

Inhaltsverzeichnis

Übersicht

Auf einen Blick	1
Einführung	2
Kauffrau/Kaufmann EFZ «Dienstleistung und Administration»	5
Umgang mit der Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)	6
Überblick über den Ablauf der Ausbildung (BOG)	8
Überblick über den Ablauf des Langzeitpraktikums (SOG)	8
Die kaufmännische Grundbildung von A bis Z.	13

Berufliche Handlungskompetenzen

Auf einen Blick	25
Berufsbild und berufliche Handlungskompetenzen	26
Kompetenzenwürfel	27
Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	28
Zusammenwirken der Lernorte	29
Aufbau der Ausbildungsziele	30
Berufliche Handlungskompetenzen auf einen Blick	32

Ausbildungsplanung und -kontrolle

Auf einen Blick	33
Persönlicher Einsatzplan	34
Betriebliches Ausbildungsprogramm	36
Planen mit der IPERKA-Methode	39
Ausbildungskontrolle	40
Selbstreflexion	42
Ausbildungs- und Leistungsprofil	44
Zusammenspiel der verschiedenen Instrumente zur Ausbildungsplanung und -kontrolle.	50

Branche und Betrieb

Auf einen Blick	51
Aufbau und Handhabung der Leistungsziele	52
1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	55
1.1.2 Richtziel – Kunden beraten	59
1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln	64
1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeits- arbeit umsetzen	71
1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen	76
1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	80
1.1.7 Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	84
1.1.8 Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden	93

Überfachliche Kompetenzen

Auf einen Blick	103
Methodenkompetenzen.	105
Sozial- und Selbstkompetenzen	107
Einführung der überfachlichen Kompetenzen an den Berufsfachschulen	109

Arbeits- und Lernsituationen

Auf einen Blick	113
Einführung	114
Leistung und Verhalten am Arbeitsplatz	116
Planung und Erstellung der ALS	117
Initiierung, Beobachtungs- und Beurteilungsphase, Zwischenbeurteilung.	119
Erstellen der Bewertung, Selbsteinschätzung und Führen des Gesprächs	120
Online-Bearbeitung DBLAP2.	121
Aufbewahrungspflicht	121
Formular Arbeits- und Lernsituation (ALS)	122

Prozesseinheiten

Auf einen Blick	125
Einführung	126
Hinweise zur Erstellung eines Flussdiagramms.	128
Die Prozesseinheit im Betrieb und im überbetrieblichen Kurs	131
Online-Bearbeitung DBLAP2.	133
Aufbewahrungspflicht	133
Auftrag, Vereinbarung und Bewertung	134

Überbetriebliche Kurse

Auf einen Blick	143
Kursprogramm «Dienstleistung und Administration»	144
Dauer und Zeitpunkte der Kurse	145
Kursprogramm	146

Qualifikationsverfahren

Auf einen Blick	149
Betrieblicher Teil: Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnoten, Ausgestaltung, Gewichtung.	150
Berufspraxis schriftlich.	151
Berufspraxis mündlich.	153
Schulischer Teil: Qualifikationsbereiche, Ausgestaltung, Gewichtung	159

Unterlagen aus Betrieb und ÜK

Formulare SOG	161
Persönlicher Einsatzplan.	162
Ausbildungskontrolle	163