

# Inhaltsverzeichnis

## Übersicht

|   |    |
|---|----|
| Auf einen Blick . . . . .   | 1  |
| Einführung . . . . .  | 2  |
| Kauffrau/Kaufmann EFZ «Dienstleistung und Administration» . . . . . | 4  |
| Umgang mit der Lern- und Leistungsdokumentation . . . . .           | 5  |
| Überblick über den Ablauf der Ausbildung . . . . .                  | 7  |
| Die kaufmännische Grundbildung von A bis Z . . . . .                | 12 |

## Kompetenzenwürfel

|   |    |
|---|----|
| Auf einen Blick . . . . .                                 | 23 |
| Berufsbild und berufliche Handlungskompetenzen . . . . .  | 24 |
| Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen . . . . . | 26 |
| Zusammenwirken der Lernorte . . . . .                     | 27 |
| Aufbau der Ausbildungsziele . . . . .                     | 28 |
| -> Berufliche Handlungskompetenzen auf einen Blick        |    |

## Ausbildungsplanung und -kontrolle

|   |    |
|---|----|
| Auf einen Blick . . . . .                   | 31 |
| Persönlicher Einsatzplan . . . . .          | 32 |
| Betriebliches Ausbildungsprogramm . . . . . | 34 |
| Planen mit der IPERKA-Methode . . . . .     | 37 |
| Ausbildungskontrolle . . . . .              | 38 |
| Selbstreflexion . . . . .                   | 40 |
| Ausbildungs- und Leistungsprofil . . . . .  | 42 |

## Branche und Betrieb

|   |    |
|---|----|
| Auf einen Blick . . . . .   | 47 |
| Aufbau und Handhabung der Leistungsziele . . . . .  | 48 |
| 1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften . . . . .                 | 49 |
| 1.1.2 Richtziel – Kunden beraten . . . . .  | 53 |
| 1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln . . . . .  | 58 |
| 1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen . . . . .    | 64 |
| 1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen . . . . .                       | 69 |
| 1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen . . . . .                            | 73 |
| 1.1.7 Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben . . . . .             | 77 |
| 1.1.8 Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden . . . . . | 86 |

## **Überfachliche Kompetenzen**

|  |     |
|--|-----|
| Auf einen Blick . . . . .  | 95  |
| Methodenkompetenzen. . . . .   | 97  |
| Sozial- und Selbstkompetenzen . . . . .                              | 99  |
| Einführung der überfachlichen Kompetenzen an den Berufsfachschulen . | 101 |

## **Arbeits- und Lernsituationen**

|  |     |
|--|-----|
| Auf einen Blick . . . . .                                  | 105 |
| Einführung . . . . .                                       | 106 |
| Leistung und Verhalten am Arbeitsplatz . . . . .           | 107 |
| Planung und Gestaltung der ALS . . . . .                   | 108 |
| Beobachtungs- und Beurteilungsphase . . . . .              | 109 |
| Erstellen der Bewertung und Führen des Gesprächs . . . . . | 110 |
| Online-Bearbeitung DBLAP2, Aufbewahrungspflicht . . . . .  | 111 |
| Formular Arbeits- und Lernsituation (ALS) . . . . .        | 112 |

## **Prozesseinheiten**

|   |     |
|---|-----|
| Auf einen Blick . . . . .   | 115 |
| Einführung . . . . .  | 116 |
| Hinweise zur Erstellung eines Prozessplanes . . . . .                 | 118 |
| Die Prozesseinheit im Betrieb und im überbetrieblichen Kurs . . . . . | 120 |
| Online-Bearbeitung DBLAP2, Aufbewahrungspflicht . . . . .             | 122 |
| Auftrag, Vereinbarung und Bewertung . . . . .                         | 123 |

## **Überbetriebliche Kurse**

|  |     |
|--|-----|
| Auf einen Blick . . . . .                                  | 131 |
| Kursprogramm «Dienstleistung und Administration» . . . . . | 132 |
| Überbetrieblicher Kurs 1 . . . . .                         | 135 |
| Überbetrieblicher Kurs 2 . . . . .                         | 137 |
| Überbetrieblicher Kurs 3 . . . . .                         | 138 |
| Überbetrieblicher Kurs 4 . . . . .                         | 140 |

## **Qualifikationsverfahren**

|   |     |
|---|-----|
| Auf einen Blick . . . . .   | 141 |
| Betrieblicher Teil: Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten,<br>Ausgestaltung, Gewichtung. . . . . | 142 |
| Berufspraxis schriftlich. . . . .   | 143 |
| Berufspraxis mündlich. . . . .  | 145 |
| Schulischer Teil: Qualifikationsbereiche, Ausgestaltung, Gewichtung . . .                             | 147 |

## **Unterlagen aus Betrieb und ÜK**