

## Leistungszielkatalog Branche Hotel-Gastro-Tourismus für die schulisch organisierte Grundbildung

### 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.

### Betriebliche Leistungsziele für die schulisch organisierte Grundbildung

#### Grundlagen

- Übergangsbildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 für privatrechtliche Handelsschulen der schulisch organisierten Grundbildung für die Zeit vom 01.01.2012 bis 31.12.2014, Teil A: berufliche Handlungskompetenzen, Kapitel 1 «Fachkompetenzen»
- Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus für den Lernbereich «Branche und Betrieb» vom 26. September 2011.

#### 1. Leistungszielkatalog Branche und Betrieb für die integrierten Praxisteile (IPT) an der Hotel-Tourismus-Handelsschule

Die integrierten Praxisteile sind Bestandteil des Schulunterrichtes. Sie werden mehrheitlich durch praktische Tätigkeiten im Langzeitpraktikum vertieft. Die für die IPT definierten Leistungsziele bilden die Grundlage für den IPT-Kompetenznachweis (IPT-KN) im Rahmen des Qualifikationsbereiches «Berufspraxis Erfahrungsnote» und sind zusammen mit den Pflichtleistungszielen des Langzeitpraktikums die Basis für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich». Die diesen Vorgaben entsprechenden Leistungsziele werden in den Schullehrplänen gekennzeichnet.

#### 2. Leistungszielkatalog Branche und Betrieb für das Langzeitpraktikum (LZP) und die überbetrieblichen Kurse (üK)

Der Leistungszielkatalog «Branche und Betrieb» besteht für das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung an einer privaten Hotel-Tourismus-Handelsschule aus **12 betrieblichen Pflichtleistungszielen**, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und aus **13 betrieblichen Wahlpflichtleistungszielen**; von den Wahlpflichtleistungszielen müssen **4** bearbeitet und erreicht werden.

Die Auswahl der Wahlpflichtleistungsziele 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 Wahlpflichtleistungsziele 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 Pflichtleistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».

## **Leistungszielkatalog Branche und Betrieb für die integrierten Praxisteile (IPT)**

IPT sind Bestandteile des Schulunterrichts. Die für die IPT definierten Leistungsziele bilden die Grundlagen für den IPT-Kompetenznachweis im Rahmen der Qualifikationsbereiche «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie «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.

**1.1.2 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.

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></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"> <li>- Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Bedürfnisse abklären</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></p> <p>Ich führe Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gespräch vorbereiten</li><li>- Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen</li><li>- Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.)</li></ul>	

**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 selbständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1 Leistungsbereitschaft	3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b>  <b>Pflicht / SOG: IPT</b></p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge fachgerecht und selbständig und gehe wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftrag entgegennehmen</li> <li>- Details klären</li> <li>- Auftragsdaten erfassen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li> <li>- Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></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>	

**1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></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"> <li>- E-Mails</li> <li>- Briefe, Faxe</li> <li>- Berichte und Dokumentationen</li> <li>- Protokolle und Aktennotizen</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></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>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b></p> <p><b>Pflicht / SOG: IPT</b></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"><li>- Sitzungen und Anlässe planen</li><li>- Teilnehmende einladen</li><li>- Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten</li><li>- Teilnehmende betreuen</li><li>- Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen</li><li>- Teilnehmende dokumentieren</li></ul>	



## Leistungszielkatalog Branche und Betrieb für das Langzeitpraktikum (LZP) und die überbetrieblichen Kurse (üK)

Der Leistungszielkatalog «Branche und Betrieb» besteht für das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung an einer privaten Hotel-Tourismus-Handelsschule aus **12 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».

Im Langzeitpraktikum werden zwei üK-Tage, zwei ALS, und ein üK-Kompetenznachweis durchgeführt. Die beiden ALS-Noten ergeben zusammen mit dem üK-Kompetenznachweis und der Note, die im Rahmen der integrierten Praxisteile erbracht wird, die betriebliche Erfahrungsnote. Die mündliche und schriftliche Prüfung entspricht derjenigen der betrieblich organisierten Grundbildung. Weitere sechs üK-Tage werden vor und nach dem Langzeitpraktikum durchgeführt.

### 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 und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1 Leistungsbereitschaft	3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich beschaffe Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material/Waren bestellen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren</li> <li>- Fehllieferungen beanstanden/korrigieren</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern/bewirtschaften (K5)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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"><li>- Lieferauftrag bearbeiten</li><li>- Material/Waren rüsten</li><li>- Lieferdokumente erstellen</li></ul>	

**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.

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b></p> <p><b>Pflicht</b></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"> <li>- Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen</li> <li>- Kundenkontakte auswerten gemäss betrieblichen Vorgaben</li> </ul> <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	

**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 selbständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1 Leistungsbereitschaft	3.5 Lernfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein

**Leistungsziele Betrieb**

**Leistungsziele üK**

**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.

**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.

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K4)</b></p> <p><b>Pflicht</b></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>	
<p><b>1.1.4.2 Marketing-Product: Produktpolitik (K5)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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"> <li>- Analyse und Planung</li> <li>- Kernprodukt und erweitertes Produkt</li> <li>- Produktbündel (Packages)</li> <li>- Design</li> <li>- Qualität und Qualitätskontrolle</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.4.3 Marketing-Price: Preis-, Konditionenpolitik (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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"> <li>- Form der Preisgestaltung (Preisfindung, Preisdifferenzierung, Yieldmanagement)</li> <li>- Rabatte und Sonderkonditionen (zielgruppengerechte Preiskonditionen, Zahlungsmodalitäten etc.)</li> </ul>	
<p><b>1.1.4.4 Marketing-Promotion: Kommunikationspolitik (K5)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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"> <li>- Media-Planung</li> <li>- Klassische Werbung (Inhalt und Gestaltung von Werbemitteln)</li> <li>- Verkaufsförderung</li> <li>- PR/Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Sponsoring/Partnerschaften</li> <li>- Internet</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.4.5 Marketing-Place: Verkaufs- und Vertriebspolitik (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></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"><li>- Direkten Verkauf</li><li>- Verkaufspartner/Absatzgebiete</li><li>- Verteilung des Angebotes direkt oder mit Partnern</li></ul>	



**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.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1 Leistungsbereitschaft	3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen bearbeiten</li> <li>- Bewerbungen sortieren und Eingang bestätigen</li> <li>- Vorstellungsgespräche vorbereiten</li> <li>- Zu- und Absagen schreiben</li> <li>- Arbeitsverträge ausstellen</li> </ul>	
<p><b>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei insbesondere folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erster Arbeitstag vorbereiten</li> <li>- Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern</li> <li>- Personaldaten erfassen</li> <li>- Betriebliche Infrastruktur erklären</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>	
<p><b>1.1.5.4 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Austrittsarbeiten planen und durchführen</li> <li>- Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben</li> <li>- Personalakten schliessen und archivieren</li> <li>- Verabschiedung durchführen</li> </ul>	

<b>1.1.6 Richtziel - Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b> Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.	
<b>Methodenkompetenzen</b> <b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft 3.5 Lernfähigkeit
Leistungsziel Betrieb	Leistungsziele üK
<b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</b> <b>Pflicht</b> 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.	
<b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b> <b>Pflicht</b> 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	

Leistungsziel Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen mögliche Arbeiten gemäss Vorgaben wie etwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagesabschluss</li> <li>- Monatsabschluss</li> </ul> <p>Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich betriebswirtschaftliche Kennzahlen korrekt auf.</p>	

**1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>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"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung (geöffnet, ungeöffnet)</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Einschreiben, Frankierung</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b></p> <p><b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitwirken bei der Erstellung eines Newsletter</li> <li>- Aktualisieren eines Anschlagbrett</li> <li>- Mitarbeit beim Führen des Intranet und/oder der Hauszeitung</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.6 Umgang mit technischen Geräten beherrschen (K3)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen benutzerseitigen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte wie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Telefon (Anlage)</li><li>- Fotokopierer, Faxgerät, Scanner</li><li>- Beamer, Hellraumprojektor etc.</li></ul>	

**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 selbstständig zu bewältigen.

**Methodenkompetenzen**  
**Sozial-/Selbstkompetenzen**

2.2 Vernetztes Denken und Handeln  
3.2 Kommunikationsfähigkeit

2.4 Wirksames Präsentieren  
3.5 Lernfähigkeit  
3.6 Ökologisches Bewusstsein

**Leistungsziele Betrieb**

**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.

**Leistungsziele üK**

**1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K2)**

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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b></p> <p><b>Pflicht</b></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"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul>	
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K2)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Beitrag Lehrbetrieb für die Region</li> <li>- Zusammenarbeit unter den Abteilungen oder unter den Anbietern von Dienstleistungen</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K5)</b></p> <p>Ich erkläre meinen Mitlernenden im üK die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Beitrag Lehrbetrieb für die Region</li> <li>- Zusammenarbeit unter den Abteilungen oder unter den Anbietern von Dienstleistungen</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>



Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b></p> <p><b>Pflicht</b></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"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Direkte und indirekte Wertschöpfung</li> <li>- Beschäftigtenstruktur, Arbeitsmarkt</li> <li>- Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>- Konkurrenzsituation</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Sozialpartnerschaft</li> <li>- Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen)</li> <li>- Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Entwicklungen / Trends</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand von aussagekräftigen Daten und Erklärungen die folgenden Aspekte der Branche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbände und Institutionen des Tourismus (Mitgliedschaften)</li> <li>- Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für einen Ort oder eine Region</li> <li>- Gesetz bzw. Programme zur Förderung des Tourismus</li> <li>- Inhalte und Auswirkungen von Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzen</li> <li>- Die rechtlichen Rahmenbedingungen und deren Auswirkungen auf den Lehrbetrieb (u. a. Gastaufnahmevertrag, Pauschalreisegesetz, Produktehaftung)</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.8.5 Ökologische und ökonomische Auswirkungen aufzeigen (K4)</b></p> <p><b>Pflicht</b></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>	<p><b>1.1.8.5 Ökologische und ökonomische Auswirkungen aufzeigen (K4)</b></p> <p>Ich dokumentiere anhand von aussagekräftigen Daten und Erklärungen die folgenden Aspekte der Branche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ökologische Auswirkungen des Tourismus</li> <li>- Steuerungsinstrumente der touristischen Entwicklung auf Ortsebene und ihre Träger</li> <li>- Die Entwicklung des Destinationsmanagement anhand eines Beispiels</li> </ul>