

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Dienstleistung und Administration (D&A), (Stand am 1. Januar 2017)



Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen						
		1	2	3	4	5	6	
1.1 Branche und Betrieb		Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)						
1.1.1	Material/ Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.				
1.1.2	Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.	1.1.2.4 ÜK Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen.			
1.1.3	Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.	1.1.3.3 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.	1.1.3.4 ÜK Sind fähig, typische Reklamationen von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln und gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen.	1.1.3.5 ÜK Sind fähig, Arbeitsschritte nach der 6-Stufenmethode IPERKA zu gestalten.	1.1.3.6 ÜK Sind fähig, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb erfolgreich zu gestalten.	
1.1.4	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	***1.1.4.1 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	1.1.4.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.4 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.			
1.1.5	Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.	1.1.5.3 ÜK Sind fähig, ihre Stärken anhand der Ausbildungsziele zu dokumentieren und zu reflektieren und Möglichkeiten und Grenzen ihrer Entwicklung im Berufsfeld zu beschreiben.			Pflicht-LZ: schriftl. + mündl. Berufsprüfung (Rollenspiel) Wahlpflicht-LZ: mündl. Berufsprüfung (Fachgespräch)	
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.	1.1.6.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitzuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.			Im Langzeitpraktikum (LZP): 11 Pflicht-Leistungsziele 4 von 12 Wahlpflichtzielen	
1.1.7	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.	
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	***1.1.8.1 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	***1.1.8.2 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen zentrale Merkmale, Besonderheiten und Stärken der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	***1.1.8.3 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	***1.1.8.4 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.5 ÜK Sind fähig, den Aufbau der Ausbildung zu erklären und die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren zu beschreiben.	1.1.8.6 ÜK Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebes und der Wirtschaftsbranche zu beschreiben.	1.1.8.7 ÜK Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben.
1.1.9	Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen	1.1.9.1 - 1.1.9.3 Sind fähig, die Geschichte, Bedeutung, Aufgaben, Finanzierung, Entwicklung und Revisionen der AHV/IV/EO aufzuzeigen und zu analysieren sowie die Organisation und Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen zu erklären.	1.1.9.4 - 1.1.9.11 Sind fähig, die Versicherungs-, Beitrags- und Abrechnungspflichten der verschiedenen Akteure sowie die Kontroll-, Inkasso- und Rückforderungsmechanismen fachgerecht zu beschreiben, analysieren und beurteilen.	1.1.9.12 - 1.1.9.16 Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die AHV und IV verständlich zu erklären sowie AHV/IV-Renten- und IV-Taggeldberechnungen fachgerecht vorzunehmen.	1.1.9.17 Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die Ergänzungsleistungen EL zu beschreiben.	1.1.9.18 Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die Erwerbsersatzordnung EO und die Mutterschaftsentschädigung MSE korrekt aufzuzeigen und die Leistungen zu berechnen.	1.1.9.19 Sind fähig, die Leistungen der Familienzulagen FAK / FLG verständlich aufzuzeigen und die Wechselwirkungen zu beschreiben.	1.1.9.20 Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf übrige Leistungen zu beschreiben.
1.1.10	Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe Advokatur	1.1.10.1 - 1.1.10.2 Sind fähig, die Tätigkeiten eines Anwalts zu beschreiben und das Anwaltsgeheimnis zu erklären.	1.1.10.3 - 1.1.10.4 Sind fähig, die Rechtsgebiete sowie den Ablauf eines ordentlichen Gerichtsverfahrens zu erklären.	1.1.10.5 - 1.1.10.6 Sind fähig, die Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei zu beschreiben und die Verhaltensregeln im Umgang mit diesen einzuhalten.	1.1.10.7 - 1.1.10.10 Sind fähig, die Fristen zu nennen, die Mandatsführung zu beschreiben und bei der Auftragsbearbeitung Ziele und Prioritäten zu setzen sowie die Agenda zu führen.	1.1.10.11 - 1.1.10.12 ÜK Sind fähig, die Berufs- und Standesregeln und die Organisation von Gerichten und Behörden zu erklären.		

*** Die Leistungsziele in kursiver Schrift sind verständnisorientiert und eignen sich nicht für die Umsetzung im Rahmen einer Arbeits- und Lernsituation (ALS)