

# Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Dienstleistung und Administration D&A (Seite 1)

Handlungskompetenz-bereiche	Berufliche Handlungskompetenzen					
	1	2	3	4	5	6
<b>1.1 Branche und Betrieb</b>						
Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)						
1.1.1 Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.			
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.			
1.1.3 Aufträge abwickeln	1.1.3.1 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Soll-Sind-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.	1.1.3.3 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.			
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	1.1.4.2 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, die Marketinginstrumente (4P's) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.4 <b>Wahlpflicht</b> 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 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.2 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.				
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 <b>Pflicht</b> Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.6.2 <b>Wahlpflicht</b> 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 <b>Wahlpflicht</b> Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.			
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 <b>Pflicht</b> Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 <b>Pflicht</b> Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 <b>Pflicht</b> Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 <b>Pflicht</b> 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 <b>Pflicht</b> Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.2 <b>Pflicht</b> Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 <b>Pflicht</b> Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.4 <b>Pflicht</b> Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.		
1.1.9 Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen	1.1.9.1-1.1.9.5 Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen die Geschichte, die Ziele, die Organisation und die Herausforderungen der AHV und der AHV-Kassen aufzeigen.	1.1.9.6-1.1.9.24 Sind fähig, alle Aufgaben bei den Versicherungspflichten, Beitragspflichten, Abrechnungspflichten und bei der Leistungsbestimmung bei der AHV und IV fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.25-1.1.9.26 Sind fähig, alle Aufgaben bei den Ergänzungsleistungen fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.27-1.1.9.28 Sind fähig, alle Aufgaben bei der Erwerbsersatzordnung EO fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.29-1.1.9.30 Sind fähig, alle Aufgaben bei der Familienzulagen FAK / FLG fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann (Seite 2, schulischer Teil)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht auszudrücken.	1.2.2 Sind fähig, Inhalte und Absichten von Texten, von bildhaft dargestellten Informationen sowie von gesprochenen Aussagen zu verarbeiten und nachvollziehbar darzustellen.	1.2.3 Sind fähig, differenziert und sachbezogen Texte und Textinhalte fachkundig zu analysieren und zu interpretieren. Sie nehmen Aussagen genau wahr und wenden die Sprache gewandt und routiniert an.	1.2.4 Sind fähig, Texte dem Adressaten und dem Informationszweck angemessen wie auch korrekt und ansprechend zu erstellen. Sie bauen sie logisch nachvollziehbar auf, gliedern sie übersichtlich und setzen ihre Kenntnisse der Sprache und der Stilistik gekonnt ein.	1.2.5 Sind fähig, geeignete Recherchemethoden und Medien für die Informationsbeschaffung sinnvoll und effizient zu nutzen und die Ergebnisse wirkungsvoll zu präsentieren. Sie berücksichtigen die Zuverlässigkeit von Quellen und respektieren fremdes Eigentum.	1.2.6 Sind fähig, ihre Meinung kompetent und mit stichhaltigen Argumenten zu vertreten. Sie berücksichtigen bei der Entscheidungsfindung unterschiedliche Aspekte einer Problemstellung und formulieren Beweggründe schriftlich differenziert aus.	1.2.7 Sind fähig, in Beruf und Alltag klar, verständlich und adressatengerecht mündlich gemäss den Regeln zu kommunizieren. Sie reagieren angemessen auf Kommunikationspartner/-innen. In verbaler und nonverbaler Hinsicht.				
1.3 Fremdsprache(n)	1.3.1 Sind fähig, aufmerksam und aktiv zuzuhören, bei Verständnisproblemen nachzufragen und situations- und adressatengerecht zu reagieren.	1.3.2 Sind fähig, durch aufmerksames Lesen einen ihrem Niveau angepassten Text zu verstehen. Sie setzen dabei geeignete Hilfsmittel sowie Strategien zum Textverständnis ein.	1.3.3 Sind fähig, schriftliche Texte in ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld formal und stilistisch korrekt zu verfassen. Sie setzen die grundlegenden grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz sicher ein.	1.3.4 Sind fähig, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und diese mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken. Sie erkennen sprachlich-kulturelle Gegebenheiten und gehen mit ihnen bewusst, adressaten- und situationsgerecht um.							
1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)	1.4.1 Sind fähig, Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einzusetzen. Sie stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.	1.4.2 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse fachgerecht und sicher einzusetzen.	1.4.3 Sind fähig, Dokumente für die interne und externe schriftliche Kommunikation adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software fachgerecht zu erstellen.	1.4.4 Sind fähig, Informationen und Zusammenhängen mit einer geeigneten Software situations- und adressatengerecht zu präsentieren.	1.4.5 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Tabellenkalkulation fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und die Ergebnisse in aussagekräftiger Form darzustellen.	1.4.6 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Textverarbeitung fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente zu erstellen.	1.4.7 Sind fähig, das Betriebssystem für die tägliche Arbeit zu nutzen und Daten und Ordner professionell zu verwalten.	1.4.8 Sind fähig, aussagekräftige Bilder mit den wichtigsten Regeln zu erstellen, zu gestalten und in Dokumenten und bei Präsentationen einzusetzen.	1.4.9 Sind fähig, Automatisierungsmöglichkeiten moderner Software professionell für eine rationelle und zeitsparende Arbeitsweise zu nutzen, um Dokumente effizient zu erstellen, anzupassen und mit anderen Personen auszutauschen.	1.4.10 Sind fähig, den Nutzen neuer Technologien für die tägliche Arbeit und das persönliche Lernen zu beurteilen. Sie sind fähig, eine moderne Groupware und das Internet sicher und routiniert zur effizienten persönlichen Arbeitsplanung und -organisation zu nutzen.	
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), E-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen und zu beurteilen. Sie nutzen ihre Erkenntnisse für das Verständnis betrieblicher Prozesse und Zusammenhänge.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen wie auch die entsprechenden Zielkonflikte zu verstehen.							
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), B-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen zu verstehen.							

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich B-Profil  
berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich E-Profil