

**Baustein 3 der Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ**

Leistungszielkatalog

**Kaufmännische Ausbildungs- und Prüfungsbranche
Öffentlicher Verkehr**

Branche öffentlicher Verkehr

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------------	----------	---------------------------------------

<p>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5)</p> <p>Ich beschaffe konventionelles und nachhaltiges Material sowie Waren, gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten:</p> <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 	<p>Ich beschaffe mir die internen Unterlagen und setze mich mit dem EDV-System sowie allfälligen Lieferanten für die Beschaffung von Material auseinander.</p> <p>Ich informiere mich über konventionelle und nachhaltige Lösungen.</p>	<input type="checkbox"/>	
--	--	--	---	--------------------------	--

<p>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</p> <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>Methodenkompetenzen</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p>	
<p>Sozial-/Selbstkompetenzen</p>	<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>3.4 Umgangsformen</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>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 		<ul style="list-style-type: none"> • trifft alle notwendigen Abklärungen, erfragt gezielt die Bedürfnisse und beantwortet die Kundenanfragen vollständig • erfasst bereits während den Abklärungen die Informationen mit den entsprechenden Hilfsmitteln und leitet diese umgehend an zuständige Personen weiter • dokumentiert die Kundenkontakte nachvollziehbar 	<p>Ich nutze grundsätzlich die vorhandenen Hilfsmittel oder erstelle / überarbeite diese selbständig (z.B. Prozesse, Checklisten, Formulare usw.)</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.2.1 (üK-Tag 6 & 13) Kundenanfragen bearbeiten (K2)</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>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>1.1.2.2.1 Gespräch vorbereiten</p> <p>Ich bereite Kundengespräche selbständig 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"> • erstellt selbstständig den Vorgehensplan und stellt die Unterlagen bereit. Diese stimmen mit dem stichwortartig vorbereiteten Gesprächsverlauf überein • baut den Gesprächsverlauf zielorientiert auf • bereitet den vorgesehenen Gesprächsverlauf so auf, dass dieser auch für Drittpersonen nachvollziehbar ist 	<p>Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Angebotslisten, Prospekte, Preislisten usw. Ich wende Gesprächsleitfaden oder andere Hilfsmittel an.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.2.2 (üK-Tag 6 & 13) Kundengespräche führen (K5)</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.)
---	---	---	---	--------------------------	--

	<p>1.1.2.2.2 Gespräch führen</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>	<ul style="list-style-type: none"> • klärt Bedürfnisse zu Beginn des Gesprächs ab und greift Ideen und weitere Kundenwünsche während dem Gespräch auf • hört ruhig zu und wirkt mit den vorgebrachten Lösungen überzeugend • schliesst das Gespräch erfolgreich ab 	<p>Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten. So erhalte ich viele interessante Informationen.</p> <p>Wenn ich die Bedürfnisse einordnen möchte, bietet die Bedürfnispyramide von Maslow ein geeignetes Raster.</p>	<input type="checkbox"/>	
--	--	---	---	--------------------------	--

	<p>1.1.2.3 Gespräch nachbereiten</p> <p>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.</p>	<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 gem. den betrieblichen Vorgaben 		<input type="checkbox"/>	
--	---	--	--	--------------------------	--

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</p> <p>Ich verwalte die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen • Kundenkontakte auswerten gemäss den betrieblichen Vorgaben <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • erfasst die Daten gem. den betrieblichen Vorgaben selbstständig • führt die erfassten Daten periodisch nach • erstellt die Auswertung der Daten gem. den betrieblichen Vorgaben selbstständig und termingerecht 	<p>"Der Kunde ist König" – Wenn ich meine Kunden gut kenne, kann ich sie auch gut bedienen. Was muss ich über meine Kunden wissen?</p>	<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.

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht, selbstständig 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>1.1.3.1.1 Aufträge entgegennehmen</p> <p>Ich nehme externe wie interne Aufträge entgegen und kläre dabei die Wünsche und Bedürfnisse ab. Gleichzeitig erfasse ich die Auftragsdaten.</p>	<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 gem. den betrieblichen Vorgaben vollständig und erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen 	<p>Wenn ich eine etwas umfangreiche Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Zur Planung meiner Arbeit nutze ich die "Sechs-Stufenmethode" IPERKA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung 	<input type="checkbox"/>	
	<p>1.1.3.1.2 Aufträge bearbeiten</p> <p>Ich bearbeite die Aufträge selbstständig und fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • bearbeitet den Auftrag nach den betrieblichen Vorgaben • bearbeitet den Auftrag vollständig, effizient und selbstständig • informiert involvierte Personen und bearbeitet den Auftrag nachvollziehbar 		<input type="checkbox"/>	
	<p>1.1.3.1.3 Auftragsabwicklung sicherstellen</p> <p>Ich stelle die korrekte Abwicklung der Aufträge sicher, in dem ich diese kontrolliere und nötigenfalls Massnahmen ergreife.</p>	<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 gem. den betrieblichen Vorgaben 	<p>Ich verfüge über eine selber erstellte Übersicht der mir zur Abwicklung zugewiesenen Aufträge. Diese enthält zeitliche Aspekte und führt auch die involvierten Personen auf.</p>	<input type="checkbox"/>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. 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.	1.1.3.2.1 Reklamation aufnehmen Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf und gehe dabei gemäss 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.	<input type="checkbox"/>	1.1.3.2 (ÜK-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.
	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.	<input type="checkbox"/>	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
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 		<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 	Programme zur Kundenbindung sind weit verbreitet: Bonuspunkte im Detailhandel, Vielflieger-Programme, Kundenkarten etc. Ich überlege mir: <ul style="list-style-type: none"> • Welches sind unsere Kunden? • Welche Bedürfnisse haben sie? • Wer benötigt die Leistungen meines Lehrbetriebes und wofür? 	<input type="checkbox"/>	1.1.4.1 (ÜK-Tag 10) 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.

1.1.5 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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------------	----------	---------------------------------------

<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 • Bewerbungs dossiers beurteilen (Inhalt / Wirkung) • Vorstellungsgespräche vorbereiten • Zu- und Absagen schreiben 		<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 • beurteilt aufgrund von Beispielen die Inhalte einer Stellenbewerbung 	<p>Ich organisiere den Einblick in den Bereich Personal oder hole mir Informationen bei meinen Vorgesetzten im Lehrbetrieb.</p>	<input type="checkbox"/>	
---	--	--	---	--------------------------	--

<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 		<ul style="list-style-type: none"> • stellt die vorbereiteten aktuellen Unterlagen zeitgerecht der verantwortlichen Person zur Einsicht zur Verfügung • stellt ein geeignetes Mittel zum Abholen von Feedback zur Verfügung • erfasst die Personaldaten vollständig 	<p>Ich erarbeite selbständig 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.</p>	<input type="checkbox"/>	
---	--	--	--	--------------------------	--

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<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>1.1.5.3.1 Bedeutung</p> <p>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 selber erstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt mindestens zwei Kriterien für eine situative Personaldisposition • erläutert nachvollziehbar an einem konkreten Beispiel, weshalb die situationsbezogene Personaldisposition wichtig ist • erstellt eine einfache Personaldisposition selbst 	<p>Als Fallbeispiel zeige ich die Personaldisposition bei speziellen Tagen auf, z.Bsp. Feiertage, Tage mit ungünstigen Wetterbedingungen, Schulreisetage, Ferientage usw.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.5.3 (ÜK-Tag 9) 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>1.1.5.3.2 Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition</p> <p>Ich kann anhand von Beispielen Vorteile und Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar aufzeigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt anhand von mindestens einem Beispiel Vorteile einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf • zeigt anhand von mindestens einem Beispiel die Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf • präsentiert mindestens einen umsetzbaren Verbesserungsvorschlag 	<p>Ich stelle einem Personaldisponenten Fragen zu den Grenzen der Wirtschaftlichkeit der Personaldisposition.</p>	<input type="checkbox"/>	
	<p>1.1.5.3.3 Gesundheitsbedingte Abwesenheiten</p> <p>Ich kenne bei gesundheitsbedingten Abwesenheiten den Unterschied zwischen krank, Berufsunfall und Nicht-Berufsunfall. Ich weiss, wer für meine Genesungskosten aufkommt und was mein Fehlen am Arbeitsplatz für den Betrieb</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nennt die Unterschiede zwischen krank, BU und NBU • nennt die zu informierenden Stellen und kann die dazu nötigen Formulare ausfüllen • erklärt die Bedeutung einer Absenz für das Unternehmen 	<p>Ich informiere mich in unserer Personalabteilung.</p>	<input type="checkbox"/>	

<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.</p>					
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	Erledigt	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>1.1.6.1.1 Debitorenrechnungen</p> <p>Ich erledige im Bereich der Debitorenrechnungen anfallende Arbeiten selbständig 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 erstellt ausgehende Rechnungen gem. betrieblichen Vorgaben • verwendet Konten und Kostenstellen gem. betrieblichen Vorgaben • nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig 		<input type="checkbox"/>	
	<p>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 gem. den betrieblichen Vorgaben • verwendet Konten und Kostenstellen gem. den betrieblichen Vorgaben • nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig 		<input type="checkbox"/>	

<p>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 		<ul style="list-style-type: none"> • bearbeitet die zugewiesenen Aufträge vollständig und zeitgerecht • informiert bei Kassendifferenzen die vorgesetzte 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>	<input type="checkbox"/>	
--	--	---	--	--------------------------	--

<p>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>		<ul style="list-style-type: none"> • erledigt die Mitarbeit in den zugewiesenen Abschlussarbeiten mehrheitlich selbstständig • erfüllt die Arbeiten fehlerfrei und erklärt diese mittels Unterlagen einer Drittperson • erstellt zeitgerecht innerbetriebliche Kennzahlen gem. Vorgaben 	<p>Ich kenne einfache Abschlussverfahren und wende diese Kenntnisse im Betrieb an.</p>	<input type="checkbox"/>	
---	--	--	--	--------------------------	--

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<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 		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Ich suche mir im Internet Informationen zur CI/CD meines Lehrbetriebes.</p>	<input type="checkbox"/>	

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.	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.	<ul style="list-style-type: none"> • erledigt die zugewiesenen Aufgaben selbstständig, exakt und vollständig • nutzt die vorhandenen Datensicherungs- und Archivierungssysteme gem. 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"/>	
	1.1.7.2.2 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 erkundige mich im Lehrbetrieb, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Weiter Informationen finde ich im Datenschutzgesetz.	<input type="checkbox"/>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5) Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich zielorientiert und effizient ausführe: <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 	1.1.7.3.1 Anlass planen 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.	<ul style="list-style-type: none"> • erstellt die Planung aufgrund eines selbsterstellten 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 	Ich verfüge über ein selber erstelltes oder betriebliches Hilfsmittel (Flussdiagramm, Checkliste o.a.m) das mir ermöglicht, Anlässe oder Sitzungen effizient und fachgerecht zu organisieren.	<input type="checkbox"/>	
	1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen 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.	<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 	Ich habe mir vorgängig überlegt, was ich bei allfällig auftauchenden Schwierigkeiten tun kann und welche Rückmeldung ich von diesem Anlass, dieser Sitzung einholen will.	<input type="checkbox"/>	
	1.1.7.3.3 Auswertung und Abschluss Ich werte die eingehenden Feedbacks und Verbesserungsmassnahmen aus. Im Anschluss an die Veranstaltung erledige ich die nötigen Abschlussarbeiten und liefere fehlenden Dokumentationen nach.	<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 	Ich habe bereits in der Ablaufplanung die Abschlussarbeiten vorgesehen und sowohl dafür als auch für die Dokumentation genügend Zeit eingeräumt.	<input type="checkbox"/>	

1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig und fachgerecht die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost: <ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme • Sortierung • Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) • Verpackung • Frankierung, Einschreiben 		<ul style="list-style-type: none"> • erledigt selbstständig und effizient die Entgegennahme, Sortierung und Verteilung • stellt die fachgerechte Verpackung und den zeitgerechten Versand sicher • Hält die formalen Vorgaben wie z.B. Vorgehen bei Einschreiben, Frankaturbestimmungen ein 	Ich verfüge über ein aktuelles Dossier, das sowohl die postalischen als auch die innerbetrieblichen Vorgaben zum Brief- und Paketpostwesen enthält.	<input type="checkbox"/>	
--	--	--	---	--------------------------	--

<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</p> <p>Ich kann aufzeigen, wie die interne Kommunikation in meinem Lehrbetrieb funktioniert.</p> <p>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 		<ul style="list-style-type: none"> • die betrieblichen Vorgaben sind alle eingehalten (z.Bsp. Handhabung von vertraulichen Dokumenten) • stellt die aktuelle Ausrüstung der Kommunikationsplattformen sicher (Anschlagbrett, Intranet etc.) • erstellt die Informationen zeitgerecht und effizient 	<p>Ich informiere mich bei der entsprechenden Abteilung über die Vorgaben bezüglich Corporate Identity / Design der Firma oder des Arbeitsbereiches.</p>	<input type="checkbox"/>	
--	--	---	--	--------------------------	--

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>1.1.7.6 Technische Geräte beherrschen (K3)</p> <p>Ich beherrsche die effiziente und ressourcenschonende Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt technischer Büro•Geräte, die mir an meinem Arbeitsplatz zur Verfügung stehen, einwandfrei.</p> <p>Dies können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefon (Anlage) • Multifunktionsgeräte • Audiovisuelle Mittel • etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeräten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern • reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf • erklärt tägliche Funktionen verständlich und zeigt einen ressourcenschonenden Umgang mit den Geräten auf 	<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 	<input type="checkbox"/>	

<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 		<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>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>	<input type="checkbox"/>	<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>
---	--	--	--	--------------------------	--

<p>1.1.8 Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</p> <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 selbständig zu bewältigen.</p>					
<p>Methodenkompetenzen</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p>		
<p>Sozial-/Selbstkompetenzen</p>	<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>3.3 Teamfähigkeit</p>	<p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<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>1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen (inkl. Zusatzleistungen)</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>Ich beantworte beispielsweise folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie beschreiben Prospekte, Werbeflyer, Kundenofferten, usw. die Vorteile von Leistungen meines Lehrbetriebes? • Welche zusätzlichen Vorteile habe ich mir bereits überlegt? <p>Unterlagen über die gängigen Produkte oder Dienstleistungen sammle ich übersichtlich in einem Ordner.</p>	<input type="checkbox"/>	<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 ÜK vermittelt werden (inkl. Zusatzleistungen / Kundeninformationssysteme)</p>

	<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • erläutert die Bedeutung moderner Kundeninformationssysteme mit eigenen Worten • erstellt eine Liste mit Anforderungen der Kunden an ein modernes Informationssystem im öV • zeigt anhand mindestens zwei konkreten Beispielen die neueren Entwicklungen im Bereich Kundeninformationssysteme und deren Nutzen für die Kunden auf 	<p>Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, in Fachzeitschriften und im Internet, um einen Überblick zu erhalten und mich über neue Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Im Kollegen- und Bekanntenkreis erkundige ich mich, welche Informationen sie im öV wie erhalten wollen.</p>	<input type="checkbox"/>	
--	--	--	--	--------------------------	--

<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 Unternehmenserfolg. Ich habe einen Überblick über unternehmensrelevante Einrichtungen, Massnahmen und Vorschriften. Ich nenne den Einfluss dieser drei Faktoren auf den Unternehmenserfolg.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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>Ich diskutiere mit meinen Arbeitskollegen über dieses Thema.</p> <p>Einen Beitrag kann ich dann leisten, wenn ich persönlich bereit bin, mich zu engagieren.</p> <p>Ich berücksichtige die Sicherheitsvorschriften in verschiedenen Situationen, z.Bsp: Im Umgang mit Geld, Daten und elektrischem Strom.</p>	<input type="checkbox"/>	<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	Erledigt	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 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>1.1.8.3.1 Signalisierung und Sicherheit</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>	<ul style="list-style-type: none"> • beschreibt mindestens drei Signalisierungen verschiedener Verkehrsträger und erklärt ihre Bedeutung ohne Hilfsmittel für einen Aussenstehenden verständlich • nennt für jedes Signalisierungssystem die für seine Bedienung verantwortliche Person (Funktion) • beschreibt an mindestens drei für den Lehrbetrieb relevante Beispielen den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystem und Sicherheit 	<p>Ich tausche Informationen dazu aus mit Lernenden von anderen Verkehrsträgern</p> <p>Ich beobachte bei meinen Reisen die verschiedenen Signalisierungssysteme einzelner Verkehrsträger.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.8.3 (üK-Tag 12) 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>
	<p>1.1.8.3.2 Verhalten in Notsituationen</p> <p>Im Lehrbetrieb 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 vorgegebenen / simulierten Notsituationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • definiert mindestens drei Notsituationen im Lehrbetrieb • zählt die im Lehrbetrieb vorhandenen Checklisten oder Verhaltensanweisungen auf • verhält sich in vorgegebenen / simulierten Notsituationen richtig 		<input type="checkbox"/>	

<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: <ul style="list-style-type: none"> • 60 vorgegebene Orte in der Schweiz • 10 vorgegebene Grenzübergänge • 10 vorgegebene Alpenpässe • 10 vorgegebene Seen </p> <p>Weltweit: <ul style="list-style-type: none"> • 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</p>	<p>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 	<ul style="list-style-type: none"> • trägt geographische Punkte (Orte / Pässe / Seen) ohne Hilfsmittel auf einer stummen Karte richtig ein • nennt mit Hilfe einer stummen Karte die Länder • markiert die Hauptstädte auf der stummen Karte <p>(gemäss Vorgaben des Lehrplatzes)</p> <p>Ich benutze Informationsquellen wie: <ul style="list-style-type: none"> • Airline-Streckennetzplan • Europäische Eisenbahnkarte • üK-Unterlagen </p>	<p>Ich reise selbst und präge mir wichtige Orte ein. Ich nutze Geografieprogramme im Internet. Ich nutze die Unterlagen und die stumme Karte aus dem üK</p> <p>Ich nehme die manuellen Pläne zur Hand und vergleiche das Ergebnis mit dem Resultat aus dem elektronischen Plänen. Neben Kursbüchern und Flugplänen geben mir Spezialprospekte für Städtereisen Ausland zusätzliche Informationen.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>1.1.8.4 (üK-Tag 3, 4, 7 & 11) 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: <ul style="list-style-type: none"> • 60 vorgegebene Orte in der Schweiz • 10 vorgegebene Grenzübergänge • 10 vorgegebene Alpenpässe • 10 vorgegebene Seen </p> <p>Weltweit: <ul style="list-style-type: none"> • 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>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 kundenorientiert sowie berücksichtigen mögliche direkte Tages- und Nachtverbindungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wählt kundenfreundliche Fahr- / Flugplanresultate 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 dem elektronischen Plänen. Neben Kursbüchern und Flugplänen geben mir Spezialprospekte für Städtereisen Ausland zusätzliche Informationen.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<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: <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen und Bezeichnungen • Verwendungszwecke • Charakteristiken und Qualitätsmerkmale • ökologische Nachhaltigkeit • Preise und Konditionen </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.</p> <p>Falls möglich besuche ich Messen und Fachausstellungen. Auch dort sammle ich Wissen über Konkurrenzprodukte zu meinem Lehrbetrieb.</p> <p>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><input type="checkbox"/></p>	<p>1.1.8.5 (üK-Tag 3, 7 & 8) 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: <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen und Bezeichnungen • Verwendungszwecke • Charakteristiken und Qualitätsmerkmale • ökologische Nachhaltigkeit • Preise und Konditionen </p>

<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>1.1.8.6.1 Leitbild, Ziele und geschichtlicher Hintergrund der Firma</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitbild, Unternehmensziele, Image • Geschichtlicher Hintergrund <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</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 selbständig 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.</p> <p>Ich beschaffe mir zur Information das betriebseigene Leitbild.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>1.1.8.6 (üK-Tag 5, 10 & 11) 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>1.1.8.6.2 Rechtsform, Organisationsform, Qualitätsmanagement der Firma</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden 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>	<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 		<input type="checkbox"/>	
--	---	--	--	--------------------------	--

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	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.</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>1.1.8.7.1 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>	<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>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>	<input type="checkbox"/>	<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</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>1.1.8.7.2 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>	<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>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>	<input type="checkbox"/>	
	<p>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>	<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>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>	<input type="checkbox"/>	
	<p>1.1.8.7.4 Wettbewerb im öV</p> <p>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.</p>	<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 	<p>Konkurrenz belebt den Markt auch im öffentlichen Verkehr.</p>	<input type="checkbox"/>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten zu Leistungsziel	Beurteilungskriterien für ALS	Tipps und Tricks	Erledigt	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.8.8 Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären (K4) Ich erläutere den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar: <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 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • nennt mindestens zwei Kriterien für eine wirtschaftliche Planung der Infrastruktur im Verkehr • erläutert nachvollziehbar an einem konkreten Beispiel den Ablauf einer Planung der Infrastruktur für den Verkehr • erstellt eine einfache Planung der Infrastruktur für den Verkehr selbstständig 	Ich stelle mir ein Fallbeispiel vor, um mir bewusst zu werden, wie die Infrastruktur für Verkehrsmittel auf Strasse, Schiene, Wasser und Luft bestellt wird.	<input type="checkbox"/>	1.1.8.8 (ÜK-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.
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • nennt mindestens zwei Kriterien für eine wirtschaftliche Disposition von Fahrzeugen oder Flugzeugen sowie Personal im Verkehr • erläutert 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 Fahrzeug- und Personalressourcen 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.	<ul style="list-style-type: none"> • nennt mindestens zwei 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 		<input type="checkbox"/>	



Branchenführung KV öffentlicher Verkehr, im Auftrag des VöV



***Baustein 3 der Lern- und Leistungsdokumentation
Kaufmännische Grundbildung EFZ***

Richtziele sowie Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

***Kaufmännische Ausbildungs- und Prüfungsbranche
Öffentlicher Verkehr***

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 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		
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 Dienstleistungskenntnisse, 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	
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
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		
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	
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	
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	3.3 Teamfähigkeit	3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein
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 selbstständig zu bewältigen.			
Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.4 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft	3.3 Teamfähigkeit	3.6 Ökologisches Bewusstsein

Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematische Arbeiten	<p>Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich</p> <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. <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	<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>
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	<p>Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich</p> <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	<p>Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präsentationen plane und vorbereite; • Präsentationen überzeugend durchführe; • Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze; <p>Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.</p>

Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft	<p>Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. 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.
3.3 Teamfähigkeit	<p>Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> • bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen; • wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes 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; <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>
3.6 Ökologisches Bewusstsein	<p>Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften und Verhaltensregeln. 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.