

Branchengruppe Dienstleistungen Leistungsziele Allgemeine Branchenkunde

Zeitraumen	FK	MK	SK	Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	TA	LE
				Grundlagen der Branchengruppe	Die Lernenden ...		
1. Semester	X		X	Einführung	<ul style="list-style-type: none"> haben einen Überblick über die Branchengruppe, die Aufteilung in allgemeine und spezielle Branchenkunde und die Lehrmittel 	1	2
1. Semester	X		X	Einführung	<ul style="list-style-type: none"> erläutern die Bedeutung ihrer Grundbildung auf dem Arbeitsmarkt und zeigen die Entwicklungsmöglichkeiten in ihrer Branchengruppe auf 	2	1
1. Semester			X	Umgangsformen und Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> skizzieren ihre Rollen im beruflichen Alltag 	2	1
1. Semester		X	X	Umgangsformen und Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> halten die Regeln ihres Betriebs für den korrekten Umgang mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Vorgesetzten ein 	3	3
1. Semester	X	X	X	Sprache im beruflichen Alltag	<ul style="list-style-type: none"> setzen die branchengruppenüblichen Kommunikationsmedien situationsgerecht ein 	3	4
1. Semester		X	X	Sprache im beruflichen Alltag	<ul style="list-style-type: none"> verwenden in der Kommunikation mit Kundinnen/Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden eine der Situation angemessene Sprache 	3	2
1. Semester	X			Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> erläutern die Eigenschaften von Dienstleistungen ihrer Branchengruppe 	2	3
1. Semester	X	X		Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> vergleichen Dienstleistungen und Produkte der eigenen Branchengruppe mit denen anderer Branchengruppen 	5	3
1. Semester	X	X	X	Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> ziehen Schlüsse und Folgerungen zum Nutzen der verschiedenen Vertriebskanäle für die Kundinnen und Kunden und für die Unternehmen 	5	3
1. Semester	X			Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> erklären die wirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung der Branchengruppe 	2	3
1. Semester	X	X		Geografie	<ul style="list-style-type: none"> zeigen die geografischen Zentren auf und beschreiben die wichtigsten Verkehrs- und Transportachsen der Schweiz 	2	4

FK = Fachkompetenzen **MK** = Methodenkompetenzen **SK** = Sozial- und Selbstkompetenzen
TA = Taxonomie / Bewertung = 1. Kennen 2. Verstehen 3. Anwenden 4. Analysieren 5. Synthese
LE = Anzahl Lektionen

				Unternehmen und Umfeld	Die Lernenden ...		
1. Semester	X			Organisation	<ul style="list-style-type: none"> beschreiben die Rechtsformen der Unternehmen in ihrer Branchengruppe 	2	2
1. Semester	X			Organisation	<ul style="list-style-type: none"> erklären die Bedeutung des Service Public und der Branchengruppe Dienstleistungen für die Schweiz 	2	2
1. Semester			X	Organisation	<ul style="list-style-type: none"> sind sich bewusst, dass sie nach innen (im Betrieb) und nach aussen Botschafter ihres Betriebes sind, und verhalten sich entsprechend 	3	2
1. Semester	X		X	Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> formulieren die Wichtigkeit von Diskretion und Verschwiegenheit im Unternehmen 	2	2
1. Semester	X	X		Umgang mit Geld und anderen Vermögenswerten	<ul style="list-style-type: none"> beschreiben den Umgang mit Geld und anderen Zahlungsmitteln 	1	2
1. Semester	X		X	Umgang mit Geld und anderen Vermögenswerten	<ul style="list-style-type: none"> erläutern die Konsequenzen des missbräuchlichen Umgangs mit fremden Vermögenswerten 	2	1
				Beratung und Verkauf	Die Lernenden ...		
1. Semester	X	X		Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> schildern die Verkaufsmodelle ihrer Branchengruppe 	2	3
1. Semester	X		X	Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> zählen die Bedingungen für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss auf und leiten aus ihrem Verhalten den persönlichen Beitrag dazu ab 	3	3
1. Semester	X	X		Beratung	<ul style="list-style-type: none"> ermitteln die Bedürfnisse verschiedener Kundinnen und Kunden 	3	2
1. Semester	X	X	X	Beratung	<ul style="list-style-type: none"> setzen in Beratungs- und Verkaufssituationen passende Argumente ein 	3	4
				Umgang mit Informationen	Die Lernenden ...		
1. Semester		X	X	Arbeitstechnik	<ul style="list-style-type: none"> setzen die passenden Hilfsmittel zur optimalen Arbeitsorganisation ein 	3	3
1. Semester	X	X		Informationsbeschaffung	<ul style="list-style-type: none"> bestimmen die prozessrelevanten Informationsquellen 	2	2
1. Semester		X	X	Informationsverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> verwenden geeignete Vorgehensweisen für eine effiziente Informationsverarbeitung 	3	3