

A2.1 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Hotel-Gastro-Tourismus HGT»

Branchenspezifische Arbeitssituationen und Leistungsziele

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
<p>Arbeitssituation 1: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute wenden die üblichen Zertifizierungen und fachlichen Standards ihres Arbeitsgebiets an. Sie beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien on- sowie offline.</p> <p>Die Kaufleute halten Arbeitssicherheitsvorgaben sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein und arbeiten sauber und ordentlich. Nachhaltigkeitsrichtlinien setzen sie um.</p> <p>Sie erläutern, welche Inhalte und sensiblen Daten der betrieblichen Schweigepflicht unterliegen und schätzen ab, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.</p>	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b5.hgt.bt1 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen Vorgaben aus. (K3)</p> <p>b5.hgt.bt2 Sie reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsvorschläge ab. (K4)</p>	<p>b5.hgt.ük1 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen ihrer Branche. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen in ihrer Branche stufengerecht auf. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük3 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in ihrer Branche. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük4 Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrer Branche. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük5 Sie erklären sensible Daten und die betriebliche Schweigepflicht. (K2)</p>

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

Arbeitssituation 2: Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren

Die Kaufleute leiten notwendige Informationen in ihrem Team und zu den Nahtstellen rechtzeitig weiter, so dass die betrieblichen Abläufe jederzeit sichergestellt sind. Die Kommunikation zu Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Anspruchsgruppen gestalten sie kooperativ, rücksichtsvoll und für alle gewinnbringend. Mögliche Konflikte erkennen sie frühzeitig und tragen zu einer konstruktiven Lösung bei.

Die Kaufleute planen rechtzeitig die anfallenden Arbeiten, setzen Prioritäten und berücksichtigen auch unvorhergesehene Zusatzarbeiten. Sie holen falls notwendig entsprechende Unterstützung oder Hilfe.

Die Kaufleute verfassen und bearbeiten die allgemeine Korrespondenz und leiten diese adressatengerecht weiter. Sie erstellen Protokolle, Aktennotizen, Berichte und Dokumente. Sie erledigen die ein- und ausgehende Brief- und Paketpost, die E-Mail-Korrespondenz sowie die Aufgaben der betriebsinternen Kommunikation.

Leistungsziele Betrieb

- b1.hgt.bt1
Sie kommunizieren im Team situations- und adressatengerecht. (K3)
- b1.hgt.bt2
Sie kommunizieren notwendige Informationen unmittelbar und fristgerecht an die entsprechenden Stellen. (K3)
- b1.hgt.bt3
Sie planen ihre Arbeiten vorausschauend und effizient. (K3)
- b1.hgt.bt4
Sie bestimmen, wann sie Unterstützung brauchen. (K3)
- b1.hgt.bt5
Sie reflektieren ihre betrieblichen Arbeiten hinsichtlich ihres Leistungsprofils. (K4)
- b1.hgt.bt6
Sie teilen die Arbeiten den entsprechenden betriebsinternen Abteilungen zu. (K3)
- b1.hgt.bt7
Sie zählen die Funktionen der gängigen Abteilungen, mit welchen sie zusammenarbeiten, auf. (K1)
- b1.hgt.bt8
Sie berücksichtigen Schnittstellen in ihrem Arbeitsbereich, welche für die Zusammenarbeit relevant sind. (K4)
- b1.hgt.bt9
Sie erstellen Protokolle, Aktennotizen, Berichte und Dokumente. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

- b1.hgt.ük1
Sie erkennen die Schwierigkeiten in der Kommunikation und leiten daraus Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Arbeitssituation 3: Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten

Die Kaufleute beobachten laufend die neuesten Trends in der Branche. Sie informieren sich mithilfe der Fachmedien oder -messen, bei innovativen Gastronomie- und Hotelbetrieben, touristischen Leistungsträgern und Destinationen oder tauschen sich mit Fachleuten in der Branche aus. Aus den gewonnenen Erkenntnissen zu Trends und Innovationen leiten sie mögliche Massnahmen für den eigenen Betrieb ab.

Leistungsziele Betrieb

b3.hgt.bt1

Sie informieren sich über die Trends und Innovationen ihrer Branche. (K3)

b3.hgt.bt2

Sie kommunizieren zukunftsorientiert mit den entsprechenden Anspruchsgruppen. (K3)

b3.hgt.bt3

Sie informieren sich regelmässig über die internen Trends im Betrieb und überlegen sich innovative Ideen für ihren Betrieb. (K3)

b3.hgt.bt4

Sie leiten aus Beobachtungen und Recherchen zu neuen Trends in der Branche geeignete Optimierungsmassnahmen für ihren Betrieb ab. (K4)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

b3.hgt.ük1

Sie zeigen Trends und Innovationen in der Branche erfolgsversprechend auf. (K3)

b3.hgt.ük2

Sie zeigen Optimierungsmassnahmen auf Basis der Trends auf. (K2)

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Arbeitssituation 4: Branchenkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf die Branche an. Entsprechend ihrer Funktion in ihrem Betrieb setzen sie umfassende Kenntnisse zu relevanten Märkten, Zielgruppen, Dienstleistungen und Produkten ein. Die Kaufleute wenden die Wertschöpfungskette der Produktpalette ihrer Branche sowie deren Sozial- und Umweltverträglichkeit an. An Gesprächen mit Gästen und Kunden sowie Kolleg/innen beteiligen sie sich fundiert.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b5.hgt.bt1 Sie setzen ihr Branchenwissen im Arbeitsalltag situations- und adressatengerecht ein. (K3)</p> <p>b5.hgt.bt2 Sie verfolgen die politischen Vorstösse und Diskussionen in Bezug auf ihre Branche und ziehen Schlussfolgerungen für ihren Arbeitsalltag. (K4)</p> <p>b5.hgt.b3 Sie leiten Anforderungen der Sozial- und Umweltverträglichkeit in Bezug auf die Produktpalette und die betriebliche Tätigkeit in ihrer Branche ab. (K4)</p>	<p>b5.hgt.ük1 Sie erklären die gängigsten Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche stufengerecht. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük2 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük3 Sie zählen die gängigen Branchenorganisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük4 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die branchenspezifischen Produkte beziehungsweise Dienstleistungen auf. (K2)</p> <p>b5.hgt.ük5 Sie leiten grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche sachbezogen ab. (K4)</p> <p>b5.hgt.ük6 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen. (K4)</p> <p>b5.hgt.ük7 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K4)</p>

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 5: Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen

Die Kaufleute unterstützen die Verantwortlichen der Mitarbeiterabteilung oder von Human Resources bei der Bedarfsermittlung bis zum Austritt von Mitarbeitenden. Sie bearbeiten die Stellenausschreibungen und publizieren diese in Printmedien, auf Onlineplattformen und auf Social Media. Sie erfassen alle notwendigen Daten zur Führung des Mitarbeiterdossiers und setzen die gängigen Rechtsnormen ein. Sie führen mit Hilfsmitteln neue Mitarbeitende ein und wenden die entsprechenden Prozessabläufe an.

Leistungsziele Betrieb

- c2.hgt.bt1
Sie erstellen geeignete Stellenausschreibungen für ihren Betrieb auf den entsprechenden Kanälen. (K3)
- c2.hgt.bt2
Sie bearbeiten die eingegangenen Bewerbungen. (K3)
- c2.hgt.bt3
Sie planen Vorstellungsgespräche. (K3)
- c2.hgt.bt4
Sie erstellen Arbeitsverträge. (K3)
- c2.hgt.bt5
Sie führen neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und erklären die Infrastruktur des Betriebes. (K3)
- c2.hgt.bt6
Sie informieren interne und externe Stellen über neue Mitarbeitende. (K3)
- c2.hgt.bt7
Sie aktualisieren die Datenbank der Mitarbeitenden. (K3)
- c2.hgt.bt8
Sie erstellen die notwendigen Dokumente bei Austritt von Mitarbeitenden. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

- c2.hgt.ük1
Sie nennen On- und Offline-Kanäle für Stellenausschreibungen und erläutern die jeweiligen Vor- und Nachteile. (K2)
- c2.hgt.ük2
Sie nennen die gängigen Arbeitsgesetze in der Branche. (K1)
- c2.hgt.ük3
Sie nennen gängige rechtliche Grundlagen im Bereich Mitarbeiterwesen. (K1)
- c2.hgt.ük4
Sie stellen den Ablauf des Prozesses von der Bedarfsermittlung bis zum Austritt eines Mitarbeitenden dar. (K2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 6: Marketing und Verkaufsförderung umsetzen

Die Kaufleute nutzen ihre Marktkenntnisse der Branche und des Unternehmens sowie von Analysen, die zur Gestaltung eines attraktiven Angebots mit passendem Preispaket beitragen. Die Marktsituation sowie die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen und die Umweltfaktoren werden dabei berücksichtigt.

Die Kaufleute erkennen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Verkaufskanäle und schätzen ab, welche Kooperationen und Verkaufsförderungsmassnahmen für den Betrieb wirtschaftlich sinnvoll sind.

Leistungsziele Betrieb

c4.hgt.bt1

Sie erarbeiten attraktive Angebote in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus für den individuellen Gast und Kunden. (K3)

c4.hgt.bt2

Sie informieren sich regelmässig über die aktuelle Marktsituation, die Anforderungen der jeweiligen Anspruchsgruppen sowie gängige Umweltfaktoren. (K3)

c4.hgt.bt3

Sie analysieren die relevanten betrieblichen Zahlen und setzen entsprechende Angebote inklusive Preisgestaltung marktgerecht um. (K4)

c4.hgt.bt4

Sie nennen die betriebsrelevanten Vermittler, mit denen sie zusammenarbeiten. (K1)

c4.hgt.bt5

Sie leiten aus Kundenbeziehungen sinnvolle Massnahmen für die Kundengewinnung und -pflege ab. (K4)

c4.hgt.bt6

Sie setzen gezielte Werbung auf gängigen Kanälen um. (K3)

c4.hgt.bt7

Sie kommunizieren auf den Plattformen kundenorientiert. (K3)

c4.hgt.bt8

Sie präsentieren sich, ihren Betrieb und ihre Branche nach aussen hin wirkungsvoll. (K3)

c4.hgt.bt9

Sie analysieren die Wichtigkeit der Präsenz ihres Betriebs, ihrer Destination und ihrer Branche nach aussen regelmässig. (K4)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

c4.hgt.ük1

Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche. (K1)

c4.hgt.ük2

Sie wenden die zentralen Elemente für die Angebotsgestaltung an. (K3)

c4.hgt.ük3

Sie gestalten attraktive Angebote. (K3)

c4.hgt.ük4

Sie zählen Kommunikations- und Verkaufskanäle auf und setzen digitale Verkaufskanäle ein. (K3)

c4.hgt.ük5

Sie zeigen auf, wie sie das kulturelle Angebot und die Besonderheiten der Region in Angebote gewinnbringend einbetten. (K2)

c4.hgt.ük6

Sie zeigen Vor- und Nachteile von Kooperationen mit den gängigen Verkaufskanälen auf. (K2)

c4.hgt.ük7

Sie präsentieren wirkungsvolle Public Relations (PR)-Massnahmen für die Kundengewinnung nach aussen. (K3)

c4.hgt.ük8

Sie argumentieren in der Öffentlichkeitsarbeit ihres Betriebs auf allen Kanälen. (K3)

c4.hgt.ük9

Sie zeigen zentrale Verkaufsfördermassnahmen auf. (K2)

c4.hgt.ük10

Sie zeigen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit und der Zusammenarbeit mit externen Partnern auf. (K1)

c4.hgt.ük11

Sie präsentieren eine Marketingmassnahme zur Promotion eines umweltverträglichen Produkts oder einer umweltverträglichen Dienstleistung. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 7: Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren

Die Kaufleute unterstützen die Buchhaltung, bearbeiten Kreditorenrechnungen, erstellen schriftliche oder elektronische Debitorenrechnungen, überwachen den Zahlungseingang und versenden bei Bedarf Mahnungen. Dabei beachten sie die Eigenheiten der Branche wie Kurtaxen, Tourismusförderungs- und Beherbergungsabgaben sowie Mehrwertsteuer-Sätze und erläutern die wichtigsten Kennzahlen der periodischen Abschlüsse.

Die Kaufleute führen die Kasse sowie die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung.

Sie erledigen die Bewirtschaftung des Verbrauchsmaterials im Bürobereich. Die gelieferten Waren oder Geräte kontrollieren sie aufgrund der Bestellung, beanstanden allfällige Fehllieferungen und kontrollieren die Rechnung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c5.hgt.bt1 Sie führen die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung. (K3)</p> <p>c5.hgt.bt2 Sie kommunizieren proaktiv mit dem Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten. (K3)</p> <p>c5.hgt.bt3 Sie führen die betriebliche Kasse (inklusive Abschluss). (K3)</p> <p>c5.hgt.bt4 Sie setzen die Zahlungsmittel situationsgerecht ein. (K3)</p> <p>c5.hgt.bt5 Sie interpretieren gängige Kennzahlen im Betrieb. (K4)</p> <p>c5.hgt.bt6 Sie kontrollieren regelmässig den Bestand des Verbrauchsmaterials im Bürobereich und beschaffen Ersatz. (K3)</p>	<p>c5.hgt.ük1 Sie zählen Zahlungsmethoden mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen auf. (K2)</p> <p>c5.hgt.ük2 Sie zeigen die finanziellen Rahmenbedingungen der Branche auf. (K2)</p> <p>c5.hgt.ük3 Sie nennen die wichtigsten betrieblichen und regionalen Kennzahlen. (K2)</p> <p>c5.hgt.ük4 Sie interpretieren gängige Kennzahlen im Branchenvergleich. (K4)</p> <p>c5.hgt.ük5 Sie interpretieren einfache Gäste- und Tourismusstatistiken. (K4)</p>

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 8: Aufträge abwickeln

Die Kaufleute führen einen Auftrag aufgrund einer erstellten Offerte oder Anfrage aus. Dabei berücksichtigen sie die Dienstleistungen im Bereich der Beherbergung, der Gastronomie oder des Tourismus. Sie bestätigen dem Kunden den Auftrag und senden alle notwendigen Informationen zur Anreise, Aufenthalt, Anlass, Annullationsbedingungen oder Ausflug zu und klären offene Punkte oder Details ab. Die Kaufleute führen das Check-In oder den Empfang sowie das Check-Out oder die Verabschiedung durch. Nach dem Gästeaufenthalt oder der Durchführung von Anlässen wird der Auftrag nachbearbeitet und die Zufriedenheit der Gäste oder des Auftraggebers mit einer Umfrage erhoben. Die Rückmeldungen werden analysiert und bei Bedarf werden notwendige Massnahmen in der Angebotsgestaltung oder Kundenkommunikation festgelegt und umgesetzt.

Leistungsziele Betrieb

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

d2.hgt.bt1
Sie erstellen Offerten für Kunden. (K3)

d2.hgt.bt2
Sie erstellen eine Auftragsbestätigung mit Beilage zu weiteren Informationen des Betriebs kundengerecht. (K3)

d2.hgt.bt3
Sie fragen proaktiv bei nicht bestätigten Offerten beim Kunden nach. (K3)

d2.hgt.bt4
Sie erfassen den Auftrag im System und informieren alle beteiligten Stellen und externen Dienstleister. (K3)

d2.hgt.bt5
Sie bereiten alle notwendigen Unterlagen vor. (K3)

d2.hgt.bt6
Sie führen das Check-In oder den Empfang kundenorientiert aus. (K3)

d2.hgt.bt7
Sie führen das Check-Out oder die Verabschiedung aus. (K3)

d2.hgt.bt8
Sie analysieren Rückmeldungen sowie Reklamationen zur Ableitung von Optimierungsmassnahmen und leiten entsprechende Schritte ein. (K4)

d2.hgt.ük1
Sie zählen qualitative Kriterien für Dienstleistungen auf. (K1)

d2.hgt.ük2
Sie geben eine umfassende Übersicht über die internen und externen Partner. (K2)

d2.hgt.ük3
Sie stellen den Prozess des Check-In oder des Empfangs sowie des Check-Out oder der Verabschiedung dar. (K3)

d2.hgt.ük4
Sie zeigen zielführende Möglichkeiten für das Einholen von Rückmeldungen auf. (K2)

d2.hgt.ük5
Sie stellen den Ablauf des Reklamationshandlings dar und setzen diesen situativ ein. (K3)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 9: Kunden beraten und Produkte respektive Dienstleistungen verkaufen

Die Kaufleute empfangen Gäste und Kunden aus unterschiedlichen Kulturkreisen und klären deren Bedürfnisse ab. Sie bearbeiten Anfragen und unterbreiten den Gästen und Kunden ein individuelles Angebot für Dienstleistungen, Produkte oder touristische Aktivitäten. Die Gäste- und Kundenkommunikation erfolgt in Fremdsprachen sowie via elektronische Medien oder per Telefon.

Den Geschäftskunden werden bei Bedarf Gesamtpakete oder Pauschalangebote für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events angeboten.

Um künftige Beratungen und Marketingmassnahmen noch zielgerichteter und individueller durchführen zu können, verwalten Kaufleute die Kundeninformationen in einer entsprechenden Kundendatenbank.

Leistungsziele Betrieb

- d3.hgt.bt1
Sie kommunizieren mit Gästen und Kunden aus unterschiedlichen Kulturkreisen situationsgerecht. (K3)
- d3.hgt.bt2
Sie kommunizieren mit Gästen und Kunden auf den gängigen Kanälen. (K3)
- d3.hgt.bt3
Sie bearbeiten die individuellen Kundenbedürfnisse lösungsorientiert. (K3)
- d3.hgt.bt4
Sie erstellen je nach Anliegen individuelle Zusatzpakete und Pauschalangebote. (K3)
- d3.hgt.bt5
Sie planen Gesamtpakete für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events. (K5)
- d3.hgt.bt6
Sie analysieren bei Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events die Kundenbedürfnisse und erstellen entsprechende Kundenangebote. (K4)
- d3.hgt.bt7
Sie kommunizieren für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events sowie Projekte mit den entsprechenden Personen lösungsorientiert. (K3)
- d3.hgt.bt8
Sie bearbeiten eine aktuelle Kundendatenbank für künftige Beratungen und Marketingmassnahmen. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

- d3.hgt.ük1
Sie erarbeiten Zusatzpakete, die den Vorgaben und den Kundenbedürfnissen entsprechen. (K3)
- d3.hgt.ük2
Sie zeigen interkulturelle Unterschiede und Gästebedürfnisse auf. (K2)
- d3.hgt.ük3
Sie reflektieren interkulturelle Besonderheiten bei der Kundenberatung und im Verkauf. (K4)
- d3.hgt.ük4
Sie erarbeiten Gesamtpakete für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events nach branchenspezifischen Merkmalen. (K3)
- d3.hgt.ük5
Sie präsentieren die Planung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events. (K5)
- d3.hgt.ük6
Sie stellen den Prozess der Organisation von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events dar. (K2)
- d3.hgt.ük7
Sie erläutern Massnahmen, um die Umweltbelastung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events sowie Projekten zu reduzieren. (K2)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Arbeitssituation 10: Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen

Die Kaufleute wenden die im Betrieb eingesetzten Softwareprogramme und Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien bedarfsgerecht und zielorientiert an. Kleinere Wartungsarbeiten wie Tonerwechsel und kleinere Computerproblemen beheben sie selber. Grössere Störungen leiten sie an die zuständige Stelle weiter und überwachen die Störungsbehebung. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein und erkennen Risiken der Datensicherheit. Sie erweitern ihr Wissen zur Digitalisierung und zu neuen Technologien laufend. Dadurch erkennen sie die Chancen der Digitalisierung sowie von neuen Technologien und leiten Anwendungsfelder für ihren Betrieb ab.

Leistungsziele Betrieb

e1.hgt.bt1

Sie wenden alle technischen Geräte des Administrationsbereichs an und ergreifen Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauches. (K3)

e1.hgt.bt2

Sie bearbeiten Störungen selbstständig oder leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K3)

e1.hgt.bt3

Sie bereiten proaktiv entsprechende Checklisten zur Vorbeugung technischer Probleme vor. (K3)

e1.hgt.bt4

Sie unterstützen die unterschiedlichen Anspruchsgruppen bei der Behebung von technischen Problemen. (K3)

e1.hgt.bt5

Sie arbeiten mit den betrieblichen Softwareprogrammen und Systemen. (K3)

e1.hgt.bt6

Sie halten sich über die betrieblichen Neuerungen regelmässig auf dem Laufenden. (K3)

e1.hgt.bt7

Sie aktualisieren Daten sowie Inhalte unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

e1.hgt.ük1

Sie nennen die spezifischen IT- und Multimediaegeräte der Branche. (K1)

e1.hgt.ük2

Sie zeigen technische Trends in der Branche auf. (K2)

e1.hgt.ük3

Sie erklären die aktuellen Innovationen und Technologien in der Branche. (K2)

e1.hgt.ük4

Sie legen die Risiken der Datensicherheit dar und leiten entsprechende Massnahmen ein. (K4)

e1.hgt.ük5

Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutzes. (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten

Arbeitssituation 11: Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen

Die Kaufleute erläutern die Funktionsweise des Unternehmens sowie die der Unternehmen der Mitbewerber. Sie vertreten das Leitbild ihres Betriebes und informieren sich über dessen strategischen Schwerpunkt. Die Kaufleute setzen das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebes ein und kommunizieren dementsprechend. Sie halten die Servicefunktionen, deren Wertschöpfung und Kosten ein. Sie orientieren sich konsequent am Betriebszweck sowie an den Unternehmenszielen und richten ihr Handeln entsprechend ihrer Funktion aus.

Leistungsziele Betrieb

e2.hgt.bt1
Sie setzen die Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3)

e2.hgt.bt2
Sie koordinieren Tätigkeiten, indem sie Schnittstellen zwischen Anspruchsgruppen zielorientiert bearbeiten. (K3)

e2.hgt.bt3
Sie kommunizieren situationsbezogen mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen im Berufsalltag. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

e2.hgt.ük1
Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen von Betrieben ihrer Branche. (K2)

e2.hgt.ük2
Sie unterscheiden Mitbewerber in ihrer Branche anhand der relevanten Kriterien. (K2)

e2.hgt.ük3
Sie stellen die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen ¹
1	ÜK-Block 1	3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten 4 Branchenkenntnisse einsetzen 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen 11 Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen	4 Tage 4 Präsenz 0 E-Learning
2	ÜK-Block 2	1 Rechts- und vorgabenkonform agieren 2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen	4 Tage 4 Präsenz 0 E-Learning
4	ÜK-Block 3	2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren 4 Branchenkenntnisse einsetzen 5 Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen 6 Marketing und Verkaufsförderung umsetzen 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte respektive Dienstleistungen verkaufen	4 Tage 4 Präsenz 0 E-Learning
5	ÜK-Block 4	3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten 4 Branchenkenntnisse einsetzen 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen	4 Tage 4 Präsenz 0 E-Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 E-Learning