

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.				
1.1. Leitziel – Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten) Kaufleute gestalten Dienstleistungsprozesse effektiv und effizient. Ihr betriebswirtschaftliches Grundverständnis ermöglicht Ihnen die Umsetzung dieser Prozesse. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein. Kaufleute zeigen professionelles Verhalten in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration.				
1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material und Dienstleistungen. Sie bewältigen die wichtigsten Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.				
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission (K5) Ich beschaffe Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht: - Bedürfnisse abklären - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren - Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	1.1.1.1.1 Öffentliches Beschaffungswesen (K3) Ich zeige die Unterschiede verschiedener Formen von öffentlichen Ausschreibungen auf. Ich stelle den Ablauf für eine öffentliche Ausschreibung in meinem Arbeitsumfeld grafisch korrekt dar. Dabei beschreibe ich wo und wie die Ausschreibung publiziert wird. MSS 2.4. Wirksames Präsentieren 3.5 Lernfähigkeit			
1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5) Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent: - Lieferungen einlagern - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen Dabei beachte ich die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes. MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.6 Ökologisches Bewusstsein				

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 fachgerecht und zu deren Zufriedenheit. Das bedingt, dass sie sowohl über gute Produkte- und/oder Dienstleistungskennntnisse, als auch über Beratungs- und/oder Verkaufstechniken verfügen. Je nach Branchenzugehörigkeit erkennen die Kaufleute die Bedeutung der Serviceleistungen als Folge des Verkaufsprozesses.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5) Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes.</p> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p> <p>MSS 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.1.1 Verfassung (K2) Anhand der Bundes- und der Kantonsverfassung zeige ich die Aufgaben des Staates (Bund, Kanton, Gemeinde) auf.</p> <p>1.1.2.1.2 Staatsaufgaben (K2) Ich erkläre anhand von aktuellen, selbst gewählten Beispielen die vom Bund zugewiesenen hoheitlichen Staatsaufgaben auf der Kantons- und Gemeindeebene.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.2.1.1-1 Gemeindeordnung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Gemeindeordnung zugewiesenen Aufgaben auf.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>1.1.2.1.2-1 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meiner Gemeinde. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>	<p>1.1.2.1.1-2 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgaben auf.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>1.1.2.1.2-2 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>	<p>1.1.2.1.1-3 Kantonsverfassung (K4) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Zusammenhang zwischen meinem Berufsalltag und den aus der Kantonsverfassung zugewiesenen Aufgaben auf.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>1.1.2.1.2-3 Staatsaufgaben (K2) Ich nenne die zuständige Amtsstelle auf der entsprechenden Verwaltungsebene in meinem Kanton. Ich zeige bei jedem Beispiel die möglichen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen auf.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.2.2 Interne und externe Kunden /Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5) Ich erkenne meine Gesprächspartner in ihrer Rolle. Ich verhalte mich entsprechend und handle adressaten- und situationsgerecht. Beispiele: - Mitarbeitende anderer Verwaltungen oder Verwaltungsabteilungen - Die Behördenmitglieder - Die Bürger als verschiedene Kundentypen: • der Steuerzahler (der Kunde ist zu einer Leistung verpflichtet, erwartet aber eine klare Hilfestellung in der Erfüllung seiner Pflicht) • der Hilfeempfänger (der Kunde erhält finanzielle Unterstützung vom Staat, von dem er in hohem Masse abhängig ist. Der Staat ist Monopolist. Beispiel: Empfänger von Arbeitslosenunterstützung) • der Regulierte (der Kunde ist Betroffener von Inspektionen und Regulierungen. Er hat rechtliche Verpflichtungen, erwartet aber korrekte und rasche Aktivitäten des Staates. Beispiele: Sicherheitsbereich, Umweltschutzbereich) • der Käufer/Konsument (der Kunde kauft eine Leistung und bezahlt dafür eine Gebühr. Der Staat ist oft monopolistischer Anbieter. Beispiel: öffentlicher Verkehr.)</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.4 Umgangsformen</p>	<p>1.1.2.2.1 Hauptaufgaben des Staates (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten die Hauptaufgaben des Staates und meines Kantons.</p> <p>1.1.2.2.2 Zuständigkeiten (K2) Ich zeige die Zuständigkeiten für öffentliche Aufgaben auf der Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene verständlich auf.</p> <p>1.1.2.2.3 Aufgabenverteilung (K2) Ich erkläre die Aufgabenverteilung auf meiner Verwaltungsebene.</p> <p>Ich liste anhand der Staatsaufgaben verschiedene Anspruchsgruppen auf (Schwerpunkt Kantone-Gemeinden)</p> <p>Ich ordne Anspruchsgruppen den jeweiligen Aufgabenbereichen zu.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit</p>	<p>1.1.2.2.1-1 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>	<p>1.1.2.2.1-2 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>	<p>1.1.2.2.1-3 Hauptaufgaben (K2) Ich zeige anhand von konkreten Beispielen den Erstellungsprozess verschiedener Dienstleistungen für unterschiedliche Anspruchsgruppen auf.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5) Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Handlungsspielraum und gesetzliche Rahmenbedingungen aufzeigen) - Verwaltungsakt vorbereiten und/oder vollziehen. <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.3.1 Gesprächstechniken (K4) Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.3.1-1 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.3.1-2 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.3.1-3 Gesprächstechniken (K5) Ich wende unterschiedliche Gesprächstechniken situationsgerecht an.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5) (im Sinne von negativen Feedbacks)</p> <p>Ich nehme die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen auf. Ich zeige das weitere Vorgehen auf.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.4 Umgangsformen</p>		<p>1.1.2.4.1-1 Korrektes Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.4.1-2 Korrektes Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.2.4.1-3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen (K4) Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln				
Kaufleute sind motiviert, die Dienstleistungen und deren Prozesse optimal auf ihre verschiedenen Kunden auszurichten und auszuführen. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen Vorgaben sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Sie sind bereit, mit den geeigneten Instrumenten zu arbeiten.				
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen (K2)</p> <p>Ich zeige den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.</p> <p>MSS</p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>		<p>1.1.3.1.1-1</p> <p>Auftrag des Lehrbetriebes (K5)</p> <p>Ich zeige den Auftrag/dieAufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p> <p>MSS</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikations-fähigkeit</p>	<p>1.1.3.1.1-2</p> <p>Auftrag des Lehrbetriebes (K5)</p> <p>Ich zeige den Auftrag/dieAufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p> <p>MSS</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikations-fähigkeit</p>	<p>1.1.3.1.1-3</p> <p>Auftrag des Lehrbetriebes (K5)</p> <p>Ich zeige den Auftrag/dieAufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild/Legislaturziele - Geschichtlicher Hintergrund - Regionale Zusammenarbeitsformen - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung, Standortvorteile - finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen - wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards - Führen mit Leistungsauftrag/Globalbudget - (New Public Management) <p>Diese Themen präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p> <p>MSS</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikations-fähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3) Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren <p>Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-1 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-2 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<p>1.1.3.2.1-3 Verwaltungsgrundsätze allgemein (K2) Ich zeige an konkreten Beispielen die Anwendung der vier Verwaltungsgrundsätze auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3) Ich zeige meinen Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen auf.</p> <p>Ich beschaffe mir die nötigen Rechtsgrundlagen und benütze dafür die geeigneten Mittel wie beispielsweise Internet/Intranet, Rechtssammlung.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit</p>	<p>1.1.3.3.1 Stufenaufbau des Rechts (K2) Ich erkläre anhand von konkreten Beispielen den Stufenaufbau des Rechts innerhalb und zwischen den Verwaltungsebenen.</p> <p>1.1.3.3.2 Grundlagen /Systematik des öffentlichen Rechts (K2) Ich erkläre den Unterschied zwischen privatem und öffentlichem Recht anhand eines konkreten Beispiels.</p> <p>1.1.3.3.3 Grundlagen Verwaltungsakte (K3) Ich verfolge einen konkreten Verwaltungsakt in den Rechtsgrundlagen nach.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.3.3.3-1 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.3.3.3-2 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.3.3.3-3 Verfügungen und Rechtsmittelverfahren (K3) Ich schreibe aufgrund einfacher Vorgaben eine Verfügung, die alle erforderlichen Grundlagen enthält.</p> <p>Ich erkläre anhand von konkreten Verwaltungsakten aus meinem Arbeitsbereich die Rechtsmittelverfahren.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen (K3) Ich erbringe die Dienstleistungen für Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und selbstständig unter Einhaltung und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen, der Fristen, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes. Dabei verwende und erläutere ich Fachausdrücke korrekt.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.3.4.1 Auskunftsrecht (K3) Ich beantworte eine Anfrage unter Berücksichtigung der Vorschriften von Datenschutz/Amtsgeheimnis korrekt.</p> <p>MSS 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten das Ziel des Datenschutzgesetzes. Dabei führe ich Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Lehrbetrieb und/oder betroffenen Personen Schutz bietet und wo es Grenzen setzt.</p> <p>1.1.3.4.3 Archivierung (K2) Ich kenne die verschiedenen Vorschriften für die Archivierung auf Stufe Kanton und Gemeinde und kann das Prinzip der Archivbewirtschaftung in meinem Arbeitsumfeld beschreiben.</p>	<p>1.1.3.4.3-1 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>	<p>1.1.3.4.3-2 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>	<p>1.1.3.4.3-3 Archivierung (K2) Ich erkläre, ob Dokumente aus den Vollzugsarbeiten archiviert werden müssen. Wenn ja, zeige ich die korrekten Archivierungsformen und -fristen auf.</p>
<p>1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3) Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.3.5.1 Abgaben und Gebühren (K2) Ich erkläre mit eigenen Worten, was Abgaben und Gebühren sind. Ich benenne in meinem Arbeitsbereich die gebührenpflichtigen Dienstleistungen.</p> <p>1.1.3.5.2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2) Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>	<p>1.1.3.5.2-1 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2) Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>	<p>1.1.3.5.2-2 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2) Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>	<p>1.1.3.5.2-3 Kostendeckungs- und Äquivalenzprinzip (K2) Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Beispielen das Kostendeckungs- und das Äquivalenzprinzip.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.6 Register führen (K3) Ich führe die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) und nehme Mutationen vor.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.3.6.1 Registerführung (K1) Ich benenne verschiedene wichtige öffentliche Register und deren Zweck und Nutzen für den Bürger.</p> <p>1.1.3.6.2 Registerharmonisierung (K2) Ich umschreibe den Sinn und Zweck der Registerharmonisierung.</p>	<p>1.1.3.6.1-1 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung, im Speziellen für die Einwohner- und Personalregisterführung.</p>	<p>1.1.3.6.1-2 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.</p>	<p>1.1.3.6.1-3 Registerführung (K1) Ich benenne für meine konkreten Tätigkeiten die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Registerführung.</p>
<p>1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3) Ich übernehme bei Publikationen in meinem Arbeitsbereich die mir übertragenen Arbeiten.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.3 Teamfähigkeit</p>	<p>1.1.3.7.1 Publikationsorgane (K2) Anhand von konkreten Publikationen zeige ich die inhaltlichen und formalen Vorschriften auf.</p> <p>Ich nenne die Publikationsorgane, die in meinem Arbeitsbereich Anwendung finden.</p>			

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>		<p>1.1.3.8.1-1 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.3.8.1-2 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>1.1.3.8.1-3 Der politische Einfluss auf die Verwaltung (K5) Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Kriterien, wie die Politik die Verwaltungstätigkeit beeinflusst und umgekehrt.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit</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 für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3) Ich zeige aus meinem Arbeitsbereich die Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die einzelnen Zielgruppen auf. Ich setze adressatengerecht die zur Verfügung stehenden Mittel aus den Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein.</p> <p>Ich begreife mein persönliches Auftreten als Teil davon und setze dies authentisch um.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.4 Umgangsformen</p>	<p>1.1.4.1.1 Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Öff. Verwaltungen (K5) Ich vergleiche das Ziel und den Nutzen verschiedener Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.</p> <p>1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/ Umgangsformen (K3) Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kunden und Arbeitskolleginnen und -kollegen in den folgenden Bereichen um: Körperhaltung, Körpersprache, Kleidung und Äusseres, Umgang und Anstandsregeln, Büroknigge, Sprache und Umgangston,</p> <p>1.1.4.1.3 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen (K3) Ich gebe adressatengerecht Auskunft über die Standortvorteile meines Wohnkantons/meiner Wohngemeinde und über diejenigen von mir bekannten Gemeinden.</p> <p>MSS 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit</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 für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3) Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitwirkung bei Stellenausschreibungen - Vorbereitung von Verfügungen und Entscheiden - Erstellen von Dokumenten für die Sozialversicherungen <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.5 Lernfähigkeit</p>	<p>1.1.5.1.1 Organigramm (K2) Ich erläutere Betriebsorganigramme korrekt.</p> <p>1.1.5.1.2 Berufsperspektiven in der öffentlichen Verwaltung (K2) Ich erkläre in eigenen Worten meine Berufsperspektiven.</p> <p>1.1.5.1.3 Öffentlich-rechtliches Anstellungsverhältnis (K2) Ich charakterisiere das öffentlich-rechtliche Anstellungsverhältnis und nenne die Unterschiede zur privatrechtlichen Anstellung.</p>			
<p>1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3) Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach.</p> <p>Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen sowie Spesen.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>				

1.1.6 Richtziel – Unterstützende Arbeiten im Finanzbereich ausführen				
Kaufleute sind motiviert, Fakten und Zahlen korrekt und nach Vorgaben zu verarbeiten. Sie sind bereit, diese Informationen für die Darstellung von Geschäftsgängen und Rechenschaftsberichten aufzubereiten.				
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4) 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"> - Debitorenrechnungen erstellen und verarbeiten - Kreditorenrechnungen verarbeiten - Rechnungs- und Buchungsfehler korrigieren - Mahnungen bearbeiten - Betriebsabläufe erklären <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.6.1.1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.</p>	<p>1.1.6.1.1-1 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.</p>	<p>1.1.6.1.1-2 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.</p>	<p>1.1.6.1.1-3 Beispiele des öffentlichen Rechnungsmodells (K2) Ich erkläre anhand eines konkreten Beispiels aus meinem Berufsalltag die Grundsätze des öffentlichen Rechnungsmodells.</p>
<p>1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/ Voranschlägen mitarbeiten (K3) Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen/ Voranschlägen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zahlenmaterial und Statistiken aufbereiten - Für den Abschluss: Nebenbücher führen und vorbereiten <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.3 Teamfähigkeit</p>		<p>1.1.6.2.1-1 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.</p> <p>1.1.6.2.2-1 Jahresrechnung/ Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.6.2.1-2 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.</p> <p>1.1.6.2.2-2 Jahresrechnung/ Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>1.1.6.2.1-3 Genehmigungsverfahren (K2) Ich beschreibe den vollständigen Ablauf des Genehmigungsverfahrens der Jahresrechnung und nenne die gesetzlichen Grundlagen und Fristen.</p> <p>1.1.6.2.2-3 Jahresrechnung/ Voranschläge (K5) Ich leite aus dem Vergleich verschiedener Jahresrechnungen die wahrscheinlichsten Ursachen der unterschiedlichen Ergebnisse ab.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2) Ich erkläre Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus meinem Aufgabenbereich verständlich.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit</p>				
<p>1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3) Ich kontiere und / oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit</p>				

1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben				
Kaufleute sind motiviert, administrative und organisatorische Aufgaben effizient zu erledigen. Dabei behalten sie die Kunden- und/oder Dienstleistungsorientierung im Auge. Sie sind bereit, mit den geeigneten Instrumenten ressourcenschonend zu arbeiten.				
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betriebs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5) Ich bearbeite selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen folgende Korrespondenz korrekt und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Briefe - Kurzbriefe - Fax <p>Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>				
<p>1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3) Ich verfasse selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente. Dabei setze ich die geeigneten Instrumente ein.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>				
<p>1.1.7.3 Dokumentationen gestalten (K3) Ich gestalte mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>				

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten (K3) Ich verwalte Daten und Dokumente selbstständig.</p> <p>Ich setze die in meinem Arbeitsbereich eingesetzten Geräte ökologisch sinnvoll ein.</p> <p>Ich halte mich an die Vorgaben: - der Datensicherung - des Ordnungs- und Ablagesystems - des Archivierungssystems sowie an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit</p>				
<p>1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3) Ich bereite Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor und nach und beachte dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben.</p> <p>MSS 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>				

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
<p>1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2) Ich zeige die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in meinem Arbeitsbereich korrekt auf.</p> <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>				
<p>1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) 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 - Verpackung - Frankierung <p>MSS 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 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 den Betrieb, 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.				
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK für alle Lernenden	Leistungsziele üK für Lernende auf Gemeindeverwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf kantonalen Verwaltungen	Leistungsziele üK für Lernende auf Grundbuch-, Betreibungs- und Konkursämtern sowie Gerichten
Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique: Die Leistungsziele sind in den Richtzielen 1.1.1 bis 1.1.7 integriert worden.				

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Öffentliche Verwaltung/Administration publique* 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