

LEISTUNGSZIELKATALOG BETRIEB

Fachkompetenzen

LZ 1.1.1.1 Material/Waren beschaffen ohne Submission (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich beschaffe Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben.</p> <p>Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse abklären - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren - Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren 	<ul style="list-style-type: none"> - Vergleicht die eingeholten Offerten anhand der betriebsüblichen Kriterien. - Kontrolliert den Wareneingang und beanstandet (falls notwendig) Fehllieferungen selbstständig.
LZ 1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferungen einlagern - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen <p>Dabei beachte ich die Vorgaben der Arbeits- und Betriebssicherheit sowie des Gesundheitsschutzes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lagert das Material fachgerecht (mit Bezug auf das Produkt und die betrieblichen Gegebenheiten) ein. - Führt die Bestände und/oder Inventarlisten zuverlässig und richtig nach.
LZ 1.1.2.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes.</p> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Arbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stellt Unterlagen und Muster selbstständig, auf die Anspruchsgruppe ausgerichtet zusammen. - Überzeugt mit den Unterlagen und den entsprechenden Aussagen die Anspruchsgruppen.
LZ 1.1.2.2 Interne und externe Kunden/Anspruchsgruppen angemessen bedienen (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bin fähig, meine Gesprächspartner in ihrer Rolle zu erkennen. Ich verhalte mich entsprechend und handle adressaten- und situationsgerecht.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeitende anderer Verwaltungen oder Verwaltungsabteilungen - Die Behördenmitglieder 	<ul style="list-style-type: none"> - Charakterisiert die Anspruchsgruppen in verschiedenen Arbeitssituationen. - Handelt in den jeweiligen Situationen adressatengerecht unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen und der Verwaltungsgrundsätze.

Fachkompetenzen

LZ 1.1.2.3 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Handlungsspielraum und gesetzliche Rahmenbedingungen aufzeigen) - Verwaltungsakt vorbereiten und/oder vollziehen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitet selbstständig die wesentlichen Punkte für das Gespräch wie z.B. Bedürfnis, Zielsetzung, Handlungsspielraum, etc. vor. - Führt das Gespräch so, dass klar ist, welche konkreten Schritte folgen resp. wie die Zielsetzung erreicht wird.

LZ 1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich nehme die Reklamation von Kunden und Anspruchsgruppen freundlich und angemessen auf. Ich zeige das weitere Vorgehen auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erkennt die Problemstellung. - Sucht mögliche Lösungswege unter Berücksichtigung des Handlungsspielraumes (betriebliche und gesetzliche Vorgaben).

LZ 1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebes aufzeigen (K2)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich zeige den Auftrag /die Aufgaben des Lehrbetriebes verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erklärt die Aufgaben des Lehrbetriebes korrekt. - Zeigt die Schnittstellen des Lehrbetriebes verständlich auf.

LZ 1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht. Ich erledige die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren <p>Dabei halte ich mich an die folgenden Verwaltungsgrundsätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) - Gleichheit - Treu und Glauben - Notwendigkeit und Verhältnismässigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Erfasst die Kundenbedürfnisse vollständig und bearbeitet diese richtig. - Leitet die Anfragen mit nachvollziehbaren Informationen an die richtige Stelle/Person weiter.

LZ 1.1.3.3 Rechtliche Grundlagen aufzeigen (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bin fähig, meinen Kunden/Gesprächspartnern die dem Dienstleistungsprozess zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen aufzuzeigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Findet die rechtlichen Grundlagen innerhalb nützlicher Frist. - Stützt sich auf die richtigen gesetzlichen Grund-

Fachkompetenzen

LZ 1.1.3.5 Gebührenordnung anwenden (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich setze bei gebührenpflichtigen Dienstleistungen die Gebührenordnung korrekt ein.	- Wendet die Gebührenordnung korrekt an. - Erklärt die Inhalte der Gebührenordnung richtig.
LZ 1.1.3.6 Register führen (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich bin fähig, die (amtlichen) Register in meinem Arbeitsbereich selbstständig und fachgerecht (Datenschutz, Amtsgeheimnis, Aufbewahrung, Entsorgung) zu führen und Mutationen vorzunehmen.	- Erklärt den Nutzen des Registers korrekt. - Nimmt Mutationen selbstständig, fachgerecht und richtig vor.
LZ 1.1.3.7 Bei Publikationen mitwirken (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich übernehme bei Publikationen in meinem Arbeitsbereich die mir übertragenen Arbeiten.	- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um. - Überprüft die eigene Arbeit (Selbstkontrolle).
LZ 1.1.3.8 Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung (K2)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich charakterisiere anhand von selbst gewählten Beispielen den Einfluss der Politik auf meine Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.	- Nennt mindestens 1 konkretes Beispiel. - Identifiziert die wichtigsten Faktoren, welche auf die Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung wirken.
LZ 1.1.4.1 Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aufzeigen (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich zeige aus meinem Arbeitsbereich die Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für die einzelnen Zielgruppen auf. Ich setze adressatengerecht die zur Verfügung stehenden Mittel aus den Massnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein. Ich begreife mein persönliches Auftreten als Teil davon und setze dies authentisch um.	- Setzt die Mittel der Öffentlichkeitsarbeit gezielt und adressatengerecht ein. - Tritt authentisch auf.
LZ 1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben: - Mitwirkung bei Stellenausschreibungen - Vorbereitung von Verfügungen und Entscheiden - Erstellen von Dokumenten für die Sozialversicherungen	- Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um. - Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).

Fachkompetenzen

LZ 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debitorenrechnungen erstellen und verarbeiten - Kreditorenrechnungen verarbeiten - Rechnungs- und Buchungsfehler korrigieren - Mahnungen bearbeiten - Betriebsabläufe erklären 	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellt Debitorenrechnungen korrekt. - Kontiert und verarbeitet die Kreditorenrechnungen gemäss internen Vorgaben.
LZ 1.1.6.2 Bei Abschlussarbeiten/Voranschlägen mitarbeiten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen/Voranschlägen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zahlenmaterial und Statistiken aufbereiten - Für den Abschluss: Nebenbücher führen und vorbereiten 	<ul style="list-style-type: none"> - Setzt die erhaltenen Aufgaben gemäss Vorgaben richtig um. - Überprüft die eigene Arbeit auf fachliche Richtigkeit (Selbstkontrolle).
LZ 1.1.6.3 Aufwendungen und Erträge erklären (K2)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich erkläre Inhalt und Bedeutung der wichtigsten Aufwendungen und Erträge aus meinem Aufgabenbereich verständlich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erklärt die Bedeutung richtig. - Erklärt Inhalte korrekt.
LZ 1.1.6.4 Einfache Geschäftsfälle kontieren und verbuchen (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich kontiere und / oder verbuche einfache Geschäftsfälle selbstständig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kontiert die Belege richtig. - Verbucht richtig.
LZ 1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen folgende Korrespondenz korrekt und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Briefe - Kurzbriefe - Fax <p>Dabei beachte ich die betrieblichen Richtlinien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bearbeitet Korrespondenz vollständig und fehlerfrei. - Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.
LZ 1.1.7.2 Dokumente erstellen (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich verfasse selbstständig oder nach Vorgaben/Vorlagen adressatengerechte Dokumente. Dabei setze ich die geeigneten Instrumente ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bearbeitet Dokumente vollständig und fehlerfrei. - Berücksichtigt die betrieblichen Richtlinien.

Fachkompetenzen

LZ 1.1.7.4 Daten und Dokumente verwalten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich verwalte Daten und Dokumente selbstständig.</p> <p>Ich setze die in meinem Arbeitsbereich eingesetzten Geräte ökologisch sinnvoll ein.</p> <p>Ich halte mich an die Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Datensicherung - des Ordnungs- und Ablagesystems - des Archivierungssystems sowie an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. 	<ul style="list-style-type: none"> - Erläutert die betrieblichen Vorschriften betreffend Datensicherheit. - Arbeitet korrekt in den vorgegebenen Ordnungs- und Ablagestrukturen.
LZ 1.1.7.5 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe fachgerecht vor und nach und beachte dabei die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigt bei der Planung und den Vorbereitungsarbeiten die Vorgaben. - Die Umsetzung/Durchführung erfolgt gemäss dem erteilten Auftrag.
LZ 1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen (K2)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich zeige die Verwaltungsstruktur und die Zuständigkeiten in meinem Arbeitsbereich korrekt auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erklärt die Verwaltungsstruktur korrekt. - Zeigt die Zuständigkeiten verständlich auf.
LZ 1.1.7.7 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)	
Umfang des Leistungsziels	Teilkriterien
<p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung - Verpackung - Frankierung 	<ul style="list-style-type: none"> - Verteilt die Post speditiv und richtig. - Bearbeitet die ein- und ausgehende Post gemäss den betrieblichen Vorgaben.

Methodenkompetenzen (MK)

MK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Umfang der Methodenkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen; - plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht; - führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus; - kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten; - reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren. <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Systematisches, geplantes Vorgehen erkennbar. - Selbstkontrolle zur Zufriedenheit erfolgt.

MK 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Umfang der Methodenkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar; - erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen; - trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. <p>Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stellt Prozesse korrekt und nachvollziehbar dar. - Schnittstellen und Abhängigkeiten sind erkannt.

MK 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Umfang der Methodenkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - kläre Bedürfnisse und Standpunkte; - erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner; - erarbeite angemessene Lösungsvorschläge; - erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Versteht und deutet verbale und nonverbale Botschaften richtig. - Erarbeitet Lösungsvorschläge, die vom Gesprächspartner akzeptiert werden können.

MK 2.4 Wirksames Präsentieren

Umfang der Methodenkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Präsentationen plane und vorbereite; - Präsentationen überzeugend durchführe; - Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze; - Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tritt überzeugend auf. - Setzt Hilfsmittel richtig ein.

Sozial- und Selbstopfertigkeiten (SSK)

Sozial- und Selbstkompetenzen (SSK)

SSK 3.2 Kommunikationsfähigkeit	
Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner; - drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit; - bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe; - übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nimmt mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr, fragt bei Bedarf gezielt nach. - Drückt sich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus unter Einhaltung der gebotenen Diskretion resp. des Amtsgeheimnisses.

SSK 3.3 Teamfähigkeit	
Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team</p> <ul style="list-style-type: none"> - bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um; - übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren; - übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Setzt von Vorgesetzten getroffene Entscheide entsprechend um. - Bringt sich im Team aktiv ein.

SSK 3.4 Umgangsformen	
Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft; - passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf; - halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein; - begegne den Menschen mit Anstand und Respekt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ist pünktlich, arbeitet zuverlässig und hält Ordnung am Arbeitsplatz. - Erscheint gepflegt, in entsprechender Kleidung (Betriebsvorgaben beachten) und begegnet Kunden/Anspruchsgruppen respektvoll.

SSK 3.5 Lernfähigkeit	
Umfang der Sozial- und Selbstkompetenzen	Teilkriterien
<p>Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen; - wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis; - reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form; - bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeits- 	<ul style="list-style-type: none"> - Ist interessiert an neuen Aufgaben. - Geht dank geeigneten Arbeits- und Lerntechniken flexibel mit Veränderungen um.