

## **Leistungszielkatalog Branche Dienstleistung und Administration (D&A) vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2017)**

### **Hinweise:**

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – **MSS** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A: berufliche Handlungskompetenzen (Kap.2 Methodenkompetenzen, Kap. 3 Sozial- und Selbstkompetenzen)
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen **K1-K6** zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind im Bildungsplan in Kap. 4 beschrieben.

### **Geltungsbereich<sup>1</sup>**

Der vorliegende Leistungszielkatalog ist Teil des Bildungsplans gemäss Art. 12 der Verordnung des SBFI vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2015) über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) und gilt sowohl für die betrieblich organisierte Grundbildung als auch für die schulisch organisierte Grundbildung.

### **Schulisch organisierte Grundbildung**

- Konzentriertes Modell: Die Zuteilung der Leistungsziele zu den integrierten Praxisteilen (IPT) gilt als Mindestanforderung. Darüber hinaus gehende Kompetenzen können in IPT entwickelt werden, müssen aber in der LLD der Schule transparent gemacht und im Ausbildungs- und Leistungsprofil (ALP) der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (D&A) für die IPT dokumentiert werden. IPT-Leistungsziele können bei Bedarf auch als Grundlage für die ALS im Langzeitpraktikum (LZP) dienen und dort vertieft werden.
- Im integrierten Modell werden alle Pflicht-Leistungsziele (Betrieb und ÜK) und mindestens 4 Wahlpflicht-Leistungsziele des Leitziels «Branche und Betrieb» im Rahmen der IPT, ergänzt durch den problemorientierten Unterricht (POU), erarbeitet.

---

<sup>1</sup> Fassung vom 21. November 2014, in Kraft ab 1. Januar 2015

### Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen<sup>2</sup>

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A) aus **16 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen** die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **12 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **4** bearbeitet und erreicht werden.

- Für die **Betriebsgruppe Advokatur** bestehen zusätzlich **12 betriebsgruppenspezifische Pflicht-Leistungsziele**.
- Für die **Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen** bestehen zusätzlich **20 betriebsgruppenspezifische Pflicht-Leistungsziele**. Diese ersetzen die Wahlpflicht-Leistungsziele.

Für **das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung**<sup>3</sup> besteht der Leistungszielkatalog «Branche und Betrieb» aus **11 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen**, die von allen Lernenden im Betrieb bearbeitet und erreicht werden müssen, sowie aus **12 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**, wovon **4** bearbeitet und erreicht werden müssen. Die Leistungsziele der **Betriebsgruppe Advokatur** gelten auch für das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Betriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten des Lernenden Rechnung.

Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind nicht erlaubt.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen und für die Prozesseinheiten (diese bilden die betriebliche Erfahrungsnote, im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung unter Einbezug der IPT-Note) sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand der Qualifikationsbereiche «Berufspraxis schriftlich» und «Berufspraxis mündlich».

<sup>2</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>3</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

**1.1. Leitziel – Branche und Betrieb** (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)  
 Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.  
 Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

**1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften**  
 Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.1.1 Material, Waren beschaffen / Dienstleistungen Dritter einkaufen (K5)<sup>4</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich beschaffe Material, Waren und/oder Dienstleistungen gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material/Waren bestellen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren oder überwachen</li> <li>- Fehllieferungen beanstanden/korrigieren/ablehnen</li> <li>- Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren</li> </ul>	<p>LZP<sup>5</sup></p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>1</sup> **SOG = Schulisch organisierte Grundbildung**  
 Konzentriertes Modell: IPT = Integrierte Praxisteile; LZP = Langzeitpraktikum  
 Im integrierten Modell werden alle Leistungsziele (Betrieb und ÜK) des Leitziels „Branche und Betrieb“ im Rahmen der IPT, ergänzt durch den POU, erarbeitet.

<sup>4</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017  
<sup>5</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferungen kontrollieren und nachfordern</li> <li>- Lieferungen einlagern</li> <li>- Lagerbestände nachführen</li> <li>- Lager bewirtschaften</li> <li>- Inventar erstellen</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferauftrag bearbeiten</li> <li>- Material/Waren rüsten</li> <li>- Lieferdokumente erstellen</li> </ul>	LZP		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

1.1.2 Richtziel – <b>Kunden beraten</b>			
Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.			
Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Bedürfnisse abklären</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>	IPT		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundengespräch vorbereiten</li> <li>- Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, nachhaltige Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>- Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>	LZP		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich verwalte die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunden und Kundengruppen analysieren</li> <li>- Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen</li> <li>- Kundenkontakte auswerten</li> </ul> <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
		<p><b>1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen (K5)</b></p> <p>Ich bereite ein Kundengespräch vor, indem ich die Kundenbedürfnisse mit geeigneten Fragen analysiere.</p> <p>Ich berate Kunden überzeugend und freundlich und schliesse das Gespräch erfolgreich ab.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

**1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln**  
 Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erledige bei Aufträgen von Kunden und Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anfragen entgegennehmen</li> <li>- Offerten ausstellen</li> <li>- Kunden- und Auftragsdaten erfassen</li> <li>- Auftragsbestätigungen erstellen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li> <li>- Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden. Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>	IPT		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen (K4)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich führe zu Aufträgen und Projekten nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durch und erledige dabei fachgerecht bspw. folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stand der Aufträge oder Projekte festhalten</li> <li>- Termine und Kosten nachführen</li> <li>- Soll-/Ist-Vergleiche anstellen</li> </ul>	IPT		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K5)<sup>6</sup></b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden wie auch mit meinem Vorgesetzten. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	LZP		<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>2.3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>
		<p><b>1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe die Grundsätze, wie typische Reklamationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln sind.</li> <li>- gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen sind</li> </ul>	<p>2.3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
		<p><b>1.1.3.5 Aufträge abwickeln anhand der IPERKA-Methode (K3)</b></p> <p>Ich gestalte Aufträge nach den Arbeitsschritten von IPERKA.</p> <p>Ich zeige dabei die Funktion und den Nutzen der Schritte auf und setze Techniken und Instrumente ein, welche die sechs Schritte unterstützen.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

<sup>6</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017



Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
		<p><b>1.1.3.6 Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb (K5)<sup>7</sup></b></p> <p>Ich bin in der Lage, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb situationsgerecht und erfolgreich zu gestalten.</p> <p>Dazu arbeite ich mit Vorgesetzten, anderen Mitarbeitenden oder Abteilungen zusammen, um Arbeiten zu koordinieren, Kundenanforderungen gerecht zu werden und geschäftliche Probleme zu lösen oder Lösungswege zu entwickeln.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

<sup>7</sup> Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

**1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen**

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.4.1 Markt beschreiben (K2)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich beschreibe das Marktumfeld meines Betriebes wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionierung meines Betriebs auf dem Markt</li> <li>- Lieferanten und Produzenten</li> <li>- Mitbewerber- externe/interne Beeinflusser</li> <li>- Kunden/Produkteverwender</li> </ul> <p>und beachte dabei die betrieblich vorgegebenen Gesichtspunkte wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absatz und Vertrieb</li> <li>- Beziehungen</li> <li>- Schnittstellen</li> </ul>	LZP		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Um Kunden zu gewinnen oder zu binden, setze ich die im Betrieb vorgegebenen Marketinginstrumente zielgerichtet ein. Ich erkläre einem Aussenstehenden die Kohärenz zwischen den eingesetzten Instrumenten und der Marketingstrategie der Unternehmung.</p>	LZP		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.4.3 Marketingsmassnahmen auswerten (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Mit Hilfe geeigneter Massnahmen (wie zum Beispiel Statistiken, Auswertungen) messe ich nach Vorgaben die Auswirkungen einzelner Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen anhand von Kriterien, wie bspw. Anzahl der neu gewonnenen Kunden oder Umsatzentwicklungen bei bereits vorhandenen Kunden.</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.4.4 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich ermittle zu ausgewählten Produkten und Dienstleistungen die Herstell- bzw. Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis unter Einbezug der Margen und erkläre die Gründe für die unterschiedlichen Ergebnisse.</p>	LZP <sup>8</sup>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>8</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.5 Richtziel – <b>Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>			
Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.			
Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.5.1 Personaleintritte und -austritte bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben folgende mögliche Aufgaben wie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen nach Vorgaben erarbeiten</li> <li>- Bewerbungen bearbeiten</li> <li>- Arbeitsverträge nach Vorlage erstellen</li> <li>- Arbeitszeugnisse nach Vorgaben erstellen</li> <li>- Dokumente für die Sozialversicherungen verwalten</li> <li>- Neue Mitarbeitende einführen</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.5.2. Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten nach. Ich bearbeite Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
		<p><b>1.1.5.3 Lernfähigkeit in den Bereichen Selbstmarketing und Personalentwicklung (K5)</b></p> <p>Ich dokumentiere und reflektiere meine Stärken anhand der Ausbildungsziele und beschreibe Möglichkeiten und Grenzen meiner Entwicklung im Berufsfeld.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

**1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen**  
 Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3)<sup>9</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <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"> <li>- Schriftliche oder elektronische Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten</li> <li>- Schriftliche oder elektronische Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Rechnungsbelege kontieren</li> <li>- Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten</li> <li>- Mahnungen und Betreibungen bearbeiten</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch.</p> <p>Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgesehenen Massnahmen und informiere meinen Vorgesetzten.</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>9</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen nach Vorgaben bspw. folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgrenzungen erstellen</li> <li>- Inventararbeiten</li> <li>- Konten abgleichen</li> <li>- Soll-/Ist-Vergleiche erstellen</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

**1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich verfasse selbständig, korrekt und gemäss Vorgaben verschiedene Dokumente wie bspw.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mails</li> <li>- Aktennotizen</li> <li>- Briefe</li> <li>- Berichte</li> <li>- Texte für Websites</li> <li>- Protokolle</li> </ul>	IPT		<p>3.4. Umgangsformen</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs-, Datenschutz- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>- Räume beschaffen</li> <li>- Teilnehmende einladen</li> <li>- Infrastruktur bereitstellen</li> <li>- Teilnehmende betreuen</li> <li>- Auswertungen erstellen</li> <li>- Teilnehmende dokumentieren</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <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"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung (geöffnet, ungeöffnet)</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Versand</li> </ul>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>



Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.5 Interne Kommunikationsinstrumente anwenden (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben einzelne Aufgaben der internen Kommunikation mit Hilfe der im Unternehmen zur Verfügung stehenden Instrumente wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> <li>- Anschlagbrett</li> <li>- Intranet, Hauszeitung</li> <li>- Teamsitzungen</li> <li>- Interne Mitteilungen</li> </ul>	IPT		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p><b>1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschaffe Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte nach betrieblichen Vorgaben. Diese unterhalte und verwalte ich fachgerecht und ressourcenschonend gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>	LZP		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

**1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden**

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Firma, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen anwenden (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs. Dabei zeige ich deren Beitrag zur Nachhaltigkeit auf.</p> <p>Ich nutze diese Kenntnisse gezielt und überzeugend in der Kundenberatung, in Arbeitsprozessen und bei administrativen Aufgaben innerhalb des Betriebs.</p>	LZP		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich zeige die Unterschiede, Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p>	LZP		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb anwenden (K2)<sup>10</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Betriebs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild / Philosophie / Strategie</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse</li> <li>- Organigramm und Struktur der Abläufe</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- Wesentliche Stärken des Betriebs</li> <li>- Qualitätsmanagement und –standards</li> <li>- Beitrag zur Corporate Social Responsibility (Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit)</li> </ul> <p>Falls verlangt, präsentiere ich diese Aspekte adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	LZP		2.4 Wirksames Präsentieren  3.2 Kommunikationsfähigkeit

<sup>10</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.4 Kenntnisse über die Wirtschaftsbranche anwenden (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Wirtschaftsbranche bzw. des Wirtschaftszweigs in welchem mein Betrieb tätig ist.</p> <p>Dabei berücksichtige ich folgende Gesichtspunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Beschäftigtenstruktur</li> <li>- Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Konkurrenzsituation</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Entwicklungen / Trends</li> </ul>	LZP		<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
		<p><b>1.1.8.5 Organisation der Grundbildung (Einführung) (K2)</b></p> <p>Ich erkläre den Aufbau meiner Ausbildung und beschreibe die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren.</p>	<p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	SOG <sup>1</sup>	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
		<p><b>1.1.8.6 Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe in den Grundzügen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Tätigkeiten, die Produkte und der Auftritt meines Betriebs.</li> <li>- die Wirtschaftsbranche meines Betriebs.</li> <li>- den Unterschied zwischen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche und der Wirtschaftsbranche meines Betriebs.</li> <li>- die externen Kunden und ihre Bedürfnisse.</li> <li>- die internen Kunden und ihre Bedürfnisse.</li> <li>- allgemeine Anforderungen, welche im Betrieb und in den Arbeitsprozessen an mich gestellt werden.</li> </ul>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
		<p><b>1.1.8.7 Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenz (K2)</b></p> <p>Ich präsentiere die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs.</p> <p>Ich beschreibe die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

1.1.9 Richtziel – <b>Branchenkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen</b> <sup>11</sup>		
Kaufleute der Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen sind sich bewusst, dass sie ihre Arbeiten gemäss den gesetzlichen Vorgaben erfüllen müssen. Sie setzen ihre Kenntnisse in der Sachbearbeitung und der Kundeberatung fachgerecht und überzeugend ein.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<b>Allgemeines zu den Sozialversicherungen</b>		
<p><b>1.1.9.1 Geschichte der AHV/IV/EO/3-Säulenkonzept (K2)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre die Bedeutung und die Entwicklung der schweizerischen AHV/IV/EO, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschichtliche Hintergründe</li> <li>- Entwicklung im Zeitablauf</li> <li>- Bedeutung und Aufgaben der einzelnen Sozialversicherungen und deren Dienstleistungen</li> </ul> <p>Ich beschreibe die Idee, die konkrete Umsetzung und Ausgestaltung wie auch die Bedeutung des 3-Säulen-Konzepts in der Schweiz.</p>	<p><b>1.1.9.1 Geschichte der AHV/IV/EO/3-Säulenkonzept (K2)</b></p> <p>Ich erkläre die Bedeutung und die Entwicklung der schweizerischen AHV/IV/EO, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschichtliche Hintergründe</li> <li>- Entwicklung im Zeitablauf</li> <li>- Bedeutung und Aufgaben der einzelnen Sozialversicherungen und deren Dienstleistungen</li> </ul> <p>Ich beschreibe die Idee, die konkrete Umsetzung und Ausgestaltung wie auch die Bedeutung des 3-Säulen-Konzepts in der Schweiz.</p>	<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>

<sup>11</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<p><b>1.1.9.2 Finanzierung / AHV-Revisionen und Entwicklung (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich zeige die Finanzierung der Sozialversicherungen und deren Entwicklung auf.</p> <p>Für die AHV, die IV und die EO zeige ich differenziert mit den entsprechenden Zahlen und Statistiken auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demographische Entwicklungstendenzen</li> <li>- Wirtschaftliche finanzielle Perspektiven</li> <li>- Ausgaben, Einnahmen</li> <li>- Stärken und Schwächen</li> <li>- Chancen und Gefahren</li> <li>- Herausforderungen für die Zukunft</li> <li>- Positionen und ihre Argumente</li> <li>- Mögliche Anpassungen und Neuerungen im Bereich Leistungen und Finanzierung</li> <li>- Politische Meilensteine</li> </ul> <p>In einem Gespräch begründe ich meinen Standpunkt mit überzeugenden Argumenten.</p>	<p><b>1.1.9.2 Finanzierung / AHV-Revisionen und Entwicklung (K5)</b>                  Ich zeige die Finanzierung der Sozialversicherungen und deren Entwicklung auf.</p> <p>Für die AHV, die IV und die EO zeige ich differenziert mit den entsprechenden Zahlen und Statistiken auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demographische Entwicklungstendenzen</li> <li>- Wirtschaftliche finanzielle Perspektiven</li> <li>- Ausgaben, Einnahmen</li> <li>- Stärken und Schwächen</li> <li>- Chancen und Gefahren</li> <li>- Herausforderungen für die Zukunft</li> <li>- Positionen und ihre Argumente</li> <li>- Mögliche Anpassungen und Neuerungen im Bereich Leistungen und Finanzierung</li> <li>- Politische Meilensteine</li> </ul> <p>In einem Gespräch begründe ich meinen Standpunkt mit überzeugenden Argumenten.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.9.2 Drei-Säulen-Konzept erklären<sup>12</sup></b></p>		

<sup>12</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<p><b>1.1.9.3 Mitwirkende Stellen und Organisationen / Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                  Zu den Sozialversicherungszweigen meiner Ausgleichskasse erkläre ich verständlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- direkt und indirekt mitwirkende Stellen/Organisationen und deren Aufgaben</li> <li>- Bedeutung dieser Stellen</li> <li>- zuständige Gerichtsbehörden</li> </ul> <p>Ich zeige für die Aufsicht in meinem Arbeitsbereich jeweils die folgenden Aspekte auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufsichtsorgane und je zwei Hauptaufgaben</li> <li>- Kompetenzen und Entscheidungsbefugnisse</li> <li>- Schritte für die Einführung neuer Gesetze</li> </ul> <p>Die möglichen Aufsichtsorgane sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bundesrat</li> <li>- Parlament (National- und Ständerat)</li> <li>- BSV</li> <li>- ZAS</li> <li>- Revisionsstelle</li> <li>- Aufsichtskommission / Verwaltungskommission / Kassenvorstand</li> </ul>	<p><b>1.1.9.3 Mitwirkende Stellen und Organisationen / Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen (K2)</b>                  Zu den Sozialversicherungszweigen meiner Ausgleichskasse erkläre ich verständlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- direkt und indirekt mitwirkende Stellen/Organisationen und deren Aufgaben</li> <li>- Bedeutung dieser Stellen</li> <li>- zuständige Gerichtsbehörden</li> </ul> <p>Ich zeige für die Aufsicht in meinem Arbeitsbereich jeweils die folgenden Aspekte auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufsichtsorgane und je zwei Hauptaufgaben</li> <li>- Kompetenzen und Entscheidungsbefugnisse</li> <li>- Schritte für die Einführung neuer Gesetze</li> </ul> <p>Die möglichen Aufsichtsorgane sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bundesrat</li> <li>- Parlament (National- und Ständerat)</li> <li>- BSV</li> <li>- ZAS</li> <li>- Revisionsstelle</li> <li>- Aufsichtskommission / Verwaltungskommission / Kassenvorstand</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2. Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.9.4 Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen beschreiben<sup>13</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.5 AHV-Revision und Entwicklungen aufzeigen und einen eigenen Standpunkt vertreten<sup>14</sup></b></p>		

<sup>13</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>14</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017



<b>Gesetzliche Grundlagen und Finanzierung</b>		
<p><b>1.1.9.4 Gesetzliche Grundlagen / Rechtspflege (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich zähle die Sozialversicherungsgesetze auf und umschreibe deren Spezifikationen.</p> <p>Ich beantworte Fragen der Rechtspflege im Bereich der Versicherungen verständlich und rechtlich korrekt, insbesondere bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erlass einer Verfügung</li> <li>- Verjährung und Verwirkung</li> <li>- Einsprache / Beschwerde</li> <li>- Rechtsmittelbelehrung</li> <li>- Gerichtsbarkeit</li> </ul>	<p><b>1.1.9.4 Gesetzliche Grundlagen / Rechtspflege (K2)</b></p> <p>Ich zähle die Sozialversicherungsgesetze auf und umschreibe deren Spezifikationen</p> <p>Ich beantworte Fragen der Rechtspflege im Bereich der Versicherungen verständlich und rechtlich korrekt, insbesondere bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erlass einer Verfügung</li> <li>- Verjährung und Verwirkung</li> <li>- Einsprache / Beschwerde</li> <li>- Rechtsmittelbelehrung</li> <li>- Gerichtsbarkeit</li> </ul>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<del>1.1.9.7 Rückforderungen / Erlass beurteilen und berechnen<sup>15</sup></del>		
<del>1.1.9.8 Register der Beitragspflichtigen erklären<sup>16</sup></del>		
<del>1.1.9.9 Sozialversicherungsrechtliche Stellung der Versicherungen bestimmen<sup>17</sup></del>		
<b>Versicherungspflicht / Individuelles Konto</b>		
<p><b>1.1.9.5 Versicherungspflicht / Internationales Sozialversicherungsrecht (K4)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich erkläre die Versicherungspflicht und zeige die Versicherungsmöglichkeiten von natürlichen Personen auf.</p> <p>Ich analysiere Situationen von Arbeitnehmenden mit einem oder mehreren Arbeitsverhältnissen im EU-Raum und in der Schweiz und erkläre die Beitragspflichten in der Schweiz und deren Ausmass.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

<sup>15</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>16</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>17</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<p><b>1.1.9.6 Individuelles Konto und Versichertennummer (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich erkläre den Zweck und die Eintragungen in einem individuellen Konto (IK) sowie die Unterschiede zwischen Kontoauszügen und Kontozusammenrufen fachlich korrekt.</p> <p>Ich zeige auf, wie sich die Versichertennummer zusammensetzt und wer diese den Versicherten zuteilt.</p>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><del>1.1.9.11 Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung erklären<sup>18</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.12 Inkasso vornehmen<sup>19</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.13 Verzugs- und Vergütungszinsen berechnen<sup>20</sup></del></p>		

<sup>18</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>19</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>20</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<b>Beitragspflicht</b>		
<p><b>1.1.9.7 Arbeitgebende, ANobAG, Arbeitgeberkontrollen (K6)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erkläre die folgenden Begriffe anhand von aussagekräftigen Beispielen und deren Beitragspflicht:                      - Arbeitgebende/Arbeitnehmende                      - Arbeitnehmende nicht beitragspflichtiger Arbeitgebenden (ANobAG)</p> <p>Ich beurteile anhand von Beispielen:                      - massgebender Lohn                      - geringfügiger Lohn</p> <p>Ich zeige anhand von vorgegebenen Beispielen detailliert auf:                      - Aufgaben und Ziele der Arbeitgeberkontrolle                      - Einleitung der Schritte bei Beanstandung im Kontrollbericht</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p><b>1.1.9.8 Selbständigerwerbende (SE) inkl. USE/SE-Abgrenzung (K6)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich beurteile eine selbständige Tätigkeit anhand der gegebenen Merkmale /Anmeldungsunterlagen korrekt.</p> <p>Ich zeige die Aufgaben im Festsetzungs- und Bezugsverfahren fachgerecht auf und erkläre anhand von Beispielen aus der Praxis die folgenden Elemente der Beitragsfestsetzung und des Abrechnungsverfahrens:                      - Ermittlung von Einkommen und Eigenkapital                      - Zahlungsperioden                      - Unterschiede von Fälligkeit und Zahlungsfrist</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

<p><b>1.1.9.9 Nichterwerbstätige (NE) (K6)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich beurteile eine mögliche Unterstellung als Nichterwerbstätige/r anhand der gegebenen Merkmale /Anmeldungsunterlagen korrekt.</p> <p>Ich zeige die Aufgaben im Festsetzungs- und Bezugsverfahren fachgerecht auf und erkläre anhand von Beispielen aus der Praxis die folgenden Elemente der Beitragsfestsetzung und des Abrechnungsverfahrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ermittlung von Renteneinkommen und Vermögen</li> <li>- Zahlungsperioden</li> <li>- Unterschiede von Fälligkeit und Zahlungsfrist</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p><b>1.1.9.18 Arbeitgeberkontrollen erklären<sup>21</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.10 Inkasso / Verzugs- und Vergütungszinsen / Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich berate Kunden professionell in Bezug auf den Ablauf der Inkassomassnahmen inkl. Verzugs- und Vergütungszinsen und deren Fristen sowie deren abgestimmte Voraussetzungen und Wirkungen.</p> <p>Ich erkläre den Unterschied zwischen Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung und zeige die Folgen auf.</p>	<p><b>1.1.9.10 Inkasso / Verzugs- und Vergütungszinsen / Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung (K5)</b></p> <p>Ich berate Kunden professionell in Bezug auf den Ablauf der Inkassomassnahmen inkl. Verzugs- und Vergütungszinsen und deren Fristen sowie deren abgestimmte Voraussetzungen und Wirkungen.</p> <p>Ich erkläre den Unterschied zwischen Veranlagungs- und Vollstreckungsverjährung und zeige die Folgen auf.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>

<sup>21</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<b>Herabsetzung / Rückforderungen und Erlass von Beiträgen/Leistungen</b>		
<p><b>1.1.9.11 Herabsetzung / Rückforderungen und Erlass von Beiträgen und Leistungen (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erkläre die Voraussetzungen für eine Herabsetzung von Beiträgen und begründe unter welchen Voraussetzungen ein Erlass gesprochen werden kann.</p> <p>Ich beurteile ein Erlassgesuch für eine Rückforderung von Leistungen aufgrund der gesetzlichen Voraussetzungen und begründe meinen Entscheid.</p>	<p><b>1.1.9.11 Herabsetzung / Rückforderungen und Erlass von Beiträgen und Leistungen (K5)</b></p> <p>Ich erkläre die Voraussetzungen für eine Herabsetzung von Beiträgen und begründe unter welchen Voraussetzungen ein Erlass gesprochen werden kann.</p> <p>Ich beurteile ein Erlassgesuch für eine Rückforderung von Leistungen aufgrund der gesetzlichen Voraussetzungen und begründe meinen Entscheid.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<b>Leistungen der AHV und IV</b>		
<p><b>1.1.9.12 Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden AHV/IV (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nenne die Durchführungsstellen und zeige anhand von Beispielen deren Aufgaben auf.</p> <p>Ich nenne die Aufsichtsbehörden und deren Aufgabenbereich.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p><del>1.1.9.19 Grundsätze der AHV und IV erklären<sup>22</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.20 Aufgabenteilung und Durchführung bei der AHV und IV beschreiben<sup>23</sup></del></p>		

<sup>22</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>23</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<p><b>1.1.9.13 Leistungen der AHV (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich beschreibe die folgenden Leistungsarten der Alters- und Hinterlassenenversicherung fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altersrenten inkl. flexibles Rentenalter</li> <li>- Hinterlassenenrenten</li> <li>- Hilflosenentschädigung zur AHV</li> <li>- Hilfsmittel der AHV</li> </ul> <p>Ich erkläre die verschiedenen Leistungen der AHV und die besonderen Voraussetzungen und Auswirkungen des flexiblen Rentenalters.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.9.21 Leistungsarten der AHV und IV erklären<sup>24</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.14 Leistungen der IV (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich beschreibe die folgenden Leistungsarten der Invalidenversicherung verständlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IV-Renten</li> <li>- Hilflosenentschädigung zur IV</li> <li>- Hilfsmittel der IV</li> <li>- IV-Taggeld</li> <li>- Medizinische Massnahmen der IV</li> <li>- Massnahmen beruflicher Art der IV</li> </ul> <p>Ich beschreibe den Ablauf von einer Anmeldung bei der Invalidenversicherung bis zur Leistungsauszahlung.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.9.22 Lösungen zum flexiblen Rentenalter aufzeigen<sup>25</sup></b></p>		

<sup>24</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>25</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<p><b>1.1.9.15 Rentenberechnung (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich berechne Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenrenten anhand der gesetzlichen Bestimmungen, Tabellen und Skalen für den ersten und zweiten Versicherungsfall. Dabei beachte ich die folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsberechtigung</li> <li>- Massgebende Beitragsdauer und massgebendes Einkommen</li> <li>- Einkommenssplitting</li> <li>- Erziehungsgutschriften / Übergangsgutschriften</li> <li>- Betreuungsgutschriften</li> <li>- Plafonierung</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.9.24 Leistungen der IV berechnen<sup>26</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.16 IV-Taggeld (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                  Ich nenne den Unterschied zwischen einem „kleinen“ und einem „grossen“ Taggeld.                   Ich berechne ein grosses IV-Taggeld und nenne die Koordination mit anderen Leistungen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

<sup>26</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<b>Ergänzungsleistungen (EL)</b>		
<p><b>1.1.9.17 Ergänzungsleistung (EL) (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p> <p>Ich beschreibe anhand der Leistungsarten die Kriterien für die Anspruchsberechtigung und nenne wichtige Berechnungskomponenten.                      Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EL im Heim</li> <li>- EL zu Hause</li> <li>- Krankheitskosten</li> </ul>	<p><b>1.1.9.17 Ergänzungsleistung (EL) (K2)</b></p> <p>Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p> <p>Ich beschreibe anhand der Leistungsarten die Kriterien für die Anspruchsberechtigung und nenne wichtige Berechnungskomponenten.                      Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EL im Heim</li> <li>- EL zu Hause</li> <li>- Krankheitskosten</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p>
<p><del>1.1.9.25 Aufgabenteilung und Aufsichtsbehörde bei der Ergänzungsleistung (EL) aufzeigen<sup>27</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.26 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten der EL beschreiben<sup>28</sup></del></p>		

<sup>27</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>28</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017



<b>Erwerbsersatzordnung (EO) und Mutterschaftsentschädigung (MSE)</b>		
<p><b>1.1.9.18 Erwerbsersatzordnung (EO) und Mutterschaftsentschädigung (MSE) (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p> <p>Ich zeige einem Kunden in einem Beratungsgespräch die Anspruchsberechtigung und die Leistungsarten korrekt auf. Dabei nehme ich Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundentschädigung (Rekrutenschule, Beförderungsdienste und übrige Dienste)</li> <li>- Kinderzulagen</li> <li>- Zulagen für Betreuungskosten</li> <li>- Betriebszulagen</li> <li>- Mutterschaftsentschädigung</li> </ul> <p>Die Leistungen berechne ich korrekt.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><del>1.1.9.27 Durchführung und Aufsichtsbehörden der Erwerbsersatzordnung (EO) nennen<sup>29</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.28 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten der EO aufzeigen und berechnen<sup>30</sup></del></p>		

<sup>29</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>30</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<b>Familienzulagen (FAK/FLG)</b>		
<p><b>1.1.9.19 Familienzulagen (FAK / FLG) (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.</p> <p>Ich zeige die Leistungen der Familienzulagen gemäss Bundesgesetz und in meinem Arbeitskanton verständlich auf und beschreibe die Wechselwirkungen.</p>		<p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><del>1.1.9.29 Durchführung und Aufsichtsbehörden der Familienausgleichskassen (FAK / FLG) nennen<sup>31</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.30 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten beschreiben<sup>32</sup></del></p>		

<sup>31</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>32</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<b>Kassenspezifische Leistungsziele</b>		
<p><b>1.1.9.20 Durchführung und Aufsichtsbehörden sowie Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten für übrige Leistungen (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nenne die Durchführungsstellen und Aufsichtsbehörden und deren Aufgaben.                       Ich beschreibe die anspruchsberechtigten Personen und die Leistungsarten.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten                       3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><del>1.1.9.31 Durchführung und Aufsichtsbehörden für übrige Leistungen nennen<sup>33</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.32 Anspruchsberechtigung und Leistungsarten beschreiben<sup>34</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.33 Leistungen berechnen<sup>35</sup></del></p>		

<sup>33</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>34</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

<sup>35</sup> Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

1.1.10 Richtziel – **Branchenkenntnisse für die Betriebsgruppe Advokatur**<sup>36</sup>

Kaufmännische Mitarbeitende sind tragende Säulen einer Anwaltskanzlei. Sie unterstützen die Anwältinnen und Anwälte nicht nur bezüglich der anfallenden administrativen Arbeiten, sondern prägen auch das Erscheinungsbild der Kanzlei gegen aussen (z.B. gegenüber Klienten, Gerichten und Behörden). Sie sind damit ein entscheidender Erfolgsfaktor für jede Anwaltskanzlei.

Kaufleute in einer Anwaltskanzlei benötigen spezifisches Fachwissen aus dem Bereich Advokatur. Sie sind sich bewusst, dass sie ihre Arbeiten gemäss den gesetzlichen Vorgaben erfüllen müssen. Sie setzen ihre Kenntnisse in der Sachbearbeitung und dem Erbringen von fachgerechten Dienstleistungen für interne und externe Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei überzeugend ein.

---

<sup>36</sup> Fassung vom 1. März 2014, in Kraft ab 1. April 2014

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.1 Tätigkeit eines Anwalts beschreiben (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschreibe die Rolle eines Anwalts im Justizapparat und erkläre die wichtigsten Tätigkeiten eines Anwalts, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Übersicht über mögliche anwaltliche Tätigkeiten</li> <li>- Aufzählung der Rechtsgebiete in der Kanzlei</li> <li>- Wissen, welches Praxisteam/welcher Anwalt die entsprechenden Rechtsgebiete bearbeitet</li> <li>- Rechtsberatung</li> <li>- Arbeiten für Verbände, Stiftungen und Vereine, Verwaltungsrats-tätigkeit</li> </ul> <p>Ich nenne die Unterschiede zwischen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- forensischen/nichtforensischen Tätigkeiten</li> <li>- Streitige/nichtstreitige Gerichtsbarkeit</li> <li>- Tätigkeiten eines Anwalts und eines Notars</li> </ul> <p>Ich beschreibe, wie in meiner Kanzlei das juristische „Know-how“ der Anwälte sichergestellt wird, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibliothek</li> <li>- Intranet</li> <li>- Juristische Datenbanken</li> <li>- Externe und interne Seminare / Weiterbildungen für Anwälte</li> <li>- Fachgruppen (innerhalb der Kanzlei oder bei den kantonalen Anwaltsverbänden)</li> <li>- Know-how-Sammlungen</li> <li>- Suchmaschinen (interne wie Lawsearch und externe)</li> </ul>	<p><b>1.1.10.1 Tätigkeit eines Anwalts beschreiben (K2)</b></p> <p>Die Lernenden beschreiben die Rolle eines Anwalts im Justizapparat und erklären die wichtigsten Tätigkeiten eines Anwalts, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Übersicht über mögliche anwaltliche Tätigkeiten</li> <li>- Aufzählung der Rechtsgebiete in der Kanzlei</li> <li>- Wissen, welches Praxisteam/welcher Anwalt die entsprechenden Rechtsgebiete bearbeitet</li> <li>- Rechtsberatung</li> <li>- Arbeiten für Verbände, Stiftungen und Vereine, Verwaltungsrats-tätigkeit</li> </ul> <p>Sie nennen die Unterschiede zwischen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- forensischen/nichtforensischen Tätigkeiten</li> <li>- Streitige/nichtstreitige Gerichtsbarkeit</li> <li>- Tätigkeiten eines Anwalts und eines Notars</li> </ul> <p>Sie beschreiben, wie in ihrer Kanzlei das juristische „Know-how“ der Anwälte sichergestellt wird, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibliothek</li> <li>- Intranet</li> <li>- Juristische Datenbanken</li> <li>- Externe und interne Seminare / Weiterbildungen für Anwälte</li> <li>- Fachgruppen (innerhalb der Kanzlei oder bei den kantonalen Anwaltsverbänden)</li> <li>- Know-how-Sammlungen</li> <li>- Suchmaschinen (interne wie Lawsearch und externe)</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.2</b>  <b>Anwaltsgeheimnis erklären (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschreibe die Idee, die konkrete Umsetzung, die Ausgestaltung sowie die Bedeutung des Anwaltsgeheimnisses in der Schweiz anhand der folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umschreibung, Geltungsbereich und Dauer</li> <li>- Entbindung vom Berufsgeheimnis</li> <li>- Straf- und disziplinarrechtliche Aspekte</li> <li>- Kanzleimitarbeitende als Geheimnisträger</li> </ul>	<p><b>1.1.10.2</b>  <b>Anwaltsgeheimnis erklären (K2)</b></p> <p>Die Lernenden beschreiben die Idee, die konkrete Umsetzung, die Ausgestaltung sowie die Bedeutung des Anwaltsgeheimnisses in der Schweiz anhand der folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umschreibung, Geltungsbereich und Dauer</li> <li>- Entbindung vom Berufsgeheimnis</li> <li>- Straf- und disziplinarrechtliche Aspekte</li> <li>- Kanzleimitarbeitende als Geheimnisträger</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.10.3</b>  <b>Rechtsgebiete erklären (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre einem Teamkollegen die Unterschiede zwischen materiellem und formellem Recht.</p> <p>Ich erkläre die Abgrenzung der Rechtsgebiete in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zivilrecht (ZGB und OR) und öffentliches Recht (Straf- und Verw. Recht)</li> <li>- Prozessrecht</li> <li>- Vollstreckungsrecht</li> <li>- Schiedsgerichtsbarkeit</li> </ul>	<p><b>1.1.10.3</b>  <b>Rechtsgebiete erklären (K2)</b></p> <p>Die Lernenden erklären die Unterschiede zwischen materiellem und formellem Recht.</p> <p>Sie erklären die Abgrenzung der Rechtsgebiete in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zivilrecht (ZGB und OR) und öffentliches Recht (Straf- und Verw. Recht)</li> <li>- Prozessrecht</li> <li>- Vollstreckungsrecht</li> <li>- Schiedsgerichtsbarkeit</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.4</b>  <b>Ablauf eines ordentlichen Gerichtsverfahrens erklären (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Für einen der folgenden ordentlichen Gerichtsverfahren erstelle ich selbständig eine Grafik mit dem Ablauf sowie dem dazugehörigen Schriftenwechsel:</p> <p><b>1. Zivilprozess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Friedensrichter</li> <li>- Klageeinleitung beim zuständigen Gericht oder Klageantwort</li> <li>- Weiteres Prozedere / Ablauf Schriftenwechsel</li> <li>- Verhandlungen</li> <li>- Urteil</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>2. Strafprozess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzeige</li> <li>- Untersuchung durch Staatsanwalt</li> <li>- Strafbefehl / Einsprache</li> <li>- Überweisung / Anklage bei urteilendem Gericht</li> <li>- Hauptverhandlung mit Urteil</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>3. Verwaltungsprozess</b> (i.d.R. schriftlich)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügung (auf Gesuch / von Amtes wegen)</li> <li>- Einsprache / Beschwerde</li> <li>- Schriftenwechsel</li> <li>- Schriftl. Urteil mit Begründung</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>Schiedsgerichtsverfahren</b></p> <p>Ich nenne die Besonderheiten eines Schiedsgerichtsverfahrens und zeige die Unterschiede zu einem ordentlichen Gerichtsverfahren auf.</p>	<p><b>1.1.10.4</b>  <b>Ablauf eines ordentlichen Gerichtsverfahrens erklären (K2)</b></p> <p>Die Lernenden beschreiben den Ablauf, sowie den dazugehörigen Schriftenwechsel für die folgenden Gerichtsverfahren:</p> <p><b>1. Zivilprozess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Friedensrichter</li> <li>- Klageeinleitung beim zuständigen Gericht oder Klageantwort</li> <li>- Weiteres Prozedere / Ablauf Schriftenwechsel</li> <li>- Verhandlungen</li> <li>- Urteil</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>2. Strafprozess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzeige</li> <li>- Untersuchung durch Staatsanwalt</li> <li>- Strafbefehl / Einsprache</li> <li>- Überweisung / Anklage bei urteilendem Gericht</li> <li>- Hauptverhandlung mit Urteil</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>3. Verwaltungsprozess</b> (i.d.R. schriftlich)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügung (auf Gesuch / von Amtes wegen)</li> <li>- Einsprache / Beschwerde</li> <li>- Schriftenwechsel</li> <li>- Schriftl. Urteil mit Begründung</li> <li>- Rechtsmittel und Folgen</li> </ul> <p><b>Schiedsgerichtsverfahren</b></p> <p>Sie nennen die Besonderheiten eines Schiedsgerichtsverfahrens und zeigen die Unterschiede zu einem ordentlichen Gerichtsverfahren auf.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.5</b>  <b>Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei beschreiben (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich nenne die wichtigen internen und externen Kunden- und Anspruchsgruppen meiner Kanzlei. Anhand einer selbst erstellten Tabelle zeige ich auf, welche Arbeiten ich für die Kundengruppen erledige und welche Erwartungen diese an mich als kaufmännischen Mitarbeiter der Kanzlei haben.</p> <p>Interne Kunden- und Anspruchsgruppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwälte und Anwältinnen</li> <li>- Kaufmännische Mitarbeitende, für die ich Arbeiten erledige</li> <li>- Andere Abteilungen, wie z.B. Empfang, Buchhaltung, Personalwesen, Informatik (je nach Grösse der Kanzlei)</li> </ul> <p>Externe Kunden- und Anspruchsgruppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klienten und Klientinnen</li> <li>- Korrespondenzanwälte</li> <li>- Mitbewerber (Konkurrenz-Kanzleien)</li> <li>- Gerichts- und Verwaltungsbehörden, Ämter</li> <li>- Je nach Grösse der Kanzlei: externe Treuhand- oder IT-Firma (Outsourcing)</li> <li>- Reinigungsinstitut oder Reinigungspersonal</li> <li>- Je nach Kanzlei: Vertreter und Vertreterinnen von Verbänden, Vereinen und Stiftungen, für die einer der Anwälte arbeitet</li> <li>- Lieferanten (z.B. Büromaterial, Bäckerei/Catering, Blumen)</li> <li>- Bank, Post, Versicherungen</li> </ul>	<p><b>1.1.10.5</b>  <b>Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei beschreiben (K1)</b></p> <p>Die Lernenden nennen die wichtigen internen und externen Kunden- und Anspruchsgruppen ihrer Kanzlei.</p> <p>Interne Kunden- und Anspruchsgruppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwälte und Anwältinnen</li> <li>- Kaufmännische Mitarbeitende, für die ich Arbeiten erledige</li> <li>- Andere Abteilungen, wie z.B. Empfang, Buchhaltung, Personalwesen, Informatik (je nach Grösse der Kanzlei)</li> </ul> <p>Externe Kunden- und Anspruchsgruppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klienten und Klientinnen</li> <li>- Korrespondenzanwälte</li> <li>- Mitbewerber (Konkurrenz-Kanzleien)</li> <li>- Gerichts- und Verwaltungsbehörden, Ämter</li> <li>- Je nach Grösse der Kanzlei: externe Treuhand- oder IT-Firma (Outsourcing)</li> <li>- Reinigungsinstitut oder Reinigungspersonal</li> <li>- Je nach Kanzlei: Vertreter und Vertreterinnen von Verbänden, Vereinen und Stiftungen, für die einer der Anwälte arbeitet</li> <li>- Lieferanten (z.B. Büromaterial, Bäckerei/Catering, Blumen)</li> <li>- Bank, Post, Versicherungen</li> </ul>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>



Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.6</b>  <b>Verhaltensregeln mit internen und externen Kunden einhalten (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre die Bedeutung der Verhaltensregeln im Umgang mit Anwälten/Anwältinnen, Klienten/Klientinnen, Gerichts- und Verwaltungsbehörden, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung des Anwaltsgeheimnisses</li> <li>- Auftreten, Verhalten und Erscheinungsbild</li> <li>- Umgangsformen und Sprache</li> <li>- Professioneller Umgang mit internen und externen Kunden- und Anspruchsgruppen am Telefon oder am Empfang</li> <li>- Diese Verhaltensregeln halte ich kunden- und situationsgerecht ein</li> </ul>	<p><b>1.1.10.6</b>  <b>Verhaltensregeln mit internen und externen Kunden (K2)</b></p> <p>Die Lernenden erklären die Bedeutung der Verhaltensregeln im Umgang mit Anwälten/Anwältinnen, Klienten/Klientinnen, Gerichts- und Verwaltungsbehörden, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung des Anwaltsgeheimnisses</li> <li>- Auftreten, Verhalten und Erscheinungsbild</li> <li>- Umgangsformen und Sprache</li> <li>- Professioneller Umgang mit internen und externen Kunden- und Anspruchsgruppen am Telefon oder am Empfang</li> </ul>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>1.1.10.7</b>  <b>Ziele und Prioritäten bei der Auftragsbearbeitung setzen (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich ordne Arbeitsaufträge nach Prioritäten und plane die konkrete Umsetzung. Dabei berücksichtige ich die folgenden Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegen der Bearbeitungsreihenfolge nach Dringlichkeit und Wichtigkeit</li> <li>- Abschätzen des Arbeitsaufwands</li> <li>- Vorgaben der Kanzlei oder des Auftraggebers (z.B. Anwälte, Assistentinnen)</li> </ul>	<p><b>1.1.10.7</b>  <b>Ziele und Prioritäten bei der Auftragsbearbeitung setzen (K2)</b></p> <p>Die Lernenden zeigen auf, wie bei Arbeitsaufträgen Ziele und Prioritäten zu setzen sind, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegen der Bearbeitungsreihenfolge nach Dringlichkeit und Wichtigkeit</li> <li>- Abschätzen des Arbeitsaufwands</li> <li>- Vorgaben der Kanzlei oder des Auftraggebers (z.B. Anwälte, Assistentinnen)</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.8</b>  <b>Agenda führen (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre die Anforderungen an das Führen der Agenda und führe die Agenda gemäss Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termine eintragen, nachtragen, überwachen</li> <li>- Fällige Termine werden rechtzeitig selber wahrgenommen oder der zuständigen Person gemeldet</li> <li>- Mögliche Kontroll- und Überwachungssysteme einsetzen</li> <li>- Benötigte Besprechungsunterlagen rechtzeitig bereithalten</li> <li>- Ressourcen einplanen (z.B. Sitzungszimmer, allfälliger Lunch, Beamer, Flipchart etc.) und rechtzeitig dafür sorgen, dass diese bereitstehen</li> <li>- Auswärtige Termine: Anfahrtsweg beachten, wenn notwendig Tickets organisieren, Wegbeschreibung etc.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.8</b>  <b>Agenda führen (K1)</b></p> <p>Die Lernenden nennen die Anforderungen an das Führen der Agenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termine eintragen, nachtragen, überwachen</li> <li>- Fällige Termine werden rechtzeitig selber wahrgenommen oder der zuständigen Person gemeldet</li> <li>- Mögliche Kontroll- und Überwachungssysteme einsetzen</li> <li>- Benötigte Besprechungsunterlagen rechtzeitig bereithalten</li> <li>- Ressourcen einplanen (z.B. Sitzungszimmer, allfälliger Lunch, Beamer, Flipchart etc.) und rechtzeitig dafür sorgen, dass diese bereitstehen</li> <li>- Auswärtige Termine: Anfahrtsweg beachten, wenn notwendig Tickets organisieren, Wegbeschreibung etc.</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.10.9</b>  <b>Ablauf von Fristen nennen (K1)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich nenne den kanzleiinternen Ablauf und das Kontrollsystem bezüglich Fristen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richterliche und gesetzliche Fristen</li> <li>- Zeichnungsberechtigungen</li> <li>- Empfangsbedürftige Mitteilungen</li> <li>- Fristenlauf: eintragen und überwachen</li> <li>- Fristen bearbeiten</li> <li>- Vorgehen bei Ablauf der Fristen</li> <li>- Konsequenzen bei verpasster Frist</li> <li>- Verlängerungsmöglichkeiten</li> <li>- Rechtsstillstand in ZPO und StPO</li> </ul>	<p><b>1.1.10.9</b>  <b>Ablauf von Fristen nennen (K1)</b></p> <p>Die Lernenden nennen den kanzleiinternen Ablauf und das Kontrollsystem bezüglich Fristen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richterliche und gesetzliche Fristen</li> <li>- Zeichnungsberechtigungen</li> <li>- Empfangsbedürftige Mitteilungen</li> <li>- Fristenlauf: eintragen und überwachen</li> <li>- Fristen bearbeiten</li> <li>- Vorgehen bei Ablauf der Fristen</li> <li>- Konsequenzen bei verpasster Frist</li> <li>- Verlängerungsmöglichkeiten</li> <li>- Rechtsstillstand in ZPO und StPO</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
<p><b>1.1.10.10</b>  <b>Mandatsführung beschreiben (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre die Arbeitsschritte der Mandatsführung. Ich beschreibe, welche kanzeleiinternen und gesetzlichen Regeln dabei beachtet werden müssen.</p> <p><b>Mandatseröffnung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interessenkonflikt</li> <li>- Vollmacht</li> <li>- Mandatsvertrag/Auftragsrecht/Werkvertrag</li> <li>- Anlegen des Mandats im System</li> </ul> <p><b>Dossierführung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktenablage physisch und elektronisch</li> <li>- Adressverwaltung</li> <li>- Dossier à jour halten</li> <li>- Datenschutz und Datensicherheit</li> </ul> <p><b>Dossierabschluss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivierung</li> <li>- Aufbewahrungsfristen</li> <li>- Gesetzliche Grundlagen</li> <li>- Datenschutz und Datensicherheit</li> </ul>	<p><b>1.1.10.10</b>  <b>Mandatsführung beschreiben (K2)</b></p> <p>Die Lernenden nennen die Arbeitsschritte der Mandatsführung. Sie beschreiben, welche kanzeleiinternen und gesetzlichen Regeln dabei beachtet werden müssen.</p> <p><b>Mandatseröffnung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interessenkonflikt</li> <li>- Vollmacht</li> <li>- Mandatsvertrag/Auftragsrecht/Werkvertrag</li> <li>- Anlegen des Mandats im System</li> </ul> <p><b>Dossierführung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktenablage physisch und elektronisch</li> <li>- Adressverwaltung</li> <li>- Dossier à jour halten</li> <li>- Datenschutz und Datensicherheit</li> </ul> <p><b>Dossierabschluss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivierung</li> <li>- Aufbewahrungsfristen</li> <li>- Gesetzliche Grundlagen</li> <li>- Datenschutz und Datensicherheit</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS
	<p><b>1.1.10.11</b>  <b>Berufs- und Standesregeln der Branche Advokatur erklären (K2)</b></p> <p>Die Lernenden beschreiben die wichtigsten Berufsregeln (Anwaltsgesetz):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berufsregeln und Sanktionen</li> <li>- Zulassung zum Anwaltsberuf</li> <li>- Anwaltsmonopol</li> <li>- Anwaltsregister</li> <li>- Ausländische Anwälte</li> </ul> <p>Ich beschreibe die wichtigsten standesrechtlichen Pflichten eines Anwalts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berufsgeheimnis</li> <li>- Persönliche Mandatsführung</li> <li>- Haftung</li> <li>- Treuepflicht</li> <li>- Verbot, kollidierende Interessen zu vertreten</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
	<p><b>1.1.10.12</b>  <b>Organisation von Gerichten und Behörden erklären (K1)</b></p> <p>Die Lernenden beschreiben die für ihre Kanzlei (Team) wichtigen Gerichte, Instanzen, Behörden und Ämter, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zivil-, Straf- und Verwaltungsgericht</li> <li>- Staatsanwaltschaften (inkl. Bundesstaatsanwaltschaft)</li> <li>- Betreibungsämter</li> </ul>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Dienstleistung und Administration* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.**

---

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)  
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold

## Änderung im Leistungszielkatalog

Änderung vom 1. März 2014

---

Seiten 31-39:

- Neues Richtziel 1.1.10 Branchenkenntnisse für die **Betriebsgruppe Advokatur** mit den Pflicht-Leistungszielen 1.1.10.1 bis 1.1.10.12.

Seiten 21-30:

- Für die **Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen**: Die betriebsgruppenspezifischen Pflicht-Leistungsziele ersetzen die Wahlpflicht-Leistungsziele.

Der geänderte Leistungszielkatalog tritt auf den 1. April 2014 in Kraft.

Bern, 1. März 2014

Schweizerische Konferenz der Kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth  
Präsident

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Die Änderung des Leistungszielkatalogs wird durch das Staatssekretariat für Bildung Forschung und Innovation genehmigt.

Bern, 1. April 2014

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION  
Leiter Abteilung Berufliche Grundbildung und Höhere Berufsbildung

Jean-Pascal Lüthi

## **Änderung im Leistungszielkatalog**

Änderung vom 21. November 2014

---

Seite 1:

- Einführung der Rubrik "Geltungsbereich".

Seiten 3-20:

- Einführung der Spalte "SOG".

Seiten 5, 8, 12, 14:

- Zuordnung der Leistungsziele 1.1.2.2, 1.1.3.3, 1.1.6.1 und 1.1.7.2 zum Langzeitpraktikum. Diese Regelung gilt nur für Lernende, die Ihre Bildung nach dem 1. Januar 2015 begonnen haben.

Der geänderte Leistungszielkatalog tritt auf den 1. Januar 2015 in Kraft.

Bern, 21. November 2014

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth  
Präsident

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Die Änderungen des Leistungszielkatalogs werden durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation genehmigt.

Bern, 4. Dezember 2014

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION (SBFI)

Jean-Pascal Lüthi  
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten

## **Änderung im Leistungszielkatalog**

Änderung vom 12. Dezember 2016

---

Seiten 2 bis 19

- Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen:
  - 16 betriebliche Pflicht-Leistungsziele, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen.
  - 12 betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele, wovon 4 bearbeitet werden müssen.
  - Für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen bestehen zusätzlich 20 betriebsgruppenspezifische Pflicht-Leistungsziele.
- Regelung zum Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung:
  - 11 betriebliche Pflicht-Leistungsziele, die von allen Lernenden im Betrieb bearbeitet und erreicht werden müssen.
  - 12 betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele, wovon 4 bearbeitet und erreicht werden müssen.
- Zuordnung der Leistungsziele 1.1.1.1 und 1.1.4.4 zum Langzeitpraktikum. Diese Regelung gilt nur für Lernende, die ihre Bildung nach dem 1. Januar 2015 begonnen haben.
- ÜK-Leistungsziel 1.1.3.6 ist eingefügt worden.
- Die folgenden Leistungsziele sind angepasst worden: 1.1.1.1, 1.1.3.3, 1.1.6.1, 1.1.8.3

Seiten 22 bis 35

- Die Leistungsziele Betrieb und ÜK des Richtziels 1.1.9 Branchenkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen wurden insgesamt überarbeitet.



**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Dienstleistung und Administration* tritt am 1. Januar 2017 in Kraft. Er gilt für alle Lernenden, welche die betrieblich organisierte Grundbildung oder das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung nach dem 1. August 2017 beginnen.**

---

Bern, 12.12.2016

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth  
Präsident

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 14.12.2016

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION SBFI

Jean-Pascal Lüthi  
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten