

Leistungszielkatalog Branche Dienstleistung und Administration

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** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 „Methodenkompetenzen, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“
- 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 Dienstleistung und Administration aus **18 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen** die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **10 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **4** bearbeitet und erreicht werden.

Für die Betriebsgruppe der AHV-Ausgleichskassen bestehen zusätzlich **33 betriebsgruppenspezifische Pflicht-Leistungsziele**.

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 betrieblichen 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, für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». 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 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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.1.1 Material, Waren beschaffen / Dienstleistungen Dritter einkaufen (K5) Pflicht</p> <p>Ich beschaffe Material, Waren und/oder Dienstleistungen gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Lieferungen kontrollieren oder überwachen - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren/ablehnen - Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5) Wahlpflicht</p> <p>Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferungen kontrollieren und nachfordern - Lieferungen einlagern - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5) 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 		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</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 Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) 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"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Pflicht</p> <p>Ich führe mit Kunden 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"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, nachhaltige Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) - Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen 		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) 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"> - Kunden und Kundengruppen analysieren - Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen - Kundenkontakte auswerten <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p>1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen (K5)</p> <p>Ich bereite ein Kundengespräch vor, indem ich die Kundenbedürfnisse mit geeigneten Fragen analysiere.</p> <p>Ich berate Kunden überzeugend und freundlich und schliesse das Gespräch erfolgreich ab.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</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 selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erledige bei Aufträgen von Kunden und Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anfragen entgegennehmen - Offerten ausstellen - Kunden- und Auftragsdaten erfassen - Auftragsbestätigungen erstellen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden. Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen (K4) Pflicht</p> <p>Ich führe zu Aufträgen und Projekten nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durch und erledige dabei fachgerecht bspw. folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stand der Aufträge oder Projekte festhalten - Termine und Kosten nachführen - Soll-/Ist-Vergleiche anstellen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden wie auch mit meinem Vorgesetzten. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>		<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>2.3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>
	<p>1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen (K2)</p> <p>Ich beschreibe die Grundsätze, wie typische Reklamationen</p> <ul style="list-style-type: none"> - von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln sind. - gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen sind 	<p>2.3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
	<p>1.1.3.5 Aufträge abwickeln anhand der IPERKA-Methode (K3)</p> <p>Ich gestalte Aufträge nach den Arbeitsschritten von IPERKA.</p> <p>Ich zeige dabei die Funktion und den Nutzen der Schritte auf und setze Techniken und Instrumente ein, welche die sechs Schritte unterstützen.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.4.1 Markt beschreiben (K2) Wahlpflicht</p> <p>Ich beschreibe das Marktumfeld meines Betriebes wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Positionierung meines Betriebes auf dem Markt - Lieferanten und Produzenten - Mitbewerber- externe/interne Beeinflusser - Kunden/Produkteverwender <p>und beachte dabei die betrieblich vorgegebenen Gesichtspunkte wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absatz und Vertrieb - Beziehungen - Schnittstellen 		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p>1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (K3) Wahlpflicht</p> <p>Um Kunden zu gewinnen oder zu binden, setze ich die im Betrieb vorgegebenen Marketinginstrumente zielgerichtet ein. Ich erkläre einem Aussenstehenden die Kohärenz zwischen den eingesetzten Instrumenten und der Marketingstrategie der Unternehmung.</p>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.4.3 Marketingsmassnahmen auswerten (K4) Wahlpflicht</p> <p>Mit Hilfe geeigneter Massnahmen (wie zum Beispiel Statistiken, Auswertungen) messe ich nach Vorgaben die Auswirkungen einzelner Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen anhand von Kriterien, wie bspw. Anzahl der neu gewonnenen Kunden oder Umsatzentwicklungen bei bereits vorhandenen Kunden.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.4.4 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich ermittle zu ausgewählten Produkten und Dienstleistungen die Herstell- bzw. Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis unter Einbezug der Margen und erkläre die Gründe für die unterschiedlichen Ergebnisse.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.5.1 Personalein- und austritte bearbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben folgende mögliche Aufgaben wie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stellenausschreibungen nach Vorgaben erarbeiten - Bewerbungen bearbeiten - Arbeitsverträge nach Vorlage erstellen - Arbeitszeugnisse nach Vorgaben erstellen - Dokumente für die Sozialversicherungen verwalten - Neue Mitarbeitende einführen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.5.2. Daten der Personaladministration bearbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten nach. Ich bearbeite Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
	<p>1.1.5.3 Lernfähigkeit in den Bereichen Selbstmarketing und Personalentwicklung (K5)</p> <p>Ich dokumentiere und reflektiere meine Stärken anhand der Ausbildungsziele und beschreibe Möglichkeiten und Grenzen meiner Entwicklung im Berufsfeld.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftliche oder elektronische Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten - Schriftliche oder elektronische Kreditorenrechnungen verarbeiten - Rechnungsbelege kontieren - Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten - Mahnungen und Betreibungen bearbeiten 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.6.2 Kasse führen (K4) Wahlpflicht</p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch.</p> <p>Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgesehenen Massnahmen und informiere meinen Vorgesetzten.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen nach Vorgaben bspw. folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abgrenzungen erstellen - Inventararbeiten - Konten abgleichen - Soll-/Ist-Vergleiche erstellen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten (K5) Pflicht</p> <p>Ich verfasse selbständig, korrekt und gemäss Vorgaben verschiedene Dokumente wie bspw.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Aktennotizen - Briefe - Berichte - Texte für Websites - Protokolle 		<p>3.4. Umgangsformen</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Pflicht</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs-, Datenschutz- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5) Pflicht</p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Räume beschaffen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur bereit stellen - Teilnehmende betreuen - Auswertungen erstellen - Teilnehmende dokumentieren 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Pflicht</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"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Versand 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.5 Interne Kommunikationsinstrumente anwenden (K3) Pflicht</p> <p>Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben einzelne Aufgaben der internen Kommunikation mit Hilfe der im Unternehmen zur Verfügung stehenden Instrumente wie beispielsweise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet, Hauszeitung - Teamsitzungen - Interne Mitteilungen 		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p>1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten (K3) Pflicht</p> <p>Ich beschaffe Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte nach betrieblichen Vorgaben. Diese unterhalte und verwalte ich fachgerecht und ressourcenschonend gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden
 Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Firma, 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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen anwenden (K3) Pflicht</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebes. Dabei zeige ich deren Beitrag zur Nachhaltigkeit auf.</p> <p>Ich nutze diese Kenntnisse gezielt und überzeugend in der Kundenberatung, in Arbeitsprozessen und bei administrativen Aufgaben innerhalb des Betriebes.</p>		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2) Pflicht</p> <p>Ich zeige die Unterschiede, Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p>		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb anwenden (K2) Pflicht Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Betriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild / Philosophie / Strategie - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse - Organisationsstruktur - Marktstellung - Wesentliche Stärken des Betriebes - Qualitätsmanagement und –standards - Beitrag zur Corporate Social Responsibility (Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit) <p>Falls verlangt, präsentiere ich diese Aspekte adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Wirtschaftsbranche anwenden (K2) Pflicht Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Wirtschaftsbranche bzw. des Wirtschaftszweigs in welchem mein Betrieb tätig ist.</p> <p>Dabei berücksichtige ich folgende Gesichtspunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrößen und Strukturen - Beschäftigtenstruktur - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Entwicklungen / Trends 		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
	<p>1.1.8.5 Organisation der Grundbildung (Einführung) (K2)</p> <p>Ich erkläre den Aufbau meiner Ausbildung und beschreibe die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren.</p>	<p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p>LZ 1.1.8.6 Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche (K2)</p> <p>Ich beschreibe in den Grundzügen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Tätigkeiten, die Produkte und der Auftritt ihres Lehrbetriebes. - die Wirtschaftsbranche ihres Lehrbetriebes. - den Unterschied zwischen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche und der Wirtschaftsbranche ihres Lehrbetriebes. - die externen Kunden und ihre Bedürfnisse. - die internen Kunden und ihre Bedürfnisse. - allgemeine Anforderungen, welche im Betrieb und in den Arbeitsprozessen an sie gestellt werden. 	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
	<p>LZ 1.1.8.7 Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des Lehrbetriebs und der Konkurrenz (K2)</p> <p>Ich präsentiere die Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes.</p> <p>Ich beschreibe die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

1.1.9 Richtziel – Branchenkenntnisse für die Betriebsgruppe „AHV-Ausgleichskassen“

Kaufleute der Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen sind sich bewusst, dass sie ihre Arbeiten gemäss den gesetzlichen Vorgaben erfüllen müssen. Sie setzen ihre Kenntnisse in der Sachbearbeitung und der Kundeberatung fachgerecht und überzeugend ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
	<p>1.1.9.1 Geschichte der AHV/IV/EO erklären (K2) Ich erkläre die Bedeutung und die Entwicklung der schweizerischen AHV/IV/EO, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschichtliche Hintergründe - Entwicklung im Zeitablauf - Bedeutung und Aufgaben der einzelnen Sozialversicherungen und deren Dienstleistungen 	<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
	<p>1.1.9.2 Drei-Säulen-Konzept erklären (K2) Ich beschreibe die Idee, die konkrete Umsetzung und Ausgestaltung wie auch die Bedeutung des 3-Säulen-Konzepts in der Schweiz.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
	<p>1.1.9.3 Mitwirkende Stellen und Organisationen erläutern (K2) Zu den Sozialversicherungszweigen meiner Ausgleichskasse erkläre ich verständlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - direkt und indirekt mitwirkende Stellen/Organisationen und deren Aufgaben - Bedeutung dieser Stellen - zuständige Gerichtsbehörden 	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
	<p>1.1.9.4 Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen beschreiben (K2) Ich zeige für die Aufsicht in meinem Arbeitsbereich jeweils die folgenden Aspekte auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufsichtsorgane und je zwei Hauptaufgaben - Kompetenzen und Entscheidungsbefugnisse - Schritte für die Einführung neuer Gesetze <p>Die möglichen Aufsichtsorgane sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bundesrat - Parlament (National- und Ständerat) - BSV - ZAS - Revisionsstelle - Aufsichtskommission / Verwaltungskommission / Kassenvorstand 	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2. Kommunikationsfähigkeit</p>
	<p>1.1.9.5 AHV-Revisionen und –Entwicklungen aufzeigen und einen eigenen Standpunkt vertreten (K5) Für die AHV, die IV und die EO zeige ich differenziert mit den entsprechenden Zahlen und Statistiken auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - demographische Entwicklungstendenzen - Wirtschaftliche finanzielle Perspektiven - Ausgaben, Einnahmen - Stärken und Schwächen - Chancen und Gefahren - Herausforderungen für die Zukunft - Positionen und ihre Argumente - Mögliche Neuerungen im Bereich Leistungen und Finanzierung - Politische Meilensteine <p>In einem Fachgespräche begründe ich meinen Standpunkt mit überzeugenden Argumenten.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.6 Kundenanfragen im Bereich der Rechtspflege beantworten (K5) Pflicht Ich beantworte in Kundengesprächen Fragen der Rechtspflege im Bereich der Versicherungen verständlich und rechtlich korrekt, insbesondere bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erlass einer Verfügung - Verjährung und Verwirkung - Einsprache / Beschwerde - Rechtsmittelbelehrung - Gerichtsbarkeit 	<p>1.1.9.6 Begriffe der Rechtspflege erklären (K3) Ich beantworte in Kundengesprächen Fragen der Rechtspflege im Bereich der Versicherungen verständlich und rechtlich korrekt. Dabei kläre ich die folgenden Begriffe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verfügung - Verjährung und Verwirkung - Einsprache / Beschwerde - Rechtsmittelbelehrung - Gerichtsbarkeit 	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.9.7 Rückforderungen / Erlass beurteilen und berechnen (K6) Pflicht Ich beurteile und berechne ein Erlassgesuch für eine Rückforderung aufgrund der gesetzlichen Voraussetzungen und begründe meinen Entscheid.</p> <p>Je nach Entscheid und Begründung veranlasse ich das weitere Vorgehen mit den vorgeschriebenen Schritten.</p>	<p>1.1.9.7 Rückforderungen / Erlass beurteilen und berechnen (K6) Ich beurteile und berechne ein Erlassgesuch für eine Rückforderung aufgrund der gesetzlichen Voraussetzungen und begründe meinen Entscheid.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.1.9.8 Register der Beitragspflichtigen erklären (K2) Pflicht Ich nenne die Register der Beitragspflichtigen und beschreibe ihre Aufgaben und ihre Bedeutung.</p>		<p>2,2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.9.9 Sozialversicherungsrechtliche Stellung der Versicherten bestimmen (K5) Pflicht Ich erkläre in Kundengesprächen die Zusammenhänge zwischen Versicherungspflicht und Beitragspflicht.</p> <p>Ich bestimme anhand vorgegebener Beispiele die Stellung von Selbständigerwerbenden und von Arbeitnehmern. Diese begründe ich nachvollziehbar.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.10 Versicherungspflicht in der EU bestimmen (K5) Pflicht Ich analysiere Situationen von Arbeitnehmenden mit einem oder mehreren Arbeitsverhältnissen im EU-Raum und in der Schweiz und begründe die Beitragspflichten in der Schweiz und deren Ausmass.</p>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
<p>1.1.9.11 Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung erklären (K2) Pflicht Ich erkläre den Unterschied zwischen Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung.</p>		2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<p>1.1.9.12 Inkasso vornehmen (K5) Pflicht Kunden professionell beraten in Bezug auf den Ablauf der Inkassomassnahmen sowie deren abgestimmte Voraussetzungen und Wirkungen.</p>		2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
<p>1.1.9.13 Verzugs- und Vergütungszinsen berechnen (K3) Pflicht Ich berechne anhand eines vorgegebenen Beispiels die Verzugs- und Vergütungszinsen korrekt.</p>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
<p>1.1.9.14 Individuelles Konto erklären (K2) Pflicht Ich erkläre den Zweck und die Eintragungen in einem individuellen Konto (IK) sowie die Unterschiede zwischen Kontoauszügen und Kontozusammenrufen fachlich korrekt. Dabei berücksichtige ich Betreuungsgutschriften und nenne die Lohnarten, welche nicht auf dem IK gebucht werden.</p>		2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.15 Abrechnungspflicht erklären und beurteilen (K6) Pflicht Ich erkläre die folgenden Begriffe anhand von aussagekräftigen Beispielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitgeber - Massgebender Lohn - Arbeitnehmende nicht beitragspflichtiger Arbeitgeber (AnobAG) - Arten der Entgelte und ihre beitragsrechtliche Behandlung - Unkosten im beitragsrechtlichen Sinn - Geringfügiges Entgelt <p>Für einen konkreten Fall beurteile ich die Abrechnungspflicht.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p>1.1.9.16 Unterlagen Selbständige (SE) / Nichterwerbstätige (NE) bearbeiten (K3) Pflicht Ich bearbeite selbständig die Anmeldungsunterlagen und Steuer-meldungen von SE / NE und erstelle eine korrekte Beitragsverfü-gung und Abrechnung.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p>1.1.9.17 Festsetzungs- und Bezugsverfahren SE / NE bearbeiten (K3) Pflicht Ich bearbeite die Aufgaben im Festsetzungs- und Bezugsverfah-ren fachgerecht und erkläre anhand von Beispielen aus der Praxis die folgenden Elemente der Beitragsfestsetzung und des Abrech-nungsverfahrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Verfahren der Beitragsfestsetzung und der Abrechnung - Merkmale der selbständigen Tätigkeit - Ermittlung von Einkommen und Eigenkapital Zahlungsperioden - Unterschiede von Fälligkeit und Zahlungsfrist 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.18 Arbeitgeberkontrollen erklären (K2) Pflicht Ich zeige anhand von vorgegebenen Beispielen detailliert auf: - Aufgaben und Ziele der Arbeitgeberkontrolle - Einleitung der Schritte bei Beanstandungen im Kontrollbericht</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p>1.1.9.19 Grundsätze der AHV und IV erklären (K2) Pflicht Ich erkläre die folgenden Grundsätze der AHV und der IV und zeige deren Bedeutung auf: - Voraussetzungen für Leistungen - Unterschiede von Geld- und Sachleistungen - Mitwirken der Ausgleichskasse bei Anmeldung, Abklärung und Leistungsfestsetzung - Maximale und minimale Renten - Vollrente und Teilrente - „Eingliederung vor Rente“ - Begriff der Invalidität - IV-Gradbemessung nach Einkommensvergleich</p>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.1.9.20 Aufgabenteilung und Durchführung bei der AHV und IV beschreiben (K5) Pflicht Ich lege anhand von vorgegebenen Beispielen die Kassenzuständigkeit mit den Durchführungsstellen fest. Dabei begründe ich meine Entscheidung nachvollziehbar.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.21 Leistungsarten der AHV und IV erklären (K2) Pflicht Ich beschreibe die folgenden Leistungsarten der Alters- Hinterlassenen- und Invalidenversicherung fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renten AHV / IV <ul style="list-style-type: none"> - Altersrenten - Hinterlassenenrenten - IV-Renten - Hilflosenentschädigung zur AHV / IV - Hilfsmittel der AHV / IV - IV-Taggeld - Medizinische Massnahmen der IV - Massnahmen beruflicher Art der IV - Massnahmen der IV für Sonderschulung 		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.9.22 Lösungen zum flexiblen Rentenalter aufzeigen (K2) Pflicht Ich zeige einem Versicherten in einem Beratungsgespräch die besonderen Voraussetzungen und die Auswirkungen des flexiblen Rentenalters auf.</p>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.9.23 Rentenberechnung vornehmen (K3) Pflicht Ich berechne Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenrenten anhand der gesetzlichen Bestimmungen, Tabellen und Skalen für den ersten und zweiten Versicherungsfall. Dabei beachte ich die folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsberechtigung - Massgebende Beitragsdauer und massgebendes Einkommen - Einkommenssplitting - Erziehungsgutschriften / Übergangsgutschriften - Betreuungsgutschriften 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.24 Leistungen der IV berechnen (K3) Pflicht Ich verarbeite die Meldungen der IV-Stelle, lege Leistungsarten (inkl. Eingliederungsmassnahmen) fest und berechne die Leistungen. Dabei beachte ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsberechtigung - Bemessungsgrundlagen und Berechnungen - Mögliche Bestandteile eines IV-Taggeldes 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p>1.1.9.25 Aufgabenteilung und Aufsichtsbehörde bei der Ergänzungleistung (EL) aufzeigen (K1) Pflicht Ich erkläre die Aufgabenteilung von Bund, Kantonen und Gemeinden und die jeweiligen Leistungen (Höhe der Finanzierung) der EL. Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p>	<p>1.1.9.25 Aufgabenteilung und Aufsichtsbehörde bei der EL aufzeigen (K1) Ich erkläre die Aufgabenteilung von Bund, Kantonen und Gemeinden und die jeweiligen Leistungen (Höhe der Finanzierung) der EL. Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.1.9.26 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten der EL beschreiben (K2) Pflicht Ich beschreibe anhand der Leistungsarten die Kriterien für die Anspruchsberechtigung. Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EL im Heim - EL zu Hause - Krankheitskosten 	<p>1.1.9.26 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten der EL beschreiben (K2) Ich beschreibe anhand der Leistungsarten die Kriterien für die Anspruchsberechtigung. Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EL im Heim - EL zu Hause - Krankheitskosten 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.27 Durchführung und Aufsichtsbehörden der Erwerbsersatzordnung (EO) nennen (K1) Pflicht Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.9.28 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten der EO aufzeigen und berechnen (K3) Pflicht Ich zeige einem Kunden in einem Beratungsgespräch die Anspruchsberechtigung und die Leistungsarten korrekt auf. Dabei nehme ich Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundentschädigung (Rekrutenschule, Beförderungsdienste und übrige Dienste) - Kinderzulagen - Zulagen für Betreuungskosten - Betriebszulagen - Mutterschaftsversicherung <p>Die Leistungen berechne ich korrekt.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.9.29 Durchführung und Aufsichtsbehörden der Familienzulagen (FAK / FLG) nennen (K1) Pflicht Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.9.30 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten beschreiben (K2) Pflicht Ich zeige die Leistungen der Familienzulagen gemäss Bundesgesetz und in meinem Arbeitskanton verständlich auf und beschreibe die Wechselwirkungen.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.9.31 Durchführung und Aufsichtsbehörden für übrige Leistungen nennen (K1) Pflicht Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p>		3.1 Leistungsbereitschaft
<p>1.1.9.32 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten beschreiben (K2) Pflicht Ich beschreibe die anspruchsberechtigten Personen und die Leistungsarten.</p>		3.1 Leistungsbereitschaft
<p>1.1.9.33 Leistungen berechnen (K3) Pflicht Ich berechne die Leistungen, Zulagen und Entschädigungen korrekt.</p>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Dienstleistung und Administration* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold