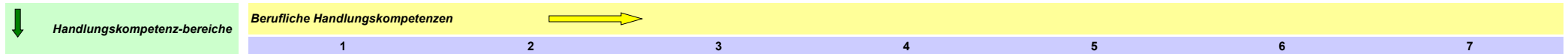


Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Reisebüro (Stand am 1. Januar 2017) Seite 1/2



1.1 Branche und Betrieb

Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)

1.1.1	Material/ Waren od. Dienstleistungen be-wirtschaften	1.1.1.1 Wahlpflicht Sind fähig, Material und Kataloge gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Lagerung von Material und Katalogen gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu betreiben.					
1.1.2	Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, ein Kundengespräch erfolgreich einzuleiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, ein Kundengespräch erfolgreich zu führen.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, ein Kundengespräch erfolgreich abzuschliessen.				
1.1.3	Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Kundenaufträge fachgerecht und selbstständig zu erledigen.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Kundenofferten fachgerecht und selbstständig zu erledigen.	1.1.1.3 Wahlpflicht Sind fähig, Kundenreklamationen freundlich und angemessen aufzunehmen und nach betrieblichen Vorgaben zu bearbeiten .				
1.1.4	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen							
1.1.5	Aufgaben der Personaladministration ausführen							
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Wahlpflicht Sind fähig, das Kassenwesen pflichtbewusst und korrekt zu führen.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, Rechnungen vom Erhalt über die Verbuchung bis zur Ablage selbstständig zu verarbeiten.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, Vor- und Nachteile von verschiedenen Zahlungsvarianten zu erklären und abzuwickeln.				
1.1.7	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Briefe, Fax, Bestätigungen zu verfassen und an die Adressaten weiterzuleiten.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, sich Informationen zu beschaffen, Termine und Tagesabläufe zu planen sowie Arbeitsabläufe zu analysieren und zu beschreiben.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Kundendaten übersichtlich und nachvollziehbar mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten zu verwalten.				
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen Pflicht Wahlpflicht	1.1.8.1 - 1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, Kenntnisse über die Merkmale, Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes und der Mitbewerber einzusetzen.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, Kenntnisse im Flugwesen einzusetzen und die wichtigsten Tätigkeiten auszuführen.	1.1.8.5 und 1.1.8.9 Pflicht Sind fähig, Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome sowie über Kreuz-/Fluss-fahrten und Hausbootferien einzusetzen und den Kunden zu vermitteln.	1.1.8.10 / 1.1.8.16 Pflicht Sind fähig, Kenntnisse über Destinationen und die rechtlichen Verpflichtungen in der Reisebranche einzusetzen und die Kunden umfassend und verständlich zu informieren.	1.1.8.11 Pflicht Sind fähig, Kenntnisse über die Reisebranche mit den unterschiedlichen Ausrichtungen und Aufgabenbereichen zu erklären.	1.1.8.12 Pflicht Sind fähig, die Grundlagen der Kalkulation von verschiedenen Reisearten zu nennen und diese korrekt und vollständig zu berechnen.	1.1.8.17 Pflicht Sind fähig, mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft und die Umwelt der Destinationen zu nennen.
		1.1.8.6 Wahlpflicht Sind fähig, Kenntnisse über Busreisen einzusetzen und den Kunden zu vermitteln.	1.1.8.7 Wahlpflicht Sind fähig, Kenntnisse über Bahnangebote einzusetzen und den Kunden zu vermitteln.	1.1.8.8 Wahlpflicht Sind fähig, Kenntnisse über Fähreangebote einzusetzen und den Kunden zu vermitteln.	1.1.8.13 Wahlpflicht Sind fähig, die speziellen Tätigkeiten bei einem Geschäftsreisebüro zu nennen.	1.1.8.14 Wahlpflicht Sind fähig, die speziellen Tätigkeiten bei einem Reiseveranstalter zu nennen und die Organisation dieser Betriebe zu erklären.	1.1.8.15 Wahlpflicht Sind fähig, die speziellen Tätigkeiten bei einem Reisevermittler zu nennen.	

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 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 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