

Kriterienliste / Qualifikationsverfahren - Berufspraxis mündlich Branche HGT

Methodenkompetenzen

Nr.	Kompetenz	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
2.1	Effizientes und systematisches Arbeiten	Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich 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. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.	führt seine Arbeiten effizient und systematisch aus - kann Informationsquellen bei Bedarf aufgabenbezogen auswählen - beschafft sich zielgerichtet die erforderlichen Informationen - plant Arbeiten und Projekte - setzt Prioritäten - entscheidet situationsgerecht - führt seine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus - kontrolliert und dokumentiert seine ausgeführten Arbeiten - reflektiert seine Arbeiten und sein Handeln - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.2	Vernetztes Denken und Handeln	Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit anderen Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar; erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen; trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.	stellt seine Tätigkeit in den Zusammenhang mit anderen Aktivitäten seiner Unternehmung - stellt betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar - erkennt Abhängigkeiten und Schnittstellen - trägt in seinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.3	Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich kläre Bedürfnisse und Standpunkte; erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner; erarbeite angemessene Lösungsvorschläge; erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.	setzt wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partner ein - klärt Bedürfnisse und Standpunkte - erkennt und versteht verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner - erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge - erzielt für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse
2.4	Wirksames Präsentieren	Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, in dem ich Präsentationen plane und vorbereite; Präsentationen überzeugend durchführe; Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze; Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.	plant und bereitet Präsentationen vor - führt Präsentationen überzeugend durch - setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein - kann Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht bei Bedarf einsetzen

Sozial- und Selbstkompetenzen

Nr.	Kompetenz	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
3.1	Leistungsbereitschaft	Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an; ich erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeber sowie Geschäftspartner; halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben; bin belastbar; erkenne schwierige Situationen und hole mir nach Bedarf Unterstützung; übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.	arbeitet motiviert und überlegt - erfüllt Anforderungen und Anliegen - handelt nach Vorgaben - hält Termine ein - hält Qualitätsvorgaben ein - ist belastbar - erkennt schwierige Situationen - holt Hilfe / Unterstützung falls nötig - übernimmt Verantwortung für Arbeiten und Verhalten
3.2	Kommunikationsfähigkeit	Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich 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 Gesprächspartner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.	ist kommunikationsfähig - zeigt kundenorientiertes Verhalten - nimmt mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr - ist offen gegenüber Ideen und Meinungen - drückt sich mündlich sach- und adressatengerecht aus - teilt seine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit - bewältigt herausfordernde Situationen - klärt Missverständnisse und Standpunkte klar - strebt Lösungen an - übt Diskretion
3.3	Teamfähigkeit	Ich arbeite selbständig und auch im Team. Im Team bringe ich eigene Beiträge ein; akzeptiere getroffene Entscheide und setze sie um; übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig, Kritik entgegen zu nehmen und zu akzeptieren; übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.	arbeitet selbständig - akzeptiert getroffene Entscheide - setzt die getroffenen Entscheide um - übt konstruktive Kritik - ist fähig, Kritik entgegen zu nehmen - akzeptiert Kritik - versteht den Sinn von Teamarbeit - ist sich der Verantwortung gegenüber dem Team bewusst - bringt im Team eigene Beiträge ein - übernimmt Verantwortung für die Resultate der Teamarbeit - vertritt die im Team getroffene Lösung nach aussen
3.4	Umgangsformen	Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich 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 Menschen mit Anstand und Respekt.	legt Wert auf gute Umgangsformen - ist pünktlich - ist zuverlässig - hält Ordnung - handelt gewissenhaft - passt Auftritt den Gepflogenheiten der Unternehmung an - tritt situationsgerecht auf - hält in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation die Höflichkeitsregeln ein - hält im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein - begegnet Menschen mit Anstand und Respekt

Nr.	Kompetenz	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
3.5	Lernfähigkeit	Ich bin mir des steten Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich 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; dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.	ist sich des steten Wandels in der Arbeitswelt und der Gesellschaft bewusst - ist bereit, sich immer wieder neue Kompetenzen anzueignen - ist offen für Neues - reagiert flexibel auf Veränderungen - wendet geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an - überträgt Gelerntes in die Praxis - reflektiert den Lernprozess - dokumentiert die Fortschritte in geeigneter Form - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
3.6	ökologisches Bewusstsein	Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften. Insbesondere verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam; gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um; entsorge ich Abfälle umweltgerecht.	verhält sich im Gespräch umweltbewusst - befolgt entsprechende Vorschriften - geht mit Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam um - geht mit Einrichtungen sorgfältig um - ist sich seinem Tun und Handeln bewusst

Fachkompetenzen

1.1 Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)			
1.1.1 Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft 3.6 Ökologisches Bewusstsein	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.1.1	Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5) Wahlpflicht	Ich beschaffe Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten: - Offerten einholen und vergleichen - Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren	beschafft Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben - hält die Prozessschritte "Offerten einholen und vergleichen / Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen / Konditionen und Liefertermine abklären / Material/Waren bestellen / Lieferungen kontrollieren / Fehllieferungen beanstanden/korrigieren" ein Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.1.1.1 und 1.1.1.1.2
1.1.1.1.1	Offerten, Konditionen, Liefertermine Wahlpflicht	Offerten aufgrund von Vorgaben einholen, vergleichen und dabei Konditionen und Termine klären.	holt Offerten gemäss Firmenrichtlinien und Vorgaben ein - vergleicht die Offerten - klärt Konditionen und Termine - hält sich an die Prozessschritte
1.1.1.1.2	Bestellungen, Kontrollen, Beanstandungen Wahlpflicht	Material/Waren bestellen, Lieferungen überwachen, Fehllieferungen beanstanden/ korrigieren, Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren	bestellt Material / Waren - überwacht Lieferungen - beanstandet / korrigiert Fehllieferungen - kontrolliert und kontiert Lieferantenrechnungen - hält sich an die Prozessschritte
1.1.1.2	Material/Waren lagern/bewirtschaften (K5) Wahlpflicht	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.	kennt den Prozess "die "Angebotsfächer" regelmässig und selbständig auffüllen" - erledigt die Nachbestellungen zeitgerecht - erstellt gemäss Betriebsvorgaben periodisch ein Inventar - kennt und beachtet die gesetzlichen Vorgaben - hält sich an die Prozessschritte
1.1.1.3	Material/Waren ausliefern (K5) Wahlpflicht	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: - Lieferauftrag bearbeiten - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen	organisiert die auftragsgerechte Auslieferung von Material / Waren an Kunden nach betrieblichen Vorgaben - führt die Arbeitsschritte "Lieferauftrag bearbeiten - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen" selbständig aus oder begleitet / überwacht sie

1.1.2 Kunden beraten		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.2.1	Kundenanfragen bearbeiten (K3) Pflicht	Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich: - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren	bearbeitet Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben - hält sich an die Prozessschritte "Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten oder weiterleiten - Kundenkontakte dokumentieren" - verwendet offene Fragen zur Bedürfnisabklärung - berücksichtigt Informations- und Kontrollmittel des Betriebs - klärt offene Punkte mit der zuständigen Abteilung ab - leitet den Gast an die zuständige Abteilung weiter - erfasst Kundenkontakte nachvollziehbar
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: - 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.)	führt Verkaufs- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch - setzt Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein - hält die Prozessschritte "Gespräch vorbereiten - Gespräch führen - Gespräch nachbereiten" ein - hält sich an betriebliche Vorgaben - zeigt einen professionellen Ablauf eines Empfangs (z.B. Check-In) auf - zeigt einen professionellen Ablauf einer Verabschiedung (z.B. Check-Out) auf Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.2.2.1 - 1.1.2.2.3
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.	erstellt selbständig eine vollständige Checkliste zur Gesprächsführung- - bereitet die Unterlagen entsprechend vor - notiert stichwortartig den Gesprächsablauf - ordnet Unterlagen dem Gesprächsablauf entsprechend zu
1.1.2.2.2	Gespräch führen Pflicht	Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen und erfolgreich abschliessen	verwendet zu Beginn des Gespräches offene Fragen zur Bedürfnisabklärung - erkennt Bedürfnisse oder klärt diese ab - greift Ideen und Probleme auf und fragt nach - setzt geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt ein - bringt überzeugende Vorschläge und passende Argumente - setzt vorbereitet Unterlagen im Gespräch entsprechend ein - hört während des Kundengesprächs ruhig zu - fasst zum Schluss vom Gespräch die wichtigsten Punkte zusammen - macht sich Gesprächsnotizen

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.2.2.3	Gespräch nachbereiten Pflicht	Offerten, Verträge, Bestätigungen, Nachführen von Kundeninformationen	vervollständigt Gesprächsnotizen - bereitet Gesprächsnotizen zur internen Weiterverarbeitung auf - kann Folgearbeiten detailliert beschreiben - setzt sich wenn nötig mit den entsprechenden Drittpersonen in Verbindung - führt die Kundeninformationen nach
1.1.2.3	Kundeninformationen bearbeiten (K4) Pflicht	Ich verwalte die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten: - Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen - Kundenkontakte auswerten gemäss betrieblichen Vorgaben Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.	kennt den Prozess "Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar verwalten" - kennt die gesetzlichen Grundlagen des Datenschutzes und im Zusammenhang mit Kundendaten - erklärt die Wichtigkeit der korrekten Führung einer Gästekartei - nennt die wichtigsten Elemente einer Gästekartei und erklärt diese

1.1.3 Aufträge abwickeln		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.3.1	Aufträge ausführen (K3) Pflicht	Ich erledige externe wie interne Aufträge fachgerecht und selbständig und gehe wie folgt vor: - Auftrag entgegennehmen - Details klären - Auftragsdaten erfassen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.	erledigt externe wie interne Aufträge fachgerecht und selbständig - beachtet die Prozessschritte "Auftrag entgegennehmen - Details klären - Auftragsdaten erfassen - Aufträge bearbeiten und auslösen - korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen" ein - hält sich an betriebliche Vorgaben - stellt sicher, dass Kunden zu ihrer Zufriedenheit bedient werden Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.3.1.1 - 1.1.3.1.3
1.1.3.1.1	Aufträge entgegennehmen Pflicht	Vollständigkeit überprüfen, Unklarheiten bereinigen, Auftragsdaten erfassen, Vorgehen planen	nimmt Aufträge professionell und zuvorkommend entgegen - klärt Details und erfasst diese stichwortartig - überprüft die Vollständigkeit - bereinigt Unklarheiten - erfasst die Auftragsdaten gemäss betrieblichen Vorgaben vollständig - plant das Vorgehen - teilt dem Kunden das weitere Vorgehen mit
1.1.3.1.2	Aufträge bearbeiten und auslösen Pflicht		bearbeitet die Aufträge gemäss den betrieblichen Vorgaben - bearbeitet den Auftrag effizient und selbständig - informiert involvierte Personen - wählt ein nachvollziehbares Vorgehen - hält sich an betriebliche Vorgaben
1.1.3.1.3	Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Pflicht		kontrolliert die Abwicklung der ihm zugewiesenen Aufträge selbständig - ergreift bei Fehlern in der Abwicklung selbständig angemessene Massnahmen - dokumentiert die Auftragsabwicklung gemäss betrieblichen Vorgaben
1.1.3.2	Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Pflicht	Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben entsprechend den mir erteilten Kompetenzen. Bei Bedarf löse ich sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Info Vorgesetzter, Leistungsträger, Partner).	verhält sich bei der Aufnahme gästeorientiert - ergründet das Problem mit gezielten Fragen - argumentiert sachlich und lösungsorientiert - berücksichtigt betriebliche Vorgaben - setzt Wiedergutmachungsinstrumente sinnvoll ein - erkennt die eigenen Kompetenzen - leitet Beschwerden an die zuständigen Personen weiter - kennt Instrumente zur Minderung von Reklamationen - erkennt Einwände im Gespräch und reagiert lösungsorientiert

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.3.3	Effiziente Auftragsbearbeitung (K2) Pflicht	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.	kennt analoge und digitale Planungsinstrumente - kann Vor- und Nachteile dieser Instrumente aufzeigen - kennt Methoden zur Planung grösserer Projekte (IPERKA) - kann Prioritäten anhand eines konkreten Beispiels aufzeigen - nennt wichtige Meilensteine in der Planung

1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.4.1	Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K4) Pflicht	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.	kennt die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs detailliert - analysiert und beschreibt das Prinzip und die Anwendungs-bereiche der Vermarktung - kann Änderungsvorschläge anregen - berücksichtigt die Marktsituation, Anspruchsgruppen und Einflussfaktoren - kennt die Besonderheiten und Eigenschaften des "touristischen Produktes" des Betriebs - kennt die wichtigsten Grundlagen des klassischen und des modernen Dienstleistungsmarketings - vergleicht ihre Erkenntnisse laufend mit der betrieblichen Realität
1.1.4.2	Marketing-Product: Produktpolitik (K5) Wahlpflicht	Ich analysiere die Produktpolitik meines Lehrbetriebes kritisch und bin in der Lage, konkrete Änderungsvorschläge anzuregen, insbesondere: - Analyse und Planung - Kernprodukt und erweitertes Produkt - Produktbündel (Packages) - Design - Qualität und Qualitätskontrolle	kennt die Produktpolitik des Betriebs - analysiert die Produktpolitik des Betriebs und die der Mitbewerber kritisch - ist in der Lage, Änderungsvorschläge anzuregen, zu Analyse / Planung, Kern- und erweitertes Produkt, Produktbündel, Design, Qualität und Qualitätskontrolle - muss in der Lage sein, die wichtigsten Kriterien (Segmentierung / Marktwahl) anzuwenden
1.1.4.3	Marketing-Price: Preis-, Konditionenpolitik (K3) Wahlpflicht	Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden. Dabei beachte ich: - Form der Preisgestaltung (Preisfindung, Preisdifferenzierung, Yieldmanagement) - Rabatte und Sonderkonditionen (zielgruppengerechte Preiskonditionen, Zahlungsmodalitäten etc.)	setzt die vorgegebenen Marketinginstrumente zielgerichtet ein - kann die Preispolitik seines Lehrbetriebes beschreiben - kann die Preispolitik gegen aussen begründet vertreten - beurteilt anhand eines konkreten Beispiels die Auswirkungen bei unterschiedlicher Preisgestaltung

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.4.4	Marketing-Promotion: Kommunikationspolitik (K5) Wahlpflicht	Ich analysiere und plane sinnvolle Kommunikationsmassnahmen und setze diese zielgerichtet ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden. Dabei beachte ich insbesondere: - Media-Planung - Klassische Werbung (Inhalt und Gestaltung von Werbemitteln) - Verkaufsförderung - PR/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet	kann die Kommunikation seines Lehrbetriebes beschreiben - kann erklären, weshalb diese Instrumente bei einzelnen Zielgruppen eingesetzt werden - analysiert und plant sinnvolle Kommunikationsmassnahmen - setzt diese zielgerichtet ein - beachtet "Media-Planung - klassische Werbung - Verkaufsförderung - PR/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet" - kennt die Möglichkeiten der Kommunikation via Social Media Kanäle
1.1.4.5	Marketing-Place: Verkaufs- und Vertriebspolitik (K3) Wahlpflicht	Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden. Dabei beachte ich: - Direkten Verkauf - Verkaufspartner/ Absatzgebiete - Verteilung des Angebotes direkt oder mit Partnern	setzt die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb zielgerichtet ein - beachtet "direkten Verkauf - Verkaufspartner/Absatzgebiete - Verteilung Angebot direkt oder mit Partner" - kann die Verkaufs-/Vertriebspolitik des Betriebs beschreiben - kennt und beurteilt die Vor- und Nachteile des direkten und indirekten Vertriebes - kann mindestens einen Anpassungs- und/oder Verbesserungsvorschlag einbringen und begründen

1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft 3.5 Lernfähigkeit	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.5.1	Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3) Wahlpflicht	Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal: - Stellenausschreibungen bearbeiten - Bewerbungen sortieren und Eingang bestätigen - Vorstellungsgespräche vorbereiten - Zu- und Absagen schreiben - Arbeitsverträge ausstellen	bearbeitet die Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben - hält die Prozessschritte "Stellenausschreibungen bearbeiten - Bewerbungen sortieren und Eingang bestätigen - Vorstellungsgespräche vorbereiten - Zu- und Absagen schreiben - Arbeitsverträge ausstellen" ein - kann die wichtigsten Inhalte einer Stellenausschreibungen stichwortartig aufzählen - kann der betriebliche Ablauf vom Erhalt der Bewerbung bis zum Ausstellen des Arbeitsvertrages beschreiben - kann Fragen bezüglich dem Inhalt eines Arbeitsvertrages korrekt beantworten
1.1.5.2	Neue Mitarbeitende einführen (K3) Wahlpflicht	Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei insbesondere folgende Aufgaben: - Erster Arbeitstag vorbereiten - Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern - Personaldaten erfassen - Betriebliche Infrastruktur erklären	führt neue Mitarbeitende in den Betrieb ein - übernimmt diese Aufgaben "1. Arbeitstag vorbereiten - Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern - Personaldaten erfassen - betriebliche Infrastruktur erklären" - beschreibt, wie ein erster Arbeitstag von einem neuen Mitarbeiter im Betrieb vorbereitet wird - zählt die Unterlagen/Angaben auf, die von einem neuen Mitarbeiter bei Stellenantritt benötigt werden - erklärt die betriebliche Infrastruktur, die für einen neuen Mitarbeiter wichtig sind (u.a. Parkplatz, Essen, Garderobe, Zeiterfassung)
1.1.5.3	Daten der Personaladministration bearbeiten (K3) Wahlpflicht	Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.	führt Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach - administriert Sozial- und Lohnnebenleistungen - erklärt das Monatsblatt von einer Arbeitszeiterfassung - kann Salden berechnen - erklärt eine Lohnabrechnung in eigenen Worten - kennt, welche Abzüge wie und warum berechnet werden - kennt die gesetzlichen Regelungen - weiss, dass die Daten dem Datenschutz (Schweigepflicht) unterliegen

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.5.4	Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3) Wahlpflicht	Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben: - Austrittsarbeiten planen und durchführen - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben - Personalakten schliessen und archivieren - Verabschiedung durchführen	erledigt diese Aufgaben beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben "Austrittsarbeiten planen und durchführen - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben - Personalakten schliessen und archivieren - Verabschiedung durchführen" - beschreibt den Ablauf eines Personalaustrittes im Betrieb anhand einer selbständig erarbeiteten Checkliste - beschreibt die wichtigsten Elemente, die in einem Arbeitszeugnis enthalten sein müssen

1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen		unterstützt folgende Methoden, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS)	
		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft 3.5 Lernfähigkeit	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.6.1	Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4) Pflicht	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.	kann Debitorenrechnungen ausstellen - kann die Debitorenrechnungen verarbeiten - kann eingehende Zahlungen verarbeiten - kann Mahnungen verschicken - beachtet betriebliche Vorgaben - beachtet die rechtlichen Grundlagen zu Debitoren kann Kreditoren bearbeiten - zeigt Bedeutung der Kreditoren auf - verwendet betriebliche Vorgaben - beachtet die rechtlichen Grundlagen zu Kreditoren Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.6.1.1 und 1.1.6.1.2
1.1.6.1.1	Kreditoren verarbeiten, Zahlungen ausführen Pflicht		zeigt lückenlos den Ablauf / Prozess einer Kreditorenrechnung-Verarbeitung inkl. Kontierung vom Eingang bis zur Zahlung auf - verwendet betriebliche Vorgaben - beachtet die rechtlichen Grundlagen
1.1.6.1.2	Debitoren verarbeiten, Inkasso durchführen Pflicht		zeigt lückenlos den Ablauf / Prozess einer Debitorenrechnung-Verarbeitung von Erstellung bis zur Zahlung auf - kennt die rechtlichen Grundlagen - hält sich an betriebliche Vorgaben - kann das Mahnwesen erklären - zeigt die verschiedenen MwSt-Sätze auf und kann zu jedem Satz ein Beispiel geben - kennt die rechtlichen Grundlagen bezüglich Inkasso der Kurtaxen und Tourismusförderungsangabe der jeweiligen Gemeinde
1.1.6.2	Kasse führen (K4) Pflicht	Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus: - Kasse eröffnen - Kasse führen - Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen - Kasse schliessen - Kassenbuch führen	führt die Kasse pflichtbewusst - führt folgende Arbeiten aus "Kasse eröffnen - führen - kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen - schliessen - Kassenbuch führen" - zeigt die einzelnen Schritte/Prozesse der Kassen-Eröffnung, -Führung sowie -Schliessung im eigenen Betrieb auf - nennt Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Zahlungsmittel - erklärt das Vorgehen bei einer Kassendifferenz

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.6.3	Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3) Wahlpflicht	Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen mögliche Arbeiten gemäss Vorgaben wie etwa: - Tagesabschluss - Monatsabschluss Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich betriebswirtschaftliche Kennzahlen korrekt auf.	übernimmt bei Erstellung von Abschlüssen (Tages- oder Monatsabschluss) mögliche Arbeiten gemäss Vorgaben - kennt das angewendete Buchhaltungsjahr seines Betriebes - kann 3 wichtige Kennzahlen für den Betrieb aus dem Tages- oder Monatsabschluss aufzeigen und erklären - weiss, was mit dem Gewinn oder Verlust buchhalterisch gemacht wird

1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.3 Teamfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.7.1	Korrespondenz bearbeiten (K5) Pflicht	Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter: - E-Mails - Briefe, Faxe - Berichte und Dokumentationen - Protokolle und Aktennotizen	kann das Verfassen von Dokumenten beschreiben - kennt die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben - kennt die Layoutvorgaben vom Betrieb - setzt Fachwörter zielgerecht ein und erklärt diese verständlich
1.1.7.2	Daten und Dokumente verwalten (K3) Pflicht	Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.	nennt 3 betriebliche Datensicherungs- oder Archivierungssysteme - kennt die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben - erklärt einem Laien verständlich auf, was er bei der Verwaltung von Daten und Dokumenten achtet
1.1.7.3	Sitzungen und Anlässe organisieren (K5) Pflicht	Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe: - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten - Teilnehmende betreuen - Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen - Teilnehmende dokumentieren	organisiert Sitzungen und Anlässe - erledigt Arbeiten fachgerecht und effizient - hält die Prozessschritte Planung / Teilnehmende einladen / Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten / Teilnehmende betreuen / Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen / Teilnehmende dokumentieren ein Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.7.3.1 - 1.1.7.3.3
1.1.7.3.1	Sitzungen und Anlässe planen, einladen, Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten Pflicht		zählt stichwortartig alle Arbeitsschritte "Sitzungen und Anlässe planen - einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten" in der korrekten Reihenfolge auf - nennt 3 kritische Eckpunkte, die bei der Organisation eines Anlasses zu beachten sind - verwendet gegebene und erkennt fehlende Informationen - unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen und begründet die Auswahl - kann Anhand eines Beispiels selbständig unterstützende und relevante Stellen/Abteilungen aufzählen - erklärt einem Kollegen anhand einer selbst erstellten Checkliste die Sitzungs-/Anlassplanung auf

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.7.3.2	Teilnehmende betreuen Pflicht		begrüsst und verabschiedet den Kunden freundlich - spricht den Kunden mit Namen an - schafft Vertrauen durch angenehmes / positives Klima - hört ruhig zu und unterbricht nicht - geht auf die Kundenbedürfnisse ein - reagiert auf Änderungen angemessen - verliert nicht das Konzept, sobald sich etwas Unvorhergesehenes ereignet - greift Ideen und Probleme auf und fragt nach
1.1.7.3.3	Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen, Teilnehmende dokumentieren Pflicht		nennt 2 Möglichkeiten zur Einholung der Feedbacks - wertet Anhand der eingangenen Feedbacks kritische Punkte aus und trifft passende Massnahmen - Gästewünsche/Kriterien sind für andere nachvollziehbar - kann in eigenen Worten die Abschlussarbeiten aufzählen - wertet Anlässe selbstständig aus und bearbeitet diese nach
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: <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Einschreiben, Frankierung 	kennt den Ablauf von Verarbeitung des Postein- und -ausganges - kennt die Arbeiten für die Brief- und Paketpost "Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Einschreiben, Frankierung" - erklärt einer Drittperson, was bei der Brief- und Paketbearbeitung besonders beachtet werden muss - kennt die betrieblichen Richtlinien der Verarbeitung von interner oder Gäste-Post und kann diese anhand von 2 Unterschieden erläutern - kennt die landesüblichen Frankiergrundlagen und deren Hauptunterschiede - kennt 3 verschiedene Versandarten und kann diese stichwortartig mit je einem positiven und negativen Aspekt erklären
1.1.7.5	Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Wahlpflicht	Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie: <ul style="list-style-type: none"> - Mitwirken bei der Erstellung eines Newsletters - Aktualisieren eines Anschlagbretts - Mitarbeit beim Führen des Intranet und/oder der Hauszeitung 	erledigt Aufgaben der internen Kommunikation "Mitwirken bei der Erstellung eines Newsletters - Aktualisieren eines Anschlagbretts - Mitarbeit beim Führen des Intranets und/oder der Hauszeitung" nach betrieblichen Vorgaben - unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen - begründet die Auswahl der gewählten Gesichtspunkte - begründet seine Auswahl der Informationen - erklärt die 3 wichtigsten Kommunikations-Instrumente des Betriebes korrekt und erklärt deren wichtigsten Massnahmen der Verkaufsförderung - plant die Erstellung des Newsletters/Flyers realistisch - setzt die Planung in Zusammenarbeit mit der Marketingabteilung rechtzeitig um - zeigt die Planung mittels einer Checkliste einem Kollegen auf

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.7.6	Umgang mit technischen Geräten beherrschen (K3) Pflicht	Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte wie: - Telefon (Anlage) - Fotokopierer, Faxgerät, Scanner - Beamer, Hellraumprojektor etc.	kennt die technischen Geräte im Betrieb - kennt die zeitgemässen technischen Geräte "Telefon (Anlage) - Fotokopierer, Faxgerät, Scanner - Beamer, Hellraumprojektor" - kennt die betrieblichen Vorgaben zur professionellen Benutzung der technischen Geräte - kennt die Folgen des nicht sachgemässen Handelns und kann diese anhand eines Beispieles erklären

1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		unterstützt folgende Methoden-, Sozial-/Selbstkompetenzen (MSS) 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein	
Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.8.1	Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3) Pflicht	Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich. Diese gliedere ich folgendermassen: - Bezeichnungen und Funktionen - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen Ich setze diese Kenntnisse sowohl in der Kundenberatung, wie auch in den übrigen Arbeitsprozessen gezielt und überzeugend ein.	erläutert Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen von Produkten/ Dienstleistungen des Betriebs - zeigt deren Bedeutung/ Positionierung innerhalb des Gesamtangebotes des Betriebes auf - nennt an drei Beispielen von Produkten/Dienstleistungen Preise und Konditionen und stellt ein für den Kunden nutzenorientiertes Preis-/ Leistungsverhältnis her - überzeugt in seinen Aussagen durch Kompetenz und Identifikation mit dem Produkt
1.1.8.2	Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2) Pflicht	Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf. Diese gliedere ich folgendermassen: - Funktionen und Bezeichnungen - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen	beschreibt an 1 - 2 konkreten Beispielen, mit welchen Verkaufsmassnahmen Angebotsstärken von Mitbewerber gegenüber den eigenen Kunden neutralisiert werden können - die formulierten Massnahmen sind realistisch und betriebswirtschaftlich sinnvoll

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.8.3	Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K2) Pflicht	Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes: - 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 Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.	erklärt einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte des Betriebs "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 - präsentiert diese adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.8.3.1 - 1.1.8.3.4
1.1.8.3.1	Anspruchsgruppen und ihre Anliegen Pflicht		beschreibt 3 - 4 wichtige Anspruchsgruppen des Betriebs und zeigt deren strategische Bedeutung für die Unternehmung nachvollziehbar auf - zeigt an je 1 - 2 Beispielen auf, - wie die Sicherung der Dienstleistungsqualität im Lehrbetriebe angestrebt wird - wie die Qualität der Infrastruktur gewährleistet wird und - zeigt auf, wie bestehende Q-Systeme in den genannten Beispielen unterstützend eingesetzt werden können.
1.1.8.3.2	Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit Pflicht		beschreibt an 1 Beispiel des Betriebs ein harmonisches Verhältnis zwischen dem Leitbild oder den Unternehmenszielen und der/den betreffenden Anspruchsgruppe/n - beschreibt an 1 Beispiel des Betriebs ein Zielkonflikt zwischen dem Leitbild/Unternehmenszielen und der/den betreffenden Anspruchsgruppe/n
1.1.8.3.3	Beitrag des Lehrbetriebes für die Region aufzeigen Pflicht		beschreibt an 2 Beispielen nachvollziehbare Zusammenhänge zwischen der Tätigkeit des Betriebs und der lokalen/regionalen Volkswirtschaft
1.1.8.3.4	Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform Pflicht		zeigt an 2 Beispielen Vor- und Nachteile der Rechtsform des Lehrbetriebes auf Finanzierung und Führung der Unternehmung auf

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.8.4	Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2) Pflicht	Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist. Diese gliedere ich folgendermassen: - 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	beschreibt zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher der Betrieb tätig ist - gliedert diese in "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" Detailbeschreibung auch in Teilfähigkeiten 1.1.8.4.1 - 1.1.8.4.3
1.1.8.4.1	Merkmale und Entwicklung der Branche Pflicht		weiss, wo die nötigen Informationen über die Branche zu finden sind (BfS, Schweizer Tourismus in Zahlen, Kantonale Studien, Kommunale Informationen, Wertschöpfungsstudien, Geschäftsberichte) - schätzt die Zahlen / Tabellen realistisch ein und ist in der Lage, mögliche Zukunftsszenarien zu skizzieren - versteht den Tourismus (insbesondere auf Ebene Destination) als Teil der Gesamtwirtschaft - kann direkte und indirekte Abhängigkeiten und Beziehungen herleiten und erklären - versteht den Begriff Wertschöpfung und kann den Unterschied zwischen direkter und indirekter Wertschöpfung anhand von konkreten Beispielen aus dem beruflichen Alltag erklären
1.1.8.4.2	Zusammenarbeit in der Branche Pflicht		kennt die wichtigsten Partner (Akteure, Leistungsträger, Organisationen etc.) einer Destination und/oder der Branche - versteht, dass der Gast das Angebot als "Bündel" wahr nimmt, auch wenn zwischen den einzelnen Leistungsträger ein gewisses Konkurrenzverhältnis herrscht - versteht, dass es für einzelne Leistungsträger schwierig ist, sich alleine im touristischen Markt zu positionieren - versteht, warum sich gewisse Kooperationen aufdrängen - hinterfragt diese kritisch und kann Vor- und Nachteile erklären

Nr.	Leistungsziel oder Teilfähigkeit	Beschreibung	Punkte zu beobachten an der mündlichen Prüfung
1.1.8.4.3	Stellenwert des Tourismus / Volkswirtschaftlicher Nutzen Pflicht		versteht den Tourismus als volkswirtschaftlichen Faktor - kann aufzeigen, in welchen Bereichen der Tourismus Vorteile hat - sehen, dass gewisse Eigenschaften der Branche problematisch sein können (wenig Rendite, abhängig von verschiedenen Einflüssen wie Wetter, Konjunktur und Politik etc.) - erkennt und versteht dass die Branche in einem Dilemma steckt: einerseits wird "intakte Natur" verkauft, gleichzeitig wird die Natur auch vom Tourismus "genutzt" und in Mitleidenschaft gezogen - kann dies anhand konkreter Beispiele aufzeigen
1.1.8.5	Ökologische und ökonomische Auswirkungen aufzeigen (K4) Pflicht	Ich analysiere die wichtigen Einflussfaktoren der Umwelt auf die Geschäftstätigkeit und die Branche. Ich zeige die Auswirkungen anhand aussagekräftiger Unterlagen und Hilfsmitteln auf.	zeigt an 3 Beispielen bedeutende Auswirkungen der Geschäftstätigkeit des Betriebs auf Umweltressourcen auf und beschreibt Massnahmen, welche diese Auswirkungen für die Umwelt verträglicher ausfallen lassen - beschreibt den Begriff "nachhaltiger Tourismus" oder macht 2 - 3 Beispiele aus der heutigen Tourismuswelt Schweiz, welche nicht diesem Prinzip entsprechen - zeigt an 3 Beispielen die ökonomischen Auswirkungen in der Destination / Region aus