

## Leistungszielkatalog Branche Hotel-Gastro-Tourismus

### 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.

### Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

- Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus aus **19 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».

#### 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      |

| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <p><b>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5)</b><br/> <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><br/> <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>   |                   |

| Leistungsziel 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> |                   |

| <b>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</b><br>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><br><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>   | 2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten<br>3.2 Kommunikationsfähigkeit<br>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln<br>3.4 Umgangsformen  |
| Leistungsziel Betrieb  | Leistungsziele üK   |
| <b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b><br><b>Pflicht</b><br>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:<br>- Kundenanfragen entgegennehmen<br>- Bedürfnisse abklären<br>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten<br>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren      | <b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b><br>Ich bearbeite fiktive Kundenanfragen. Dabei halte ich folgende Prozessschritte ein:<br>- Kundenanfragen entgegennehmen<br>- Bedürfnisse abklären<br>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten<br>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren |

| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK  |
|---|--|
| <p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b></p> <p><b>Pflicht</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> | <p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b></p> <p>Ich führe in Rollengesprächen branchenbezogene Verkaufs- oder Beratungsgespräche und nutze meine Kenntnisse aus IKA und Sprachen. Dabei achte ich auf einen systematischen Gesprächsaufbau:</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> <p>Ich setze meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und achte auf ein positives Gesprächsklima (Freundlichkeit, Flexibilität, Empathie).</p> <p>Ich bin fähig, Gespräche zu analysieren und verbesserungsfähige Punkte begründet aufzuzeigen.</p> |
| <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>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln</b></p> <p>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.</p>  |  |  |
| <p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p>  | <p>2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> | <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>        |
| <p><b>Leistungsziel Betrieb</b></p>  |  | <p><b>Leistungsziele üK</b></p>  |
| <p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge fachgerecht und selbstständig 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> |  | <p>Bemerkung:</p> <p>Die Inhalte werden ebenfalls unter 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) behandelt</p> |

| Leistungsziel Betrieb  | Leistungsziele üK  |
|--|--|
| <p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b></p> <p><b>Pflicht</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> | <p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)</b></p> <p>Ich bearbeite anhand von Beispielen Kundenreklamationen. Ich beachte dabei die unterschiedlichen Arten von Reklamationen und setze mögliche Reaktionsformen geschickt ein.</p> <p>Ich kenne mögliche Formen des Umgangs mit Kundenreklamationen und kann Verbesserungsvorschläge aufzeigen.</p> |
| <p><b>1.1.3.3 Effiziente Auftragsbearbeitung (K2)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>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.</p>  |  |

| <b>1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b><br>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><br><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>  | 2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten<br>3.2 Kommunikationsfähigkeit<br>2.4 Wirksames Präsentieren<br>3.3 Teamfähigkeit  |
| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK   |
| <b>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K4)</b><br><b>Pflicht</b><br>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.   | <b>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen (K2)</b><br>Ich zeige anhand von eigenen Beispielen das Prinzip und die Anwendungsbereiche der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen auf. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, Anspruchsgruppen und Einflussfaktoren.   |
| <b>1.1.4.2 Marketing-Product: Produktpolitik (K5)</b><br><b>Wahlpflicht</b><br>Ich analysiere die Produktpolitik meines Lehrbetriebes kritisch und bin in der Lage, konkrete Änderungsvorschläge anzuregen, insbesondere: <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> | <b>1.1.4.2 Marketing-Product: Produktpolitik (K5)</b><br>Für einen vorgegebenen Fall aus dem Betrieb oder dem überbetrieblichen Kurs gestalte ich die Produktpolitik zielorientiert und marktgerecht. Dabei beschaffe ich mir die notwendigen Informationen aus geeigneten Quellen. Meine Überlegungen zur Analyse, Planung, Umsetzung und Kontrolle zur Produktpolitik präsentiere ich überzeugend oder setze sie im Betrieb um. |

| Leistungsziel 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>1.1.4.3 Marketing-Price: Preis-, Konditionenpolitik (K2)</b></p> <p>Ich erkläre die grundlegenden Gesetzmässigkeiten der Preispolitik im Tourismus anhand von Beispielen. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> | <p><b>1.1.4.4 Marketing-Promotion: Kommunikationspolitik (K5)</b></p> <p>Ich analysiere aufgrund gesammelter Unterlagen die Kommunikationspolitik des eigenen Lehrbetriebes oder der eigenen Destination und plane eine neue zielorientiert. Ich kann ausgewählte Ergebnisse präsentieren.</p>  |

| Leistungsziel 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> | <p><b>1.1.4.5 Marketing-Place: Verkaufs- und Vertriebspolitik (K5)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand von typischen Beispielen die Vor- und Nachteile der gängigen Verkaufsformen.</p> <p>Anhand von vorgegebenen Fällen schlage ich geeignete Verkaufsformen vor und begründe diese.</p> |

| <b>1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen</b><br>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><br><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>  | 2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten<br>3.1 Leistungsbereitschaft<br>2.2 Vernetztes Denken und Handeln<br>3.5 Lernfähigkeit  |
| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK  |
| <b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</b><br><b>Wahlpflicht</b><br>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:<br><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> | <b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K2)</b><br><br>Ich zeige anhand von unterschiedlichen Arbeitsverträgen die wesentlichen Unterschiede auf und beschreibe die Konsequenzen für den Arbeitnehmer und Arbeitgeber.<br><br>Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Unterschiede der Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen. |
| <b>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</b><br><b>Wahlpflicht</b><br>Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei insbesondere folgende Aufgaben:<br><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>  | <b>1.1.5.2 Lohnabrechnung erklären (K3)</b><br><br>Am Beispiel meiner eigenen Lohnabrechnung kann ich Begriffe wie Festlohn, Bruttolohn oder Nettolohn unterscheiden und Sozialversicherungsabzüge bezüglich Zweck und Berechnungsgrundlage darlegen.  |

| Leistungsziel 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>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich erstelle selbstständig eine Ruhe-, Feier- und Ferientageabrechnung. Dabei beachte ich gesetzliche Regelungen aus dem L-Gesamtarbeitsvertrag und aus dem Arbeitsgesetz.</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><br>Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.   |  |
|--|--|
| <b>Methodenkompetenzen</b>   | 2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten   |
| <b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>   | 3.1 Leistungsbereitschaft <span style="float: right;">3.5 Lernfähigkeit</span>   |
| Leistungsziel Betrieb  | Leistungsziele üK  |
| <b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)</b><br><b>Pflicht</b><br>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>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K2)</b><br><br>Ich kenne die rechtlichen Grundlagen zur Erstellung von Debitoren (Kurtaxen, Tourismusförderungsabgaben, Werbeabgaben, MwSt-Sätze etc.) und bei der Bearbeitung der Kreditoren (Vorsteuerabzug) und zeige ihre Bedeutung auf. Aufgrund vorgegebener Angaben kann ich Kreditoren kontrollieren und Rechnungen erstellen. |
| <b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b><br><b>Pflicht</b><br>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:<br>- Kasse eröffnen<br>- Kasse führen<br>- Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen<br>- Kasse schliessen<br>- 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> |                   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b></p> <p>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.</p>            |  |   |
| <p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p>  | <p>2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> | <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p> |
| <p><b>Leistungsziel Betrieb</b></p>  |  | <p><b>Leistungsziele üK</b></p>   |
| <p><b>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b></p> <p><b>Pflicht</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</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>  |  |   |

| Leistungsziel Betrieb  | Leistungsziele üK |
|--|-------------------|
| <p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b></p> <p><b>Pflicht</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> |                   |
| <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>  |                   |

| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <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> |                   |
| <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>  |                   |

|   |  |
|---|--|
| <b>1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden</b>  |  |
| 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.   |  |
| <b>Methodenkompetenzen</b><br><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>  | 2.2 Vernetztes Denken und Handeln<br>3.2 Kommunikationsfähigkeit<br>2.4 Wirksames Präsentieren<br>3.5 Lernfähigkeit<br>3.6 Ökologisches Bewusstsein  |
| <b>Leistungsziel Betrieb</b>  | <b>Leistungsziele üK</b>   |
| <b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b><br><b>Pflicht</b><br>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen die Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Schwächen der Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich. Diese gliedere ich folgendermassen:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezeichnungen und Funktionen</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul> Ich setze diese Kenntnisse sowohl in der Kundenberatung, wie auch in den übrigen Arbeitsprozessen gezielt und überzeugend ein. | <b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K2)</b><br>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. |
| <b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b><br><b>Pflicht</b><br>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf. Diese gliedere ich folgendermassen:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul>  |  |

| Leistungsziel Betrieb   | Leistungsziele üK  |
|---|--|
| <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> |

| Leistungsziel 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 Lehrbetriebes (u.a. Gastaufnahmevertrag, Pauschalreisegesetz, Produkthaftung)</li> </ul> |
| <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>   |

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Hotel-Gastro-Tourismus* 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