

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Bundesverwaltung (Stand am 1. Januar 2017) Seite 1/2

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen						
	1	2	3	4	5	6	7

1.1 Branche und Betrieb

Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)

1.1.1	Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Pflicht Sind fähig, Dienstleistungen oder Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.						
1.1.2	Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen und Kundeninformationen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.					
1.1.3	Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Aufträge und Projekte adressatengerecht auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Reklamationen entgegenzunehmen, zu bearbeiten sowie Optimierungen von Arbeitsprozessen vorzuschlagen.					
1.1.4	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen							
1.1.5	Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Pflicht Sind fähig, die Organisation des Personalwesens, Lohnabrechnungen und Lohnausweise zu erläutern sowie Personalakten und Personalfragen zu bearbeiten.	1.1.5.2 Pflicht Sind fähig, zentrale Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.3 Pflicht Sind fähig, das Schweizerische Sozialversicherungssystem sowie die Sozial- und Lohnnebenleistungen zu erläutern.				
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Pflicht Sind fähig, Debitoren- und Kreditorenrechnungen auszustellen, zu verarbeiten, Belege zu kontieren, Rechnungs- und Buchungsfehler sowie Mahnungen und Betreibungen zu bearbeiten.	1.1.6.2 Pflicht Sind fähig, Prozesse des Hauptbuchs zu bearbeiten und die entsprechenden Dokumente und Hilfsmittel nach Vorgaben einzusetzen.	1.1.6.3 Pflicht Sind fähig, Risiken mittels internem Kontrollsystem (IKS) zu überwachen und dieses anzuwenden.				
1.1.7	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, Schriftstücke (Korrespondenz, Protokolle, Aktennotizen, Berichte) korrekt zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss vorzubereiten, durchzuführen und abzuschliessen sowie auszuwerten.	1.1.7.4. Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten sowie die Postorganisation zu erklären.	1.1.7.5 Pflicht Sind fähig, Beiträge für Kommunikationsmittel wie Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Internet zu erarbeiten und zu publizieren.	1.1.7.6 Pflicht Sind fähig, die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit und des Gesundheitsschutzes zu erläutern und umzusetzen sowie ergonomisch zu arbeiten.	1.1.7.7 Pflicht Sind fähig, die Grundsätze zum Ressourcen- und Umweltmanagement der Bundesverwaltung (RUMBA) zu erklären und anzuwenden.
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, den Staatsaufbau der Schweiz (Staatsgewalten, Funktion und Einfluss von Parteien, parlamentarische Handlungsinstrumente) sowie die Organisation und Aufgaben der Bundesorgane und -verwaltung zu beschreiben und zu erläutern.	1.1.8.2 Pflicht Sind fähig, die Grundlagen und Systematik des öffentlichen Rechts (Rechtshierarchie, Bundesverfassung) zu beschreiben und zu erläutern.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, den Gesetzgebungsprozess anhand der Entstehung eines Gesetzes, Initiative und Referendum, Wahlen und Abstimmungen zu erläutern.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, den Bundeshaushalt anhand der Einnahmequellen und Ausgaben des Bundes, des Steuersystems und der Haushaltsteuerung sowie der Bundesrechnung zu erläutern.	1.1.8.5 Pflicht Sind fähig, die eigene Verwaltungseinheit anhand deren Organisation und Aufgaben sowie deren Einnahmen und Ausgaben zu erläutern.		

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann (Seite 2/2, 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 sachbezogenen 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 in rationeller und zeitsparender Arbeitsweise professionell 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 einzusetzen.	
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