klärt Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasst diese stichwortartig - bearbeitet den Auftrag und löst ihn aus - stellt eine korrekte Abwicklung sicher
1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten Reklamationen von Kunden angemessen aufnehmen. Diese werden lösungsorientiert bearbeitet.	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt die Reklamation angemessen entgegen und wendet die sechs Verhaltensschritte an - erkennt und zeigt auf, dass in Reklamationen Chancen stecken - behandelt den Kunden nach den Regeln des Gesprächsablaufes - handelt zielorientiert und zeigt Lösungen auf - hört ruhig und aktiv zu
1.1.4.1 Marketinginstrumente einsetzen Mögliche Marketinginstrumente einsetzen, um Kunden zu gewinnen oder zu binden.	<ul style="list-style-type: none"> - beschreibt mindestens zwei Möglichkeiten zur Kundengewinnung - nennt mindestens zwei Massnahmen zur Kundenbindung - nennt die Vor- und Nachteile von drei verschiedenen Verkaufsformen - kennt die Anwendungsbereiche der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen - berücksichtigt die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und weitere Einflussfaktoren
1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen Nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Rekrutierung von Personal bearbeiten.	<ul style="list-style-type: none"> - zählt drei Wege zur Suche von Personal auf und zeigt deren Vor- und Nachteile auf - erklärt die Struktur und Inhalte einer Stellenausschreibung - Bewerbungsdossiers werden sachgerecht beurteilt - kennt den Ablauf eines Bewerbungsgesprächs - kennt den Inhalt eines Zu- oder Absageschreibens
1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen Neue Mitarbeitende in den Betrieb einführen.	<ul style="list-style-type: none"> - bereitet den ersten Arbeitstag sinnvoll vor - erklärt die Infrastruktur - hört aktiv zu und geht auf Fragen ein - informiert über die betrieblichen Regeln - kann die interne Kommunikation in einem Betrieb beschreiben (formell und informell)
1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen Nachvollziehbar die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition erläutern und Kriterien nennen, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen. Eine einfache Personaldisposition selbständig erstellen.	<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Kriterien für eine situative Personaldisposition - erläutert nachvollziehbar, weshalb die situationsbezogene Personaldisposition wichtig ist - erstellt eine einfache Personaldisposition selbständig - zeigt die Vorteile einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf - zeigt die Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf - präsentiert einen umsetzbaren Verbesserungsvorschlag - nennt die Unterschiede zwischen krank, BU und NBU - erklärt die Bedeutung einer Absenz für das Unternehmen
1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten Im Bereich des Rechnungswesens anfallende Arbeiten korrekt erledigen.	<ul style="list-style-type: none"> - Inhalte von Debitorenrechnungen nach betrieblichen Vorgaben sind bekannt - verarbeitet Kreditorenrechnungen korrekt - verwendet Konten und Kostenstellen (Debitoren und Kreditoren) korrekt gem. betrieblichen Vorgaben - nennt die nötigen Arbeitsschritte korrekt und vollständig - verwendet Konten und Kostenstellen gemäss betrieblichen Vorgaben - nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig

<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren</p> <p>Sitzungen und Anlässe zielorientiert und effizient organisieren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plant Sitzungen und Anlässe professionell - kennt den Inhalt einer Einladung - weiss, worauf man bei der Infrastruktur achten muss - kennt die wichtigsten Prozessschritte, Ansprechpartner und Schnittstellen einer Anlassorganisation
<p>1.1.7.7 Aufzeigen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz</p> <p>Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln kritisch unter organisatorischen wie auch ergonomischen Gesichtspunkten betrachten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Bestimmungen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes oder weiss, wo man sich informieren kann - macht Hinweise zur Körperhaltung und zum Gesundheitsbewusstsein - Erläutert die Wichtigkeit der Ergonomie des Arbeitsplatzes - kennt die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit - macht konkrete und korrekte Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung - erklärt den Begriff «Ergonomie» und zeigt dessen Bedeutung für seinen Arbeitsplatz auf - macht Verbesserungsvorschläge bezüglich «ergonomischem Arbeitsplatz» bzw. «ergonomischer und effizienter Arbeitsweise»
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen</p> <p>Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes einsetzen. (inkl. Zusatzleistungen / Kundeninformationssysteme)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt drei Produkte/Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb und ordnet jedem drei spezifische Merkmale korrekt zu - erklärt die Produkte korrekt und zielgruppengerecht - erklärt Zusatzleistungen und deren Vor- und Nachteile - erläutert die Bedeutung moderner Kundeninformationssysteme - zeigt die neueren Entwicklungen im Bereich Kundeninformationssysteme und deren Nutzen für die Kunden auf
<p>1.1.8.2 Die Bedeutung von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit erläutern</p> <p>Die Bedeutung und den Einfluss der Faktoren Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmense Erfolg erläutern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kennt den Einfluss von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmenserfolg - zeigt nachvollziehbar auf, wie Kundenzufriedenheit mit dem Unternehmenserfolg zusammen hängt - zeigt anhand konkreter Praxis-Situationen mögliche Folgen für die Kunden und das Unternehmen auf, wenn Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit nicht erfüllt werden - zeigt auf, welche konkreten Massnahmen öV-Unternehmen ergreifen können, um Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit zu schaffen
<p>1.1.8.3 Signalisierung und Sicherheit erklären</p> <p>Die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV verständlich und klar beschreiben. Dabei die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente nennen. Anhand von Beispielen den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystemen und Sicherheit erklären.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Das richtige Verhalten in Notsituationen kann korrekt aufgezeigt werden - beschreibt mindestens drei Signalisierungen verschiedener Verkehrsträger und erklärt ihre Bedeutung verständlich und klar - nennt für jedes Signalisierungssystem die für seine Bedienung verantwortliche Person (Funktion) - beschreibt den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystem und Sicherheit - kennt Notsituationen im Lehrbetrieb - zählt die im Lehrbetrieb vorhandenen Checklisten oder Verhaltensanweisungen auf
<p>1.1.8.5 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären</p> <p>Anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber aufzeigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte der Konkurrenz (Bezeichnung und Funktion, Verwendungszweck, Qualitätsmerkmale, Konditionen und ökologische Nachhaltigkeit) - zeigt bei der Produktpalette Übereinstimmung und Unterschiede auf - zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf
<p>1.1.8.6 Kenntnisse über die Firma einsetzen</p> <p>Verschiedenste Aspekte des Lehrbetriebes kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - erläutert Unternehmensziele, Leitbild (sofern vorhanden) des Lehrbetriebes - kennt die folgenden Aspekte des Lehrbetriebes: Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform - erklärt das Qualitätsmanagement und -standards des Lehrbetriebes - erklärt das Image der Firma in der Öffentlichkeit - zeigt anhand des Unternehmenszieles des Lehrbetriebes auf, welchen Einfluss dieses auf die tägliche Arbeit hat und wie es konkret am Arbeitsplatz umgesetzt wird - zeigt anhand eines Organigramms die Organisationsform auf (Stabsstellen/ Linienstellen/ Kommunikationswege) - kennt den geschichtlichen Hintergrund und die Entstehungsgeschichte des Lehrbetriebes
<p>1.1.8.8 Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären</p> <p>Den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar erläutern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt Kriterien für eine wirtschaftliche Planung der Infrastruktur im Verkehr - erläutert nachvollziehbar den Ablauf einer Planung der Infrastruktur für den Verkehr - nennt Kriterien für eine wirtschaftliche Disposition von Fahrzeugen oder Flugzeugen sowie Personal im Verkehr - erläutert nachvollziehbar den Ablauf einer Planung der Fahrzeuge oder Flugzeuge sowie dem Einsatz von Personal im Verkehr

Beurteilungskriterien zu den Methodenkompetenzen:

Methodenkompetenzen	Beurteilungskriterien
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - wählt Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschafft sich zielgerichtet die erforderlichen Informationen - setzt Prioritäten und entscheidet situationsgerecht - kontrolliert die ausgeführten Arbeiten - reflektiert die Arbeiten und das Handeln, um die Leistungen und das Verhalten zu optimieren - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	<ul style="list-style-type: none"> - stellt die Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten der Unternehmung oder Organisation - stellt betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar - erkennt Abhängigkeiten und Schnittstellen - trägt dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	<ul style="list-style-type: none"> - setzt wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Kunden ein - klärt Bedürfnisse mit sinnvollen Fragestellungen ab - erkennt und versteht verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner - erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge - erzielt für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse
2.4 Wirksames präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> - bereitet Präsentationen vor - führt Präsentationen überzeugend durch - setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein - setzt Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht ein

Beurteilungskriterien zu den Sozial- und Selbstkompetenzen:

Sozial- und Selbstkompetenzen	Beurteilungskriterien
3.1 Leistungsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> - verfügt über eine hohe Leistungsbereitschaft - geht die Arbeiten motiviert und überlegt an - erfüllt die Anforderungen und Anliegen der Auftraggeber sowie Geschäftspartner - ist belastbar, erkennt schwierige Situationen - übernimmt Verantwortung
3.2 Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - ist kommunikationsfähig und zeigt ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten (Blickkontakt, lächeln etc.) - nimmt Aussagen differenziert wahr und ist offen gegenüber Ideen und Meinungen der Gesprächspartner - drückt sich sach- und adressatengerecht aus - bewältigt herausfordernde Situationen, indem Missverständnisse und Standpunkte geklärt und Lösungen angestrebt werden
3.3 Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - zeigt sich kompromissbereit - bleibt dem Gesprächspartner gegenüber respektvoll und akzeptiert Entscheide - strebt konstruktive Lösungen an - kann Feedbacks und Kritik entgegennehmen - begegnet den Menschen mit Anstand und Respekt
3.5 Lernfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - ist offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen - wendet geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein

Baustein 9

ANHANG

Lern- und Leistungsdokumentation Kaufmännische Grundbildung EFZ

KONTAKTADRESSE BRANCHE ÖFFENTLICHER VERKEHR

Branchenführung

login Berufsbildung AG
Branche öffentlicher Verkehr
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten

REGIONALE BRANCHENVERTRETUNGEN UND üK-STANDORTE

Ansprechpartner für

- Kurse für Berufsbildner/-innen zur neuen kaufmännischen Grundbildung
- Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) öffentlicher Verkehr
- Anmeldung und Programm überbetriebliche Kurse

login Berufsbildung AG
Hohlstrasse 532
8048 Zürich

login Berufsbildung AG
Schulstrasse 10
7302 Landquart

login Berufsbildung AG
Murtenstrasse 85
3000 Bern 65

login formation professionnelle SA
Avenue de la Gare 44
1001 Lausanne

www.login.org/branche-oev