

**Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen für die duale Lehre Kauffrau/Kaufmann E-Profil, Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique (ovap) (Seite 1)**

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1 Branche und Betrieb</b>									
Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)									
1.1.1	<b>Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</b>	<p><b>1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission</b> Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.</p>	<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern</b> Sind fähig, Material und Waren fachgerecht, unter Berücksichtigung der Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes einzulagern.</p>						
1.1.2	<b>Kunden beraten</b>	<p><b>1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen</b> Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Lehrbetriebes zu erklären.  Sind fähig, diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend einzusetzen.</p>	<p><b>1.1.2.2 Interne und externe Kunden /Anspruchsgruppen angemessen bedienen</b> Sind fähig, ihre Gesprächspartner in ihrer Rolle zu erkennen, sich entsprechend zu verhalten und adressaten- und situationsgerecht zu handeln.</p>	<p><b>1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen</b> Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen und dabei ihre Produkte- und Dienstleistungskennnisse gezielt einzusetzen.</p>	<p><b>1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (im Sinne von negativen Feedbacks)</b> Sind fähig, die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen aufzunehmen und das weitere Vorgehen aufzuzeigen.</p>				
1.1.3	<b>Aufträge abwickeln</b>	<p><b>1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen</b> Sind fähig, den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes sowie Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern verständlich aufzuzeigen.</p>	<p><b>1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten</b> Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht und unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze zu bearbeiten.</p>	<p><b>1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen</b> Sind fähig, sich die nötigen Rechtsgrundlagen mit geeigneten Mitteln zu beschaffen, um damit ihren Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen aufzuzeigen.</p>	<p><b>1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen</b> Sind fähig, die Dienstleistungen für Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und selbstständig unter Einhaltung und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen, der Fristen, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes zu erbringen und dabei Fachausdrücke korrekt zu verwenden und zu erläutern.</p>	<p><b>1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden</b> Sind fähig, bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt einzusetzen.</p>	<p><b>1.1.3.6 Register führen</b> Sind fähig, die (amtlichen) Register in ihrem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht zu führen und Mutationen vorzunehmen.</p>	<p><b>1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken</b> Sind fähig, bei Publikationen in ihrem Arbeitsbereich die ihnen übertragenen Arbeiten zu übernehmen.</p>	<p><b>1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung</b> Sind fähig, anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf ihre Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung zu charakterisieren.</p>

1.1.4	<b>Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>	<b>1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen</b> Sind fähig, aus ihrem Arbeitsbereich die Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die einzelnen Zielgruppen aufzuzeigen und die zur Verfügung stehenden Mittel aus den Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit adressatengerecht einzusetzen.  Sind fähig, ihr persönliches Auftreten als Teil der Öffentlichkeitsarbeit zu begreifen und dies authentisch umzusetzen.	<b>1.1.4.2 Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen</b> Sind fähig, adressatengerecht Auskunft über die Standortvorteile ihres Wohnkantons/ihrer Wohngemeinde und über diejenigen von ihnen bekannten Gemeinden zu geben.					
1.1.5	<b>Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>	<b>1.1.5.1 Personalein- und -austritte bearbeiten</b> Sind fähig, nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	<b>1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten</b> Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nachzuführen und Sozial- und Lohnnebenleistungen sowie Spesen zu administrieren.					
1.1.6	<b>Unterstützende Arbeiten im Finanzbereich ausführen</b>	<b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten</b> Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten und die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben einzusetzen.	<b>1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/ Voranschlägen mitarbeiten</b> Sind fähig, gemäss Vorgaben Zahlenmaterial und Statistiken aufzubereiten sowie für den Abschluss Nebenbücher zu führen und vorzubereiten.	<b>1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären</b> Sind fähig, Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus ihrem Aufgabenbereich verständlich zu erklären.	<b>1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen</b> Sind fähig, einfache Geschäftsfälle selbstständig zu kontieren und/oder zu verbuchen.			
1.1.7	<b>Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>	<b>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten</b> Sind fähig, selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen und unter Beachtung der betrieblichen Richtlinien E-Mails, Briefe, Kurzbriefe und Fax korrekt zu bearbeiten und sie an die Adressaten weiterzuleiten.	<b>1.1.7.2 Dokumente erstellen</b> Sind fähig, selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente zu verfassen und setzen dafür die geeigneten Instrumente ein.	<b>1.1.7.3 Dokumentationen gestalten</b> Sind fähig, mit geeigneten Instrumenten fachgerechte, überzeugende Dokumentationen zu gestalten.	<b>1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten</b> Sind fähig, Daten und Dokumente selbstständig zu verwalten und sich dabei an die Vorgaben der Datensicherung, des Ordnungs- und Ablagesystems, des Archivierungssystems, des Betriebs und des Rechts zu halten.	<b>1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten</b> Sind fähig, Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor- und nachzubereiten und dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben zu beachten.	<b>1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen</b> Sind fähig, die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in ihrem Arbeitsbereich korrekt aufzuzeigen.	<b>1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten</b> Sind fähig, den Posteingang und Postausgang zu bearbeiten und dabei die Arbeiten für die Brief- und Paketpost zuverlässig zu erledigen.
1.1.8	<b>Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>	<b>Branche Öffentliche Verwaltung / Administration publique</b> Die Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb sind in den Handlungskompetenzbereichen 1.1.1 bis 1.1.7 integriert.						

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen						
		1	2	3	4	5	6	7
Schulische Lernbereiche (Leitziele) mit den beruflichen Handlungskompetenzen (Richtziele)								
1.2	Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht ausdrücken.	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 nonverbal 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 Kommunikations-instrumente 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.	
1.5	Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)	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.			