

Branche Hotel-Gastro-Tourismus

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-Kompetenzen - sind im Bildungsplan Grunddokument, Teil A: berufliche Handlungskompetenzen, Kap. 2 «Methodenkompetenzen», Kap. 3 «Sozial-/Selbstkompetenzen», detailliert beschrieben.
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1 - K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

- Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus aus **19 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen**, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und aus **13 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **4** bearbeitet und erreicht werden.
- Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten des Lernenden Rechnung.
- Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters aufgrund betrieblicher Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind nicht erlaubt.
- Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» (üK-Kompetenznachweis). Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».

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

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse 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, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

1.1.1 Richtziel - Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen 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	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft	3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich beschaffe Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren 	<p>1.1.1.1.1 Offerten, Konditionen, Liefertermine</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Offerten aufgrund von Vorgaben einholen, vergleichen und dabei Konditionen und Termine klären.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - die Offertanfragen erfolgten aufgrund der betrieblichen Vorgaben - die eingegangenen Offerten wurden mittels sinnvoller Kriterien miteinander verglichen - die vorgenommene Wahl kann begründet werden 	<p>Ich beschaffe mir die internen Unterlagen, nutze meine Kenntnisse aus dem Lernbereich IKA und terminiere vorausschauend die Erstellung einer Tabelle zum Vergleich der eingehenden Offerten.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.1.1.2 Bestellungen, Kontrollen, Beanstandungen</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Material/Waren bestellen, Lieferung überwachen, Fehllieferungen beanstanden/korrigieren, Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> - die Bestellung erfolgte gemäss mündlicher oder schriftlicher Abmachung - die Anlieferung wurde nachweisbar (persönlich/Visum des Abnehmers) überwacht, allfällige betriebliche Vorgaben betreffend Hygienevorschriften wurden eingehalten - Fehllieferungen wurden termin- und branchengerecht beanstandet - die Lieferantenrechnungen wurden kontrolliert und zum Kontieren weitergereicht 	<p>Ich nutze meine Kenntnisse aus den Lernbereichen W&G und IKA (Mängelrüge). Ich notiere den Zeitpunkt der Anlieferung.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.1.2 Material/Waren lagern/bewirtschaften (K5)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich fülle gemäss betrieblichen Vorgaben die "Angebotsfächer" regelmässig auf. Die Nachbestellungen erledige ich zeitgerecht. Ich erstelle periodisch, wenn vorgesehen, ein Inventar. Dabei beachte ich die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - die "Angebotsfächer" (Prospektmaterial, Kopierpapier, Couverts etc.) sind täglich/wöchentlich aufgefüllt - eine Nachbestellung erfolgt selbständig oder nach Rücksprache termingerecht - das allenfalls vorgesehene Inventar ist nachgeführt 	<p>Ich kenne den Rhythmus des Nachfüllens und erkenne vorzeitig, wann Nachbestellungen nötig sind. Selbständig führe ich ein allenfalls vorhandenes Inventar nach.</p>	
<p>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferauftrag bearbeiten - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen 		<ul style="list-style-type: none"> - gemäss betrieblichen Vorgaben wurden die Lieferaufträge vorbereitet - wenn vorgesehen, wurde die Ware zeitgerecht bereitgestellt (gerüstet) - die Lieferdokumente wurden ordnungsgemäss erstellt und Kopien sind abgelegt 	<p>Ich kenne unser Kundensegment und weiss, wer welche Ware zu welchem Zeitpunkt braucht. So kann ich die zeitgerechte Bereitstellung unterstützen oder selbst vornehmen.</p>	

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	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.4 Umgangsformen

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</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"> - die Bedürfnisse werden gezielt erfragt - Informationen werden vollständig und möglichst standardisiert erfasst - Anfragen werden umfassend beantwortet und/oder umgehend an zuständige Personen weitergeleitet - die Kontakte sind nachvollziehbar dokumentiert 	<p>Ich nutze konsequent die vorhandenen Hilfsmittel oder erstelle diese selbständig (z.B. Checklisten, Formulare usw.). Ich kenne Angebot und Belegungsstatus und nutze bestehende Informationssysteme effizient.</p> <p>Bemerkung: Die Vorbereitung und Durchführung des Check-in/-out gehört zu diesem Leistungsziel.</p>	<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</p> <p>Ich bearbeite fiktive Kundenanfragen. Dabei halte ich folgende Prozessschritte ein:</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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Pflicht Ich führe Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse 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 Pflicht Mittels einfacher Checkliste die notwendigen Unterlagen bereitstellen und den vorgesehenen Gesprächsverlauf stichwortartig notieren, so dass diese Unterlage zur Erfassung der Gesprächsinhalte dient.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - die Checkliste und die bereitgestellten Unterlagen korrespondieren mit dem stichwortartig vorbereiteten Gesprächsverlauf - der Gesprächsverlauf ist zielorientiert aufgebaut - die Wahl von Zeitpunkt und Form des Gespräches ist angemessen 	<p>Gespräch vorbereiten: Mittels einfacher Checkliste die notwendigen Unterlagen (Angebotslisten, Prospekte, Preislisten usw.) bereitstellen und den vorgesehenen Gesprächsverlauf stichwortartig notieren, so dass diese Unterlage zur Erfassung der Gesprächsinhalte dient.</p>	<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Ich führe in Rollengesprächen branchenbezogene Verkaufs- oder Beratungsgespräche und nutze meine Kenntnisse aus IKA und Sprachen. Dabei achte ich auf einen systematischen Gesprächsaufbau:</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>Ich setze meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und achte auf ein positives Gesprächsklima (Freundlichkeit, Flexibilität, Empathie).</p> <p>Ich bin fähig, Gespräche zu analysieren und verbesserungsfähige Punkte begründet aufzuzeigen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.2.2.2 Gespräch führen</p> <p>Pflicht</p> <p>Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen und erfolgreich abschließen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - klärt Bedürfnisse zu Beginn ab und greift Ideen und weitere Bedürfnisse auf - hört ruhig zu und überzeugt mit den vorgebrachten Lösungen - schliesst das Gespräch erfolgreich ab 	<p>Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten.</p> <p>Haltung im Gespräch Ich nehme einen an- oder abreisenden Gast ernst, akzeptiere eine andere Meinung, verspreche nur, was ich halten kann und suche nach gemeinsamen Lösungen. Ich stelle ein reibungslosen Check-in/-out sicher (s. auch 1.1.2.1) und stimme dabei meine Vorgehensweise auf die Bedürfnisse der Gäste ab. Das Gleiche gilt für Reservationen, Seminare, Bankette.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.2.2.3 Gespräch nachbereiten</p> <p>Pflicht</p> <p>Offerten, Verträge, Bestätigungen, Nachführen von Kundeninformationen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - die Gesprächsnotizen sind für Drittpersonen nachvollziehbar - erledigte und noch pendente Folgearbeiten sind ersichtlich - die mit dem Gespräch verbundenen Dokumente sind gemäss betrieblichen Vorgaben erstellt 		
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</p> <p>Pflicht</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 betrieblichen Vorgaben <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Daten werden gem. betrieblichen Vorgaben selbständig erfasst - die erfassten Daten sind periodisch nachgeführt - die Auswertung der Daten erfolgt gem. betrieblichen Vorgaben selbständig und fristgerecht 		

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	3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge fachgerecht und selbstständig und gehe wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auftrag entgegennehmen - Details klären - Auftragsdaten erfassen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	<p>1.1.3.1.1 Aufträge entgegennehmen</p> <p>Pflicht</p> <p>Vollständigkeit überprüfen, Unklarheiten bereinigen, Auftragsdaten erfassen, Vorgehen planen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt Aufträge professionell und zukünftig entgegen - klärt Details und erfasst diese stichwortartig - erfasst die Auftragsdaten gemäss betrieblichen Vorgaben vollständig - teilt dem Kunden das weitere Vorgehen mit 	<p>Ich berücksichtige die Dringlichkeit und Wichtigkeit gemäss betrieblichen Vorgaben.</p> <p>Wenn ich eine etwas umfangreiche Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Zur Planung meiner Arbeit nutze ich z.B. die "Sechs-Stufenmethode" IPER-KA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung 	<p>Bemerkung:</p> <p>Die Inhalte werden ebenfalls unter 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) behandelt</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	1.1.3.1.2 Aufträge bearbeiten und auslösen Pflicht	<ul style="list-style-type: none"> - bearbeitet die Aufträge gemäss den betrieblichen Vorgaben - bearbeitet den Auftrag effizient und selbständig - informiert involvierte Personen - wählt ein nachvollziehbares Vorgehen 	Ich achte insbesondere auf die Rechtschreibung, die korrekte Darstellung und, falls ich Restaurationsprodukte gestalte, auf die Deklarationspflicht.	
	1.1.3.1.3 Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Pflicht	<ul style="list-style-type: none"> - kontrolliert die Abwicklung der ihm zugewiesenen Aufträge selbständig - ergreift bei Fehlern in der Abwicklung selbständig angemessene Massnahmen - dokumentiert die Auftragsabwicklung gem. betrieblichen Vorgaben 	Ich verfüge über eine Übersicht der mir zur Abwicklung zugewiesenen Aufträge. Diese enthält zeitliche Aspekte und führt auch die involvierten Personen auf (siehe auch Leistungsziel 1.1.3.3 Effiziente Auftragsbearbeitung).	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben entsprechend den mir erteilten Kompetenzen.</p> <p>Bei Bedarf löse ich sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Info Vorgesetzter, Leistungsträger, Partner).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - nimmt Reklamationen professionell entgegen - eruiert die Gründe der Reklamation - führt das Gespräch lösungsorientiert - leitet gemäss den zugewiesenen Kompetenzen notwendige Schritte ein - dokumentiert die Reklamation gem. betrieblichen Vorgaben 	<p>Ich nehme Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an.</p> <p>Ich informiere mich über die betrieblichen Vorgaben und/oder Standards (Formulare, Q-Ordner etc.).</p> <p>Ich kenne meine Kompetenzen.</p>	<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)</p> <p>Ich bearbeite anhand von Beispielen Kundenreklamationen. Ich beachte dabei die unterschiedlichen Arten von Reklamationen und setze mögliche Reaktionsformen geschickt ein.</p> <p>Ich kenne mögliche Formen des Umgangs mit Kundenreklamationen und kann Verbesserungsvorschläge aufzeigen.</p>
<p>1.1.3.3 Effiziente Auftragsbearbeitung (K2)</p> <p>Pflicht</p> <p>Bei hoher Arbeitsbelastung teile ich meine Zeit mit Hilfe von Tagesplan und Pendenzenliste so ein, dass ich die gegebenen Aufgaben speditiv erledigen und die daraus resultierenden Zeitgewinne dem Team zur Verfügung stellen kann.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - plant längerfristige Aufgaben zeitgerecht - setzt Prioritäten betriebsgerecht - setzt die Planung konsequent um 	<p>Ich nutze die elektronische Agenda, Papieragenda etc. zur Planung meiner Aufgaben und zur Verfolgung meiner Pendenzen.</p> <p>Für grössere Projekte erstelle ich einen detaillierten Zeit- und Massnahmeplan.</p>	

1.1.4 Richtziel - Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
 Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.4 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.3 Teamfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K4)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich analysiere und beschreibe das Prinzip und die Anwendungsbereiche der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes und kann Änderungsvorschläge anregen. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und die Einflussfaktoren.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes detailliert - weiss wie die Produkte und DL vermarktet werden - kennt die wichtigsten Anspruchsgruppen des Unternehmens - kann die verschiedenen Einflussfaktoren und deren Auswirkungen auf die Unternehmung einschätzen 	<p>Ich sammle laufend Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen. Aus Fachzeitschriften und im alltäglichen Gespräch erfahre ich die Einflussfaktoren. Dabei beachte ich Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden / Gäste - Marktumwelt - Lieferanten / Produzenten - Konkurrenz - eigene Unternehmung - externe / interne Anspruchsgruppen (Stakeholder) - Absatzkanäle - Beziehungen / Schnittstellen 	<p>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von eigenen Beispielen das Prinzip und die Anwendungsbereiche der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen auf. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, Anspruchsgruppen und Einflussfaktoren.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.4.2 Marketing-Product: Produktpolitik (K5) Wahlpflicht</p> <p>Ich analysiere die Produktpolitik meines Lehrbetriebes kritisch und bin in der Lage, konkrete Änderungsvorschläge anzuregen, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse und Planung - Kernprodukt und erweitertes Produkt - Produktbündel (Packages) - Design - Qualität und Qualitätskontrolle 		<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Produktpolitik des Lehrbetriebes - kann die Produktpolitik gegenüber Dritten vertreten und allenfalls begründen - beurteilt die Umsetzbarkeit der angewendeten Produktpolitik 	<ul style="list-style-type: none"> - anhand eines bestehenden Beispiels aufzeigen, welche Überlegungen bei der Produktgestaltung berücksichtigt wurden - ein bestehendes Angebot so anpassen, dass eine neue/andere Zielgruppe angesprochen wird und dazu den entsprechenden Kundennutzen aufzeigen - Vorschläge für neue Produkte 	<p>1.1.4.2 Marketing-Product: Produktpolitik (K5)</p> <p>Für einen vorgegebenen Fall aus dem Betrieb oder dem überbetrieblichen Kurs gestalte ich die Produktpolitik zielorientiert und marktgerecht. Dabei beschaffe ich mir die notwendigen Informationen aus geeigneten Quellen. Meine Überlegungen zur Analyse, Planung, Umsetzung und Kontrolle zur Produktpolitik präsentiere ich überzeugend oder setze sie im Betrieb um.</p>
<p>1.1.4.3 Marketing-Price: Preis-, Konditionenpolitik (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketingsinstrumente ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden. Dabei beachte ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Form der Preisgestaltung (Preisfindung, Preisdifferenzierung, Yieldmanagement) - Rabatte und Sonderkonditionen (zielgruppengerechte Preiskonditionen, Zahlungsmodalitäten etc.) 		<ul style="list-style-type: none"> - kann die Preispolitik seines Lehrbetriebes beschreiben - kann die Preispolitik gegen aussen begründet vertreten - beurteilt anhand eines konkreten Beispiels die Auswirkungen bei unterschiedlicher Preisgestaltung 	<p>Ich kenne die eigenen Kompetenzen und deren Auswirkungen.</p> <p>Ich bin in der Lage, marktaugliche Packages zu entwickeln.</p>	<p>1.1.4.3 Marketing-Price: Preis-, Konditionenpolitik (K2)</p> <p>Ich erkläre die grundlegenden Gesetzmässigkeiten der Preispolitik im Tourismus anhand von Beispielen. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preisgestaltung (Preisfindung, Preisdifferenzierung, Yieldmanagement) - Rabatte und Sonderkonditionen (zielgruppengerechte Preiskonditionen, Zahlungsmodalitäten etc.)

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.4.4 Marketing-Promotion: Kommunikationspolitik (K5)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich analysiere und plane sinnvolle Kommunikationsmassnahmen und setze diese zielgerichtet ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden.</p> <p>Dabei beachte ich insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media-Planung - Klassische Werbung (Inhalt und Gestaltung von Werbemitteln) - Verkaufsförderung - PR/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet 		<ul style="list-style-type: none"> - kann die Kommunikation seines Lehrbetriebes beschreiben - kann feststellen, weshalb diese Instrumente bei einzelnen Zielgruppen eingesetzt werden - kann Vorschläge einbringen, wie die Kommunikation optimiert werden könnte und begründet dies 	<p>Ich informiere mich über unsere CI/CD-Richtlinien.</p> <p>Ich beurteile eigene und fremde Kommunikationsmassnahmen kritisch.</p>	<p>1.1.4.4 Marketing-Promotion: Kommunikationspolitik (K5)</p> <p>Ich analysiere aufgrund gesammelter Unterlagen die Kommunikationspolitik des eigenen Lehrbetriebes oder der eigenen Destination und plane eine neue zielorientiert. Ich kann ausgewählte Ergebnisse präsentieren.</p>
<p>1.1.4.5 Marketing-Place: Verkaufs- und Vertriebspolitik (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden.</p> <p>Dabei beachte ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direkten Verkauf - Verkaufspartner/Absatzgebiete - Verteilung des Angebotes direkt oder mit Partnern 		<ul style="list-style-type: none"> - kann die Verkaufs-/ Vertriebspolitik seines Lehrbetriebes beschreiben - kennt und beurteilt die Vor- und Nachteile des direkten und indirekten Vertriebes - kann mind. einen Anpassungs- und/oder Verbesserungsvorschlag einbringen und begründen 	<p>Ich habe selbständig eine Übersicht erstellt zu Verkauf und Vertrieb, die Verkaufspartner, Absatzgebiet etc. darstellt.</p> <p>Ich kenne die wichtigsten Absatzpartner und informiere mich über die unterschiedlichen Kommissions-Sätze.</p>	<p>1.1.4.5 Marketing-Place: Verkaufs- und Vertriebspolitik (K5)</p> <p>Ich beschreibe anhand von typischen Beispielen die Vor- und Nachteile der gängigen Verkaufsformen.</p> <p>Anhand von vorgegebenen Fällen schlage ich geeignete Verkaufsformen vor und begründe diese.</p>

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	3.1 Leistungsbereitschaft	3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stellenausschreibungen bearbeiten - Bewerbungen sortieren und Eingang bestätigen - Vorstellungsgespräche vorbereiten - Zu- und Absagen schreiben - Arbeitsverträge ausstellen 		<ul style="list-style-type: none"> - bearbeitet die zugewiesenen Aufgaben vollständig, zeitgerecht und den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben entsprechend - stellt die Wahrung der Vertraulichkeit jederzeit sicher 		<p>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von unterschiedlichen Arbeitsverträgen die wesentlichen Unterschiede auf und beschreibe die Konsequenzen für den Arbeitnehmer und -geber.</p> <p>Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Unterschiede der Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen.</p>
<p>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei insbesondere folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erster Arbeitstag vorbereiten - Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern - Personaldaten erfassen - Betriebliche Infrastruktur erklären 		<ul style="list-style-type: none"> - bereitet die Unterlagen zeitgerecht vor und lässt diese durch die verantwortliche Person einsehen - plant die Einführung neuer Mitarbeiter gem. betrieblichen Vorgaben - kann die betriebliche Infrastruktur erklären 	<p>Ich erarbeite selbständig eine Checkliste zur Einführung neuer MA und lasse diese kontrollieren.</p>	<p>1.1.5.2 Lohnabrechnung erklären (K3)</p> <p>Am Beispiel meiner eigenen Lohnabrechnung kann ich Begriffe wie Festlohn, Bruttolohn oder Nettolohn unterscheiden und Sozialversicherungsabzüge bezüglich Zweck und Berechnungsgrundlage darlegen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - wendet die HR-Instrumente gem. den betrieblichen Vorgaben an - übernimmt Verantwortung für die Erledigung der zugewiesenen Aufgaben - erfasst die Daten zuverlässig, fehlerfrei und zeitgerecht - stellt die Vertraulichkeit sicher 	<p>Ich kenne die Regelungen betreffend Ruhe-, Feier- und Ferientagsabrechnung in Betrieben mit unregelmässig anfallenden Ruhetagen.</p>	<p>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</p> <p>Ich erstelle selbstständig eine Ruhe-, Feier- und Ferientageabrechnung. Dabei beachte ich gesetzliche Regelungen aus dem L-Gesamtarbeitsvertrag und aus dem Arbeitsgesetz.</p>
<p>1.1.5.4 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Austrittsarbeiten planen und durchführen - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben - Personalakten schliessen und archivieren - Verabschiedung durchführen 		<ul style="list-style-type: none"> - bereitet die Unterlagen zeitgerecht vor und lässt diese durch die verantwortliche Person einsehen - plant den möglichen Ablauf des Austrittes - schliesst die Personalakte gemäss betrieblichen Vorgaben ab 	<p>Ich erarbeite selbstständig eine Checkliste zum Austritt eines Mitarbeiters und lasse diese kontrollieren.</p>	

1.1.6 Richtziel - Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

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

Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.1 Leistungsbereitschaft	3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich stelle Debitorenrechnungen aus und verarbeite sie. Ich verarbeite eingehende Zahlungen und verschicke Mahnungen. Dazu verwende ich die betrieblichen Vorgaben und elektronischen Hilfsmittel. Ich beachte dabei die rechtlichen Grundlagen zur Erstellung von Debitoren (Kurtaxen, Tourismusförderungsabgaben, Werbeabgaben, MwSt-Sätze etc.). Ich bearbeite Kreditoren (Vorsteuerabzug) und zeige ihre Bedeutung auf.</p>	<p>1.1.6.1.1 Kreditoren verarbeiten, Zahlungen ausführen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kontrolliert eingehende Rechnungen vorschriftsgemäss - erfasst Kreditoren gemäss Kontenplan - kontrolliert Fälligkeiten und führt Zahlungen aus 	<p>Ich nutze meine Kenntnisse aus dem Lernbereich W&G.</p>	<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K2)</p> <p>Ich kenne die rechtlichen Grundlagen zur Erstellung von Debitoren (Kurtaxen, Tourismusförderungsabgaben, Werbeabgaben, MwSt-Sätze etc.) und bei der Bearbeitung der Kreditoren (Vorsteuerabzug) und zeige ihre Bedeutung auf. Aufgrund vorgegebener Angaben kann ich Kreditoren kontrollieren und Rechnungen erstellen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.6.1.2 Debitoren ver- arbeiten, Inkasso durch- führen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - erstellt Rechnungen selbstständig oder gem. Auftrag - kontrolliert und verbucht Zahlungen selbstständig und fehlerfrei - kann das Mahnwesen gem. betrieblichen Vorgaben erklären - erläutert das Verfahren zur Einleitung einer Betreuung 	<p>Ich kenne die betrieblichen Vorgaben zum Mahnwesen auswendig und verfüge über die Informationen zur Kontrolle der Verbuchung eingegangener Zahlungen.</p> <p>Ich kann Kommissionsabrechnungen erstellen.</p> <p>Ich kenne das Inkasso von Kurtaxen, Tourismusförderungsabgaben und andern Taxen.</p>	
<p>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</p> <p>Pflicht</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 Aufgaben vollständig und zeitgerecht - kennt das Vorgehen bei Kassendifferenzen - erklärt den Prozess "Kasse führen" einer Drittperson fehlerfrei 	<p>Ich kenne das Prinzip der Kassenführung aus dem Lernbereich W&G und setze dieses gem. betrieblichen Vorgaben um.</p> <p>Ich kenne den betrieblichen Kontenplan im Zusammenhang mit dem Kassawesen.</p> <p>Ich kenne Vor- und Nachteile unterschiedlicher Zahlungsarten und Mittel.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</p> <p>Wahlpflicht</p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen mögliche Arbeiten gemäss Vorgaben wie etwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tagesabschluss - Monatsabschluss <p>Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich betriebswirtschaftliche Kennzahlen korrekt auf.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - übernimmt selbständig die zugewiesenen Abschlussarbeiten und führt diese fehlerfrei aus - erklärt die Arbeiten einer Drittperson - interpretiert wichtige innerbetriebliche Kennzahlen gem. Vorgaben 	<p>Ich kenne aus dem Lernbereich W&G einfache Abschlussverfahren und wende diese Kenntnisse im Betrieb an.</p> <p>Ich beurteile einfache Kennzahlen wie Auslastung, Liquidität, Fluktuation, Gästestatistiken (Alter, Herkunft etc.).</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 und effizient ein.

Methodenkompetenzen	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.3 Teamfähigkeit	3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</p> <p>Pflicht</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"> - erstellt die Dokumente fehlerfrei und selbständig in - hält sich konsequent an die Zeitvorgaben 	<p>Ich nutze meine Kenntnisse aus den Lernbereichen IKA und Standardsprache und setze meine Fremdsprachkenntnisse gezielt ein.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - erledigt die zugewiesenen Aufgaben selbständig, exakt und vollständig - nutzt die vorhandenen Datensicherungs- und Archivierungssysteme gem. betrieblichen und rechtlichen Vorgaben - kennt die Datenschutzbestimmungen und hält diese ein 	<p>Ich kenne die rechtlichen Vorgaben und kann dies an einem betrieblichen Beispiel erklären.</p>	
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten - Teilnehmende betreuen - Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen - Teilnehmende dokumentieren 	<p>1.1.7.3.1 Sitzungen und Anlässe planen, einladen, Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plant den Ablauf - stellt die Einladungen zeitgerecht zu - erfasst die An- und Abmeldungen systematisch - bereitet die Infrastruktur und die Unterlagen vor - instruiert sämtliche unterstützenden Stellen 	<p>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.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - empfängt teilnehmergerecht und zuvorkommend - betreut die Teilnehmenden gemäss Absprache; geht auf besondere Vorkommnisse/Anforderungen ein - stellt sinnvolle Feedbackmöglichkeiten zur Verfügung 	<p>Ich habe mir vorgängig überlegt, was ich bei allfällig auftauchenden Schwierigkeiten tun kann und welche Rückmeldung ich von diesem Anlass, dieser Sitzung einholen will.</p>	
	<p>1.1.7.3.3 Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen, Teilnehmende dokumentieren</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wertet das eingeholte Feedback systematisch aus - listet Verbesserungsmassnahmen auf - betreut mögliche Abschlussarbeiten (Aufräumen, Debriefing der unterstützenden Personen etc.) 	<p>Ich habe bereits in der Ablaufplanung die Abschlussarbeiten vorgesehen und sowohl dafür als auch für die Dokumentation genügend Zeit eingeräumt.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Pflicht Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Einschreiben, Frankierung 		<ul style="list-style-type: none"> - bearbeitet den Posteingang von der Entgegennahme, Sortierung und Verteilung selbständig und effizient - verschickt die Post selbständig, fach- und zeitgerecht 		
<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Wahlpflicht Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitwirken bei der Erstellung eines Newsletter - Aktualisieren eines Anschlagbrett - Mitarbeit beim Führen des Intranet und/oder der Hauszeitung 		<ul style="list-style-type: none"> - wirkt mit bei der Erstellung interner Informationen - aktualisiert selbständig bestehende Kommunikationsplattformen (Anschlagbrett, Intranet etc.) 	Ich nutze meine Kenntnisse aus dem Lernbereich IKA bei der Erstellung von Dokumenten für die interne Kommunikation.	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.7.6 Umgang mit technischen Geräten beherrschen (K3)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefon (Anlage) - Fotokopierer, Faxgerät, Scanner - Beamer, Hellraumprojektor etc. 		<ul style="list-style-type: none"> - hält sich an die betrieblichen Vorgaben (u.a. Arbeitssicherheit, Hygiene, Ausleihe) - benutzt die Geräte kundengerecht und fehlerfrei - erledigt selbständig einfache Wartungsarbeiten und behebt einfache Störungen 		

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Unternehmung, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

Methodenkompetenzen	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.4 Wirksames Präsentieren
Sozial-/Selbstkompetenzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein	3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bezeichnungen und Funktionen - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen <p>Ich setze diese Kenntnisse sowohl in der Kundenberatung, wie auch in den übrigen Arbeitsprozessen gezielt und überzeugend ein.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - bezeichnet die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes und dessen Umfeld und zeigt deren Funktion auf - charakterisiert diese Produkte und Dienstleistungen und weist auf die besonderen Qualitätsmerkmale hin - kann zu drei selber ausgewählten Produkten und Dienstleistungen die Preise und Konditionen nennen - die Erklärungen basieren auf eigenen oder betrieblichen, aussagekräftigen Unterlagen 	<p>Ich sammle laufend Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen und führe sie regelmässig nach.</p>	<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre und präsentiere mit eigenen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes und dessen Umfeldes (z.B. Destination). Meine Ausführungen basieren auf den Kenntnissen des Leistungszieles 1.1.8.4 und auf selber zusammengestellten Informationen und Unterlagen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen 		<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) - mittels dieser Tabelle und zusammen mit den Unterlagen erfolgt die Erklärung zu den Besonderheiten und Stärken dieser Produkte und Dienstleistungen auch für Drittpersonen verständlich - zeigt im Vergleich zum eigenen Lehrbetrieb Übereinstimmung und Unterschiede auf 	<p>Ich sammle laufend Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen unserer Mitbewerber und erfasse diese in einer von mir entworfenen Tabelle. Diese gliedere ich gemäss Leistungsziel und führe sie regelmässig nach.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K2)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild, Unternehmensziele - Beitrag Lehrbetrieb für die Region - Zusammenarbeit unter den Abteilungen oder unter den Anbietern von Dienstleistungen - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und –standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.8.3.1 Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kann die Gliederung der Anspruchsgruppen erläutern - nennt pro Anspruchsgruppe ein Anliegen 	<p>Thema Tourismusorganisation: Rechtsform, Trägerschaft, Organisation, Finanzierung, Budgetierung</p> <p>Zusammenarbeit Reisevermittler/-veranstalter.</p> <p>Ich kenne verschiedene Q-Systeme in der Hotellerie und im Tourismus und ich engagiere mich bei der Mitarbeit in einem solchen System.</p>	<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K5)</p> <p>Ich erkläre meinen Mitlernenden im üK die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild, Unternehmensziele - Beitrag Lehrbetrieb für die Region - Zusammenarbeit unter den Abteilungen oder unter den Anbietern von Dienstleistungen - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und –standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.8.3.2 Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt drei Gründe für ein Leitbild - zeigt anhand des Leitbildes des Lehrbetriebes auf, welchen Einfluss dieses auf die tägliche Arbeit hat - bringt konkrete Beispiele zur Umsetzung ein 	<p>Ich beschaffe mir dazu entweder das eigene Leitbild oder dasjenige eines anderen Betriebes.</p>	
	<p>1.1.8.3.3 Beitrag des Lehrbetriebes für die Region aufzeigen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschreibt verständlich die Aufgabe des Lehrbetriebes - erläutert 3 Auswirkungen der Tätigkeit auf die Region - erklärt volkswirtschaftlichen Nutzen für die Region an 2 Beispielen 		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.8.3.4 Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kann die Rechtsform beschreiben und kennt die damit verbundenen Eigentumsverhältnisse - kann aufgrund vorgegebener Grundlagen die Organisationsform erläutern - kennt soweit möglich die Finanzierungsform 		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Direkte und indirekte Wertschöpfung - Beschäftigtenstruktur, Arbeitsmarkt - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen / Trends 	<p>1.1.8.4.1 Merkmale und Entwicklung der Branche</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zeigt anschaulich zwei mögliche kurzfristige Veränderungen inkl. mögliche Konsequenzen für die Branche auf; die Wahl wird begründet - zeigt anschaulich zwei mögliche langfristige Veränderungen inkl. mögliche Konsequenzen für die Branche auf; die Wahl wird begründet 	<p>Diese Veränderungen können sich auf alles beziehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Beschäftigtenstruktur, Arbeitsmarkt - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen / Trends <p>Informationen dazu liefert das Bundesamt für Statistik, branchenspezifische Publikationen u.a. wie "Der Tourismus in Zahlen"...</p>	<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe anhand von aussagekräftigen Daten und Erklärungen die folgenden Aspekte der Branche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbände und Institutionen des Tourismus (Mitgliedschaften) - Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für einen Ort oder eine Region - Gesetz bzw. Programme zur Förderung des Tourismus - Inhalte und Auswirkungen von Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzen - Die rechtlichen Rahmenbedingungen und deren Auswirkungen auf den Lehrbetrieb (u.a. Gastaufnahmevertrag, Pauschalreisegesetz, Produkthaftung)

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.8.4.2 Zusammenar- beit in der Branche</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschreibt mindes- tens zwei konkrete Situationen aus dem Alltag, wo eine gute, regionale Zusam- menarbeit stattfindet. Zeigt dabei sowohl für die Partner wie auch für die Gäste jeweils mindestens einen Nutzen auf - nennt mindestens ein aktuelles Beispiel ei- ner überregionalen Vernetzung unter touristischen Leis- tungserbringern - beschreibt eine eige- ne Idee für eine wei- tere überregionale Vernetzung 		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
	<p>1.1.8.4.3 Stellenwert des Tourismus / Volkswirtschaftlicher Nutzen</p> <p>Pflicht</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beurteilt nachvollziehbar die volkswirtschaftliche Bedeutung der Branche anhand zweier Beispiele - die Beurteilungskriterien sind erkennbar und werden separat aufgelistet - vergleicht anhand eines konkreten Beispiels positive resp. negative ökologische Entwicklungen 		

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeit zu Leistungsziel Betrieb	Bewertungshinweise für die ALS	Tipps & Trick	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.5 Ökologische und ökonomische Auswirkungen aufzeigen (K4)</p> <p>Pflicht</p> <p>Ich analysiere die wichtigen Einflussfaktoren der Umwelt auf die Geschäftstätigkeit und die Branche.</p> <p>Ich zeige die Auswirkungen anhand aussagekräftiger Unterlagen und Hilfsmitteln auf.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - zeigt an einem aktuellen Beispiel auf, wie sich die Branche bzw. der Lehrbetrieb auf ökologische Einflüsse / Veränderungen anpasst. - zeigt an einem aktuellen Beispiel auf, wie sich die Branche bzw. der Lehrbetrieb auf ökonomische Einflüsse / Veränderungen anpasst. - erläutert nachvollziehbar Vorteile / Nutzen dieser Anpassungsbereitschaft auf die Wettbewerbsfähigkeit der Branche bzw. des Lehrbetriebes 		<p>1.1.8.5 Ökologische und ökonomische Auswirkungen aufzeigen (K4)</p> <p>Ich dokumentiere anhand von aussagekräftigen Daten und Erklärungen die folgenden Aspekte der Branche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ökologische Auswirkungen des Tourismus - Steuerungsinstrumente der touristischen Entwicklung auf Ortsebene und ihre Träger - Die Entwicklung des Destinationsmanagement anhand eines Beispiels