

Branche öffentlicher Verkehr

Stand 30.09.2011

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 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 in Kap. 4 beschrieben.

Handhabung der Leistungsziele:

- Sämtliche 28 betrieblichen Leistungsziele müssen von allen Lernenden der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr bearbeitet und erreicht 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.	
Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.6 Ökologisches Bewusstsein

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
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 		1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 1.5.3.5 Kaufvertrag 1.5.3.10 Steuerrecht (MwSt) 1.5.4.3 Marktwirtschaft 1.5.4.9 Inflation 1.5.1.4 Fremdwährung 1.5.4.7 Globalisierung 1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs	2 2 3 4 4 2 5 2	1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 1.5.3.5 Kaufvertrag 1.5.3.10 Steuerrecht (MwSt) 1.5.4.3 Marktwirtschaft 1.5.4.9 Inflation 1.5.1.4 Fremdwährung 1.5.4.7 Globalisierung 1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs	2 2 3 5 5 5 6 4

1.1.2 Richtziel – 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 Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.		
Methodenkompetenzen	2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	2.4 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.4 Umgangsformen

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) Ich bearbeite Kundenanfragen fachgerecht. Dabei beachte ich wichtige Prozessschritte wie z.B.: <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 	1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K2) Ich beschreibe wie Kundenanfragen fachgerecht bearbeitet werden. Dabei beachte ich wichtige Prozessschritte wie z.B.: <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 	1.5.4.1 Bedürfnisse/Güterarten 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre	1 2	1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre	1 2
1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor: <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.) 	1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Ich führe und analysiere Verkaufs- oder Beratungsgespräche. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor: <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.) 	1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte) 1.2.6.1 Tatsachen und Meinungen 1.2.6.2 mündliches Argumentieren 1.2.6.3 schriftliches Argumentieren 1.2.7.1 verbale Kommunikation 1.2.7.2 nonverbale Kommunikation 1.2.7.3 Feedback	3, 4 3, 4 2-3 2-4 4-6 1 1 1-2	1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte) 1.2.6.1 Tatsachen und Meinungen 1.2.6.2 mündliches Argumentieren 1.2.6.3 schriftliches Argumentieren 1.2.7.1 verbale Kommunikation 1.2.7.2 nonverbale Kommunikation 1.2.7.3 Feedback	1-4 1-4 2-3 2-4 4-6 1 1 1-2
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.		1.4.5.2 Grundoperationen (Excel) 1.4.5.3 Berechnungen (Excel) 1.4.5.4 Datenauswerten (Excel)	2 3 3	1.4.5.2 Grundoperationen (Excel) 1.4.5.3 Berechnungen (Excel) 1.4.5.4 Datenauswerten (Excel)	2 3 3

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.			
Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft	3.3 Teamfähigkeit	3.4 Umgangsformen

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht, selbständig und termingerecht. Dies beinhaltet unter anderem folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen entgegennehmen ▪ Wünsche, Bedürfnisse klären ▪ Auftragsdaten erfassen ▪ Aufträge bearbeiten und auslösen ▪ Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>		<p>1.5.3.1 Wichtige Grundlagen des Rechts und des Staates</p> <p>1.5.3.3 Entstehung Obligation</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag</p> <p>1.4.1.6 Prozesse</p>	<p>1+2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>1.5.3.1 Wichtige Grundlagen des Rechts und des Staates</p> <p>1.5.3.3 Entstehung Obligation</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag</p> <p>1.4.1.6 Prozesse</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</p> <p>Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben und unter Berücksichtigung der Haftungsbestimmungen.</p> <p>Bei Bedarf löse ich sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Info Vorgesetzter / Leistungsträger / Partner). Ich begründe weshalb die Aussage „in Reklamationen stecken Chancen“ zutrifft.</p>	<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</p> <p>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.</p> <p>Ich kenne mögliche Formen des Umgangs mit Kundenreklamationen und kann Verbesserungsvorschläge aufzeigen. Ich begründe mit Beispielen, weshalb die Aussage „in Reklamationen stecken Chancen“ zutrifft.</p>	<p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre</p> <p>1.4.3.3 Beanstandungen</p>	<p>2</p> <p>3</p>	<p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre</p> <p>1.4.3.3 Beanstandungen</p>	<p>2</p> <p>3</p>

1.1.4 Richtziel – 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.	
Methodenkompetenzen	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsformen ▪ Verkaufspartner / Absatzgebiete ▪ Vertrieb des Angebotes direkt oder mit Partnern ▪ Programme zur Kundengewinnung und -bindung 	1.1.4.1 Marketinginstrumente einsetzen (K2) Ich erläutere die Wichtigkeit der Kundengewinnung und -bindung im öV 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.	1.5.2.6 Grundbegriffe des Marketings 1.5.2.7 Marketing-Mix (4Ps) 1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.4.3 Marktwirtschaft	1 1 1 4	1.5.2.6 Grundbegriffe des Marketings 1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps) 1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.4.3 Marktwirtschaft	1 1 1 5

1.1.5 Richtziel – 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.			
Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.4 Umgangsformen	

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wege zur Personalsuche ▪ Struktur und Inhalt einer Stellenausschreibung ▪ Bewerbungsdossiers beurteilen (Inhalt / Wirkung) ▪ Vorstellungsgespräche vorbereiten ▪ Zu- und Absagen schreiben 		<p>1.5.2.5 Personalwesen</p> <p>1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung</p> <p>1.5.4.8 Arbeitslosigkeit</p> <p>1.4.3.4 Bewerbungsschreiben</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>1.5.2.5 Personalwesen</p> <p>1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung</p> <p>1.5.4.8 Arbeitslosigkeit</p> <p>1.4.3.4 Bewerbungsschreiben</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>4</p>
<p>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</p> <p>Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erster Arbeitstag vorbereiten ▪ Personaldaten erfassen ▪ Betriebliche Infrastruktur erklären ▪ Rückmeldung des neuen Mitarbeitenden in geeigneter Form abholen 		<p>1.5.1.7 Lohnabrechnung</p> <p>1.5.2.8 Risiken, Vorsorge, Versicherungen</p> <p>1.5.3.11 Familienrecht</p> <p>1.5.3.12 Erbrecht</p> <p>1.5.4.10 Sozialer Ausgleich/AHV</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>	<p>1.5.1.7 Lohnabrechnung</p> <p>1.5.2.8 Risiken, Vorsorge, Versicherungen</p> <p>1.5.3.11 Familienrecht</p> <p>1.5.3.12 Erbrecht</p> <p>1.5.4.10 Sozialer Ausgleich/AHV</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p>
<p>1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen (K5)</p> <p>Ich erläutere die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition an konkreten Beispielen nachvollziehbar und nenne dabei Kriterien, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen in verschiedenen Bereichen (Kundenbetreuung, Technik/Wartung etc.) die Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf.</p> <p>Ich nenne die Bedeutung einer Abwesenheit vom Arbeitsplatz für das Unternehmen.</p> <p>Ich erstelle eine einfache Personaldisposition selbständig.</p>	<p>1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen (K5)</p> <p>Ich erläutere die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition an konkreten Beispielen nachvollziehbar und nenne dabei Kriterien, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen in verschiedenen Bereichen (Kundenbetreuung, Technik/Wartung etc.) die Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf.</p> <p>Ich nenne die Bedeutung einer Abwesenheit vom Arbeitsplatz für das Unternehmen</p> <p>Ich erstelle eine einfache Personaldisposition selbständig.</p>				

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

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4) Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens anfallende Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten ▪ Kreditorenrechnungen verarbeiten 		1.5.1.4 Fremdwährungen	2	1.5.1.4 Fremdwährungen	4
		1.5.1.5 Mehrwertsteuer	2	1.5.1.5 Mehrwertsteuer	4
		1.5.1.6 Debitorenverluste	3	1.5.3.8 Umgang mit Geld und Verschuldungsproblematik	4
		1.5.3.8 Zwangsvollstreckung (Umgang mit Geld und Verschuldungsproblematik)	2		
1.1.6.2 Kasse führen (K3) Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kasse eröffnen ▪ Kasse führen ▪ Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen ▪ Kasse schliessen ▪ Kassenbuch führen 		1.5.1.1 Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung, Einführung in die doppelte Buchhaltung	1	1.5.1.1 Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung, Einführung in die doppelte Buchhaltung	1, 2
		1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs	1	1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs	4
		1.5.1.3 Kapital- und Vermögenserträge	2	1.5.1.3 Kaufmännisches Rechnen	1
		1.5.1.8 Abschreibungen	3	1.5.1.8 Abschreibungen	3
		1.5.1.9 Rückstellungen	3	1.5.1.14 Verständnis der Bilanz+Erfolgsrechnung	5
		1.5.1.10 Verrechnungssteuer	1	1.5.2.9 Finanzierung + Kapitalanlage	4
		1.5.1.11 Grundsätze der Bewertung	4		
		1.5.1.12 Abschluss der Einzelunternehmung	4		
		1.5.1.13 Abschluss AG	4		
		1.5.1.14 Analyse der Bilanz+Erfolgsrechnung	6		
1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3) Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen die Arbeiten gemäss Vorgaben zu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagesabschluss ▪ Monatsabschluss Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen korrekt auf.		1.5.1.15 Break-even Analyse/Deckungsbeiträge	5		
		1.5.2.9 Finanzierung + Kapitalanlage	4		
		1.5.3.9 Gesellschaftsrecht	4		

1.1.7 Richtziel – 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.

Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.4 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.5 Lernfähigkeit
	3.3 Teamfähigkeit	3.6 Ökologisches Bewusstsein

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	LZ üK	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</p> <p>Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Mails ▪ Briefe, Faxe ▪ Berichte und Dokumentationen ▪ Protokolle und Aktennotizen 		1.4.1.1 Kommunikationsmittel	2	1.4.1.1 Kommunikationsmittel	2
		1.4.1.8 Elektronische Nachrichten	1	1.4.10.2 Elektronische Nachrichten	1-3
		1.4.3.1 Regelkonforme Dokumentendarstellung	2	1.4.3.1 Regelkonforme Dokumentendarstellung	2
		1.4.3.2 Gängiger Geschäftsverkehr	3	1.4.3.2 Gängiger Geschäftsverkehr	3
		1.4.4.1 Folien gestalten	3	1.4.3.2 Gängiger Geschäftsverkehr	3
		1.4.4.2 Präsentationen erstellen und einrichten	3	1.4.4.1 Folien gestalten	3
		1.4.5.1 Tabellen erstellen	2	1.4.4.2 Präsentationen erstellen und einricht	3
		1.4.6.1 Formatierung	1	1.4.5.1 Tabellen erstellen	2
		1.4.6.2 Dokumente erstellen	4	1.4.6.1 Formatierung	1
		1.4.6.3 Projektarbeiten	3	1.4.6.2 Dokumente erstellen	4
		1.4.6.4 Vernetzte Anwendung	4	1.4.6.3 Projektarbeiten	3
		1.2.1.1 Wortarten	1-4	1.4.6.4 Vernetzte Anwendung	4
		1.2.1.2 Rechtschreibung	1-2	1.4.8.1 Bildbearbeitungsprogramm	4
		1.2.1.3 Satzlehre	1-4	1.4.8.2 Gestaltung von Bildern	4
		1.2.1.4 Zeichensetzung	1-4	1.4.9.1 Gestaltung von Formularen	4
		1.2.1.5 Einsatz geeigneter Hilfsmittel (Rechtschreibprogramm)	1	1.4.9.2 Seriendruckfunktion	4
		1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck	3-4	1.4.9.3 Suchen und Ersetzen	4
		1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte)	3-4	1.4.9.5 Teamfunktion	4
		1.2.2.1 Erfassen von Textinhalten	1-2	1.2.1.1 Wortarten	1-4
		1.2.2.2 Textzusammenfassung	3-4	1.2.1.2 Rechtschreibung	1-2
		1.2.2.3 Wiedergabe mündlicher Aussagen	3-4	1.2.1.3 Satzlehre	1-4
		1.2.2.4 Erfassen von Bildinhalten	3-4	1.2.1.4 Zeichensetzung	1-4
		1.2.3.1 Einordnen von Texten	2-3	1.2.1.5 Einsatz geeig. Hilfsmittel (Rechtschreibprogramm)	1
		1.2.3.2 Sachtexte	2-3	1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck	1-4
		1.2.3.3 Fiktionale Texte	4-6	1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte)	1-4
		1.2.3.4 Sprache und Stil von Texten	4-6	1.2.2.1 Erfassen von Textinhalten	1-2
		1.2.4.1 Angemessene Textsorte	1-6	1.2.2.2 Textzusammenfassung	2-4
		1.2.4.2 Struktur von Texten	1-2	1.2.2.3 Wiedergabe mündlicher Aussagen	3-4
		1.2.4.3 Textredaktion	4-6	1.2.2.4 Erfassen von Bildinhalten	3-4
		1.2.5.3 Fremdes geistiges Eigentum	4-6	1.2.3.1 Einordnen von Texten	2-3
		1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten	4-6	1.2.3.2 Sachtexte	2-3
		1.2.5.5 Präsentation	1-4	1.2.3.3 Fiktionale Texte	4-6
		1.2.3.4 Sprache und Stil von Texten	4-6		
		1.2.4.1 Angemessene Textsorte	1-6		
		1.2.4.2 Struktur von Texten	1-6		
		1.2.4.3 Textredaktion	1-2		
		1.2.5.3 Fremdes geistiges Eigentum	4-6		
		1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten	4-6		
		1.2.5.5 Präsentation	1-4		

Bildungsplan Kaufleute. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich „Branche und Betrieb“

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</p> <p>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.</p>		<p>1.4.1.4 Ordnungssysteme 1.4.1.9 Informationstechnologien 1.4.2.5 Datenverwaltung 1.4.2.6 Datensicherung 1.4.2.7 Datensicherheit /Datenschutz 1.2.5.1 Recherche</p>	<p>1 2 1 1 2 3-4</p>	<p>1.4.1.4 Ordnungssysteme 1.4.10.3 Email-Konto 1.4.10.4 Informationstechnologien 1.4.10.5 Web-Browser 1.4.10.6 Virenschutz 1.4.2.5 Datenverwaltung 1.4.2.6 Datensicherung 1.4.2.7 Datensicherheit / Datenschutz/Urheberrecht 1.4.7.2 Dateimanagement 1.4.8.3 Nutzungsrechte 1.4.9.4 Verknüpfung von Daten und Dateien 1.2.5.1 Recherche</p>	<p>1 4 1-3 4 1 1-2 1 2 4 4 4 3-4</p>
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</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>1.4.1.5 Organisation 1.4.1.7 Groupware</p>	<p>2 1</p>	<p>1.4.1.5 Organisation 1.4.10.1 Groupware</p>	<p>2 1-3</p>
<p>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>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 und Intranet ▪ Hauszeitung 		<p>1.4.2.8 Internet</p>	<p>2</p>	<p>1.4.2.8 Internet</p>	<p>2</p>

Bildungsplan Kaufleute. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich „Branche und Betrieb“

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>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>1.5.3.7 Mietvertrag</p> <p>1.4.1.2 Bürogeräte</p> <p>1.4.2.1 Hardware</p> <p>1.4.2.2 Software</p> <p>1.4.2.3 Systemtechnik</p> <p>1.4.2.4 Hilfesysteme</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1.5.3.7 Mietvertrag</p> <p>1.4.1.2 Bürogeräte</p> <p>1.4.2.1 Hardware</p> <p>1.4.2.2 Software</p> <p>1.4.2.3 Systemtechnik</p> <p>1.4.2.4 Hilfesysteme</p> <p>1.4.7.1 Betriebssystem/Desktop</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>
<p>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>1.1.7.7 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>	<p>1.4.1.3 Ergonomie</p>	<p>2</p>	<p>1.4.1.3 Ergonomie</p> <p>1.4.2.9 PC-Arbeitsplatz</p>	<p>1</p> <p>4</p>

1.1.8 Richtziel – 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 selbständig zu bewältigen.			
Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.3 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft	3.3 Teamfähigkeit	3.6 Ökologisches Bewusstsein

S = Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</p> <p>Ich setze die Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen, meines Lehrbetriebes ein. (inkl. Zusatzleistungen / Kundeninformationssysteme)</p>	<p>1.1.8.1 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 üK vermittelt werden (inkl. Zusatzleistungen / Kundeninformationssysteme)</p>	<p>1.5.2.10 Anwenden von betriebswirtschaftlichen Methodenkompetenzen</p>	6	<p>1.5.2.10 Anwenden von betriebswirtschaftlichen Methodenkompetenzen</p>	6
<p>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 Unternehmungserfolg. Ich habe einen Überblick über unternehmensrelevante Einrichtungen, Massnahmen und Vorschriften. Ich nenne den Einfluss dieser drei Faktoren auf den Unternehmense Erfolg.</p>	<p>1.1.8.2 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 Unternehmense Erfolg.</p>				
<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 Aussenstehender 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 vorgegebenen / simulierten Beispielen korrekt aufgezeigt werden.</p>	<p>1.1.8.3 Signalisierung und Sicherheit erklären (K2)</p> <p>Ich beschreibe ohne Hilfsmittel die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV so, dass sich ein Aussenstehender 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>				

Bildungsplan Kaufleute. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich „Branche und Betrieb“

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<p>1.1.8.4 Verkehrsgeografie anwenden (K3)</p> <p>Ich benenne und trage auf einer stummen Karte ohne Hilfsmittel folgende Anzahl Punkte gemäss Vorgabe an meinem Lehrplatz, korrekt ein: (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> <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>	<p>1.1.8.4 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>				
<p>1.1.8.5 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p> <p>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 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funktionen und Bezeichnungen ▪ Verwendungszwecke ▪ Charakteristiken und Qualitätsmerkmale ▪ Ökologische Nachhaltigkeit ▪ Preise und Konditionen 				
<p>1.1.8.6 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden 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>1.1.8.6 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre für eine aussenstehende 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>1.5.2.2 Unternehmungsmodell-Anspruchsgruppen</p> <p>1.5.2.3 Strategie/ Leitbild/ Unternehmungskonzept</p> <p>1.5.2.4 Aufbauorganisation</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht</p> <p>1.5.4.12 Ökologie/Energie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell-Anspruchsgruppen</p> <p>1.5.2.3 Strategie/Leitbild/ Unternehmungskonzept</p> <p>1.5.2.4 Aufbauorganisation</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht</p> <p>1.5.4.12 Ökologie/Energie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>5</p>

Bildungsplan Kaufleute. Teil A: berufliche Handlungskompetenzen – Lernbereich „Branche und Betrieb“

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele BFS E-Profil	S	Leistungsziele BFS B-Profil	S
<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.</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 	<p>1.1.8.7 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen in der Welt des Verkehrs</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 	<p>1.5.2.1 Unternehmungsmodell-Umweltsphären</p> <p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell-Anspruchsgruppen</p> <p>1.5.3.2 Rechtsquellen und Gesetzgebungsverfahren</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht</p> <p>1.5.4.2 Wirtschaftskreislauf / Wirtschaftsleistung</p> <p>1.5.4.4 Wachstum und Strukturwandel</p> <p>1.5.4.5 Konjunkturzyklus</p> <p>1.5.4.6 Ziele der Wirtschafts- und Sozialpolitik</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.4.11 Fiskal- und Geldpolitik</p> <p>1.5.4.13 Parteien/Verbände</p> <p>1.2.5.2 Umgang mit Medien</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4-6</p>	<p>1.5.2.1 Unternehmungsmodell-Umweltsphären</p> <p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell-Anspruchsgruppen</p> <p>1.5.3.2 Rechtsquellen und Gesetzgebungsverfahren</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht</p> <p>1.5.4.2 Wirtschaftskreislauf/ Wirtschaftsleistung</p> <p>1.5.4.4 Wachstum und Strukturwandel</p> <p>1.5.4.5 Konjunkturzyklus</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.4.13 Parteien/Verbände</p> <p>1.4.10.7 Entwicklungen im Informatikbereich</p> <p>1.2.5.2 Umgang mit Medien</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>3</p> <p>4-6</p>
<p>1.1.8.8 Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären (K4)</p> <p>Ich erläutere den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<p>1.1.8.8 Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären (K4)</p> <p>Ressourcenplanung von der Disposition Infrastruktur, Fahrzeugen, Personal bis zur Durchführung des Transports oder der Leistung aufzeigen.</p>				