

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, öffentlicher Verkehr (Seite 1)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.1 Branche und Betrieb

Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)

1.1.1	Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Pflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen, den Wareneingang zu kontrollieren und diese zu lagern.								
1.1.2	Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.						
1.1.3	Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Arbeiten bei internen und externen Kundenaufträgen und mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.							
1.1.4	Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Pflicht Sind fähig, die Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.								
1.1.5	Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Pflicht Sind fähig, nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben bei der Personal-Rekrutierung mit zu arbeiten.	1.1.5.2 Pflicht Sind fähig, neue Mitarbeitende in den Betrieb einzuführen.	1.1.5.3 Pflicht Sind fähig, die Wichtigkeit einer situationsbezogenen Personaldisposition aufzuzeigen und eine einfache Personaldisposition selbstständig zu erstellen.						
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Pflicht Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.6.2 Pflicht Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Pflicht Sind fähig, Tages- oder Monatsabschlüsse zu erstellen und betriebswirtschaftliche Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.						
1.1.7	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem nach den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Pflicht Sind fähig, die Anwendung von technischen Geräten und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt zu beherrschen.	1.1.7.7 Pflicht Sind fähig, die Vorgaben für eine sichere, ergonomische und effiziente Arbeitsweise am Arbeitsplatz umzusetzen.		
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, die erworbenen Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen im Betrieb umzusetzen.	1.1.8.2 Pflicht Sind fähig, die Bedeutung und den Einfluss der Faktoren Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmenserfolg aufzuzeigen.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern zu beschreiben und die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente zu nennen.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, ihre Geografienkenntnisse bei Fahr- oder Flugplanauskünften und in der Reiseberatung einzusetzen.	1.1.8.5 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber aufzuzeigen.	1.1.8.6 Pflicht Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.7 Pflicht Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.8 Pflicht Sind fähig, den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar zu erläutern.	

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann (Seite 2, schulischer Teil)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht auszudrücken.	1.2.2 Sind fähig, Inhalte und Absichten von Texten, von bildhaft dargestellten Informationen sowie von gesprochenen Aussagen zu verarbeiten und nachvollziehbar darzustellen.	1.2.3 Sind fähig, differenziert und sachbezogen Texte und Textinhalte fachkundig zu analysieren und zu interpretieren. Sie nehmen Aussagen genau wahr und wenden die Sprache gewandt und routiniert an.	1.2.4 Sind fähig, Texte dem Adressaten und dem Informationszweck angemessen wie auch korrekt und ansprechend zu erstellen. Sie bauen sie logisch nachvollziehbar auf, gliedern sie übersichtlich und setzen ihre Kenntnisse der Sprache und der Stilistik gekonnt ein.	1.2.5 Sind fähig, geeignete Recherchemethoden und Medien für die Informationsbeschaffung sinnvoll und effizient zu nutzen und die Ergebnisse wirkungsvoll zu präsentieren. Sie berücksichtigen die Zuverlässigkeit von Quellen und respektieren fremdes Eigentum.	1.2.6 Sind fähig, ihre Meinung kompetent und mit stichhaltigen Argumenten zu vertreten. Sie berücksichtigen bei der Entscheidungsfindung unterschiedliche Aspekte einer Problemstellung und formulieren Beweggründe schriftlich differenziert aus.	1.2.7 Sind fähig, in Beruf und Alltag klar, verständlich und adressatengerecht mündlich gemäss den Regeln zu kommunizieren. Sie reagieren angemessen auf Kommunikationspartner/-innen. In verbaler und nonverbaler Hinsicht.				
1.3 Fremdsprache(n)	1.3.1 Sind fähig, aufmerksam und aktiv zuzuhören, bei Verständnisproblemen nachzufragen und situations- und adressatengerecht zu reagieren.	1.3.2 Sind fähig, durch aufmerksames Lesen einen ihrem Niveau angepassten Text zu verstehen. Sie setzen dabei geeignete Hilfsmittel sowie Strategien zum Textverständnis ein.	1.3.3 Sind fähig, schriftliche Texte in ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld formal und stilistisch korrekt zu verfassen. Sie setzen die grundlegenden grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz sicher ein.	1.3.4 Sind fähig, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und diese mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken. Sie erkennen sprachlich-kulturelle Gegebenheiten und gehen mit ihnen bewusst, adressaten- und situationsgerecht um.							
1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)	1.4.1 Sind fähig, Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einzusetzen. Sie stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.	1.4.2 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse fachgerecht und sicher einzusetzen.	1.4.3 Sind fähig, Dokumente für die interne und externe schriftliche Kommunikation adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software fachgerecht zu erstellen.	1.4.4 Sind fähig, Informationen und Zusammenhängen mit einer geeigneten Software situations- und adressatengerecht zu präsentieren.	1.4.5 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Tabellenkalkulation fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und die Ergebnisse in aussagekräftiger Form darzustellen.	1.4.6 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Textverarbeitung fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente zu erstellen.	1.4.7 Sind fähig, das Betriebssystem für die tägliche Arbeit zu nutzen und Daten und Ordner professionell zu verwalten.	1.4.8 Sind fähig, aussagekräftige Bilder mit den wichtigsten Regeln zu erstellen, zu gestalten und in Dokumenten und bei Präsentationen einzusetzen.	1.4.9 Sind fähig, Automatisierungsmöglichkeiten moderner Software professionell für eine rationelle und zeitsparende Arbeitsweise zu nutzen, um Dokumente effizient zu erstellen, anzupassen und mit anderen Personen auszutauschen.	1.4.10 Sind fähig, den Nutzen neuer Technologien für die tägliche Arbeit und das persönliche Lernen zu beurteilen. Sie sind fähig, eine moderne Groupware und das Internet sicher und routiniert zur effizienten persönlichen Arbeitsplanung und -organisation	
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), E-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen und zu beurteilen. Sie nutzen ihre Erkenntnisse für das Verständnis betrieblicher Prozesse und Zusammenhänge.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen wie auch die entsprechenden Zielkonflikte zu verstehen.							
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), B-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen zu verstehen.							

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich B-Profil
berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich E-Profil