

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 Öffentlichkeits- arbeit 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, Ausgestaltung, Gewichtung.	142
Berufspraxis schriftlich.	143
Berufspraxis mündlich.	145
Schulischer Teil: Qualifikationsbereiche, Ausgestaltung, Gewichtung . . .	147

Unterlagen aus Betrieb und ÜK