



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentlicher Verkehr

**Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau /
Detailhandelsfachmann EFZ
für die Handlungskompetenzbereiche**

C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen

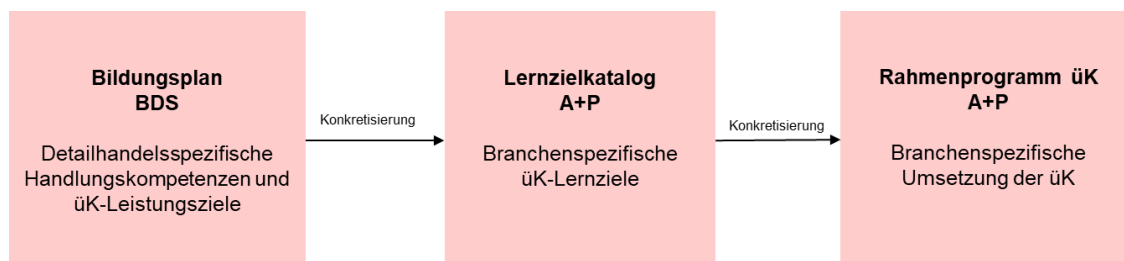
vom 12. Juni 2020

Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

1 Einleitung

Dieses Dokument basiert auf den Handlungskompetenzen und den Leistungszielen zu den überbetrieblichen Kursen (üK) im Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Es übersetzt die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan in branchenspezifische Lernziele. Diese Lernziele werden thematisch in Lernfelder strukturiert und sie bilden die Grundlage für das branchenspezifische üK-Rahmenprogramm sowie für die Drehbücher zu den einzelnen Kurseinheiten.

Auf der Grundlage von 1) Bildungsplan sowie 2) Lernzielkatalog und 3) Rahmenprogramm üK der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) wird eine konsequente Handlungskompetenzorientierung der überbetrieblichen Kurse verfolgt (vgl. Abbildung).



1) Der **Bildungsplan** zeigt auf, welche Handlungskompetenzen am Ende der Grundbildung zu erreichen sind – unabhängig von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (vgl. zum üK die Handlungskompetenzbereiche C und E im Bildungsplan). Weiter nennt er die Leistungsziele, die am Lernort üK erfüllt werden müssen, um die jeweilige Handlungskompetenz zu erreichen. Dies sind die Grundlagen für die Gestaltung der überbetrieblichen Kurse.

Beispiel «Bildungsplan»:

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)

2) Der **Lernzielkatalog** beinhaltet die branchenspezifische Konkretisierung der Leistungsziele aus dem Bildungsplan gegliedert in Lernfelder. Diese Lernfelder werden den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan zugeordnet. Damit wird die Verbindung zum Bildungsplan hergestellt. In der Summe aller Lernfelder müssen alle Leistungsziele des Bildungsplans abgedeckt werden. Es ist möglich, dass es zu Überschneidungen kommt und ein Leistungsziel aus dem Bildungsplan in mehreren Lernfeldern behandelt wird.

Beispiel «Lernzielkatalog» (branchenspezifisch):

Lernfeld 1: Überblick über die Branche Leistungsziele aus dem Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c3.ük2a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Ergebnisse ihrer Recherche zu den wichtigsten Produktkategorien der Branche «XY» grafisch dar. (K2)
usw.

3) Das branchenspezifische **ük-Rahmenprogramm** basiert auf den Lernzielen und regelt die Umsetzung in Form von üK-Blöcken, Tagen und Kursstunden (1 üK-Tag = 8 Kursstunden). Das Rahmenprogramm zeigt explizit auf, in welchem Lernfeld, an welcher Handlungskompetenz aus dem Bildungsplan im üK gearbeitet wird. Damit ist die Verbindung zum Lernzielkatalog und dem Bildungsplan dokumentiert.

Lernfeld 1: Branchenüberblick (22 Lektionen, wovon 6 im Selbststudium / Transfer)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük4a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Anforderungen und Erfolgsfaktoren für eine funktionierende Mobilität in der Schweiz schematisch dar. (K2)
Lernziel 1.2: Sie beschreiben anhand von Beispielen die aktuellen Finanzierungen der Angebote der Branche und deren Bedeutung für einen Service Public. (K2)
Lernziel 1.3: Sie differenzieren mittels beispielhafter Kundengespräche die Aufgaben der unterschiedlichen Verkehrsträger. (K4)
Lernziel 1.4: Sie analysieren die gesellschaftliche Bedeutung eines ausgebauten und rund um die Uhr betriebenen Verkehrsnetzes in der Schweiz. (K4)
Lernziel 1.5: Sie erklären, in welchen Situationen Unternehmen in der Welt des Verkehrs als Partner bzw. Konkurrenten auftreten. (K2)
Lernziel 1.6: Sie zeigen sich als Botschafterinnen und Botschafter der Branche und der Unternehmung. (K3)
Lernziel 1.7: Sie setzen je nach Kommunikationsmedium in Praxisbeispielen die vorgegebenen Kommunikationsrichtlinien im Kundengespräch ein. (K3)
Lernziel 1.8: Sie beschreiben die wichtigsten gesetzlichen und branchenrelevanten Informationsquellen und ihre Bedeutung im Alltag. (K2)
Lernziel 1.9: Sie erläutern anhand von Praxisbeispielen die Rolle geografischer und touristischer Zentren und beschreiben die wichtigsten Verkehrsverbindungen der Schweiz. (K2)
Lernziel 1.10: Sie beschreiben Kriterien eines nachhaltigen Reisens. (K2)
Lernziel 1.11: Sie erläutern die wichtigsten Umweltkennzahlen von verschiedenen Verkehrsmitteln. (K2)

Lernfeld 2: Nationale Angebote (22 Lektionen, wovon 6 im Selbststudium / Transfer)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük3a; c2.ük1b
Lernziel 2.1: Sie erklären die definierten Bestimmungen der nationalen Angebote aus den Sortimenten Fahrausweise, Abonnemente und Freizeit in Übungssituationen. (K2)
Lernziel 2.2: Sie erklären die allgemeinen Bestimmungen von Verbundangeboten mit Zonen. (K2)
Lernziel 2.3: Sie bestimmen für die entsprechenden Kundensegmente die passenden Vertriebskanäle. (K3)
Lernziel 2.4: Sie orientieren sich in der Schweiz anhand der wichtigsten Verkehrsverbindungen, Sehenswürdigkeiten und touristischen Angebote. (K3)
Lernziel 2.5: Sie wenden die definierten Bestimmungen zur Einnahmesicherung korrekt an. (K3)

Lernfeld 3: Internationale Angebote (20 Lektionen, wovon 4 im Selbststudium / Transfer)

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c2.ük1b

Lernziel 3.1: Sie erklären die definierten Bestimmungen spezifischer Preissysteme grenzüberschreitender und ausländischer Angebote. (K2)

Lernziel 3.2: Sie ermitteln die Bestimmungen der internationalen Angebote in der Welt des Verkehrs. (K3)

Lernziel 3.3: Sie orientieren sich in Europa anhand der internationalen Hauptverbindungen ab der Schweiz. (K2)

Lernziel 3.4: Sie erläutern die Vor- und Nachteile von Verkehrsträgern hinsichtlich ihrer Umweltbelastung. (K2)

Lernfeld 4: Produktbezogene Zusatzangebote (4 Lektionen)

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b

Lernziel 4.1: Sie erklären die Wichtigkeit der Zusatzangebote für ihren Betrieb. (K2)

Lernziel 4.2: Sie erklären die wichtigsten Zusatzangebote ihres Betriebs. (K2)

Lernfeld 5: Beratung und Verkauf (24 Lektionen, wovon 8 im Selbststudium / Transfer)

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a; c1.ük3b; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 5.1: Sie beschreiben die besonderen Bedingungen in der Welt des Verkehrs zu Diskretion und Verschwiegenheit im Umgang mit Kundendaten. (K2)

Lernziel 5.2: Sie stellen anhand eines Übungsbeispiels passende Zusatzangebote für Kunden zusammen. (K3)

Lernziel 5.3: Sie formulieren anhand eines Beispiels für ein Kundengespräch die tarifarischen Bestimmungen für erlebnisorientierte Kundenlösungen in Form eines Storytellings. (K3)

Lernziel 5.4: Sie leiten mittels Praxisbeispielen kundenspezifische Anliegen ab, welche ein Beratungsgespräch unter Anwendung eines Storytellings für Kunden aus dem In- und Ausland zum Kundenerlebnis machen. (K4)

Lernziel 5.5: Sie leiten aus dem Beratungs- oder Verkaufsgespräch den passenden Vertriebskanal ab. (K4)

Lernziel 5.6: Sie vergleichen verschiedene Abläufe von Beratungs- und Verkaufsgesprächen in den Betrieben in der Welt des Verkehrs und des Reisens. (K4)

Lernfeld 6: Betrieb (12 Lektionen, wovon 8 im Selbststudium / Transfer)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük1a
Lernziel 6.1: Sie setzen die von der Branche und der Unternehmung an sie vorgegebenen Sicherheitsanforderungen verantwortungsbewusst um. (K3)
Lernziel 6.2: Sie leiten die Auswirkungen der betrieblichen Rahmbedingungen auf die eigene Gesundheit ab. (K4)
Lernziel 6.3: Sie untersuchen die definierten betrieblichen Prozesse bei Arbeitsbeginn und Arbeitsschluss im 24-Stunden-Betrieb. (K4)
Lernziel 6.4: Sie formulieren, wie Kundinnen und Kunden auf sicheres Verhalten im Betriebsumfeld hingewiesen werden können. (K3)

Lernfeld 7: Entwicklungen und Trends (12 Lektionen, wovon 4 im Selbststudium)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2a; c1.ük4b; c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b; c3.ük3a
Lernziel 7.1: Sie wenden zur persönlichen Informationsbeschaffung die zuverlässigen internen und externen Kanäle an. (K3)
Lernziel 7.2: Sie veranschaulichen anhand von Beispielen Botschaften und Produkterneuerungen der Branche, die für ein Kundengespräch relevant sind. (K3)
Lernziel 7.3: Sie analysieren anhand von Trends aus Innovation, Ökologie und Nachhaltigkeit die Angebote in der Welt des Verkehrs und Reisens im In- und Ausland. (K4)
Lernziel 7.4: Sie transferieren die Ziele der Branche und der Unternehmung auf ihre Rolle im Betrieb. (K3)

3 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich E)**Lernfeld 8: Kundinnen und Kunden** (12 Lektionen, wovon 4 im Selbststudium)

Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a

Lernziel 8.1: Sie berücksichtigen in anspruchsvollen Kundengesprächen die Angebotsbestimmungen in der Welt des Verkehrs umfassend. (K3).

Lernziel 8.2: Sie argumentieren in anspruchsvollen Kundengesprächen gestützt auf ihre Informationsquellen sicher und präsentieren ihre Lösungen überzeugend. (K3)

Lernziel 8.3: Sie gestalten in schwierigen Kundensituationen ihre Deeskalationsstrategie und ihren Selbstschutz. (K5)

Lernfeld 9: Kundenerlebnisse gestalten (28 Lektionen, wovon 16 im Selbststudium)

Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a

Lernziel 9.1: Sie zeigen Möglichkeiten auf, Produkte und Dienstleistungen in der Welt des Verkehrs für unterschiedliche Kundensegmente erlebbar zu machen. (K3)

Lernziel 9.2: Sie erläutern umfassend, welche Erfolgsfaktoren in der Welt des Verkehrs entscheidend sind, um ein Kundenerlebnis zu schaffen. (K2)

Lernziel 9.3: Sie erarbeiten anhand von Übungssituationen Massnahmen, um kundenorientierte Erlebnisse für Angebote in der Welt des Verkehrs zu ergreifen. (K4)

Lernziel 9.4: Sie zeigen anhand von Übungsbeispielen den Kunden die Nutzung von Serviceleistungen über die verschiedenen Vertriebskanäle überzeugend auf. (K3)

Lernfeld 10: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten (28 Lektionen, wovon 16 im Selbststudium)

Leistungsziele Bildungsplan: e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a

Lernziel 10.1: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von Events oder Verkaufspromotionen in der Welt des Verkehrs relevant sind. (K2)

Lernziel 10.2: Sie planen an einem Beispiel einen Event oder eine Verkaufspromotion in der Welt des Verkehrs im Team kunden- und ressourcenorientiert. (K3)

Lernziel 10.3: Sie präsentieren an einem Beispiel einen kundenbezogenen Event oder eine Verkaufspromotion in der Welt des Verkehrs von der Idee bis zur Realisation. (K3)

Lernziel 10.4: Sie leiten aus einem kundenbezogenen Event oder einer Verkaufspromotion Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

4 Erstellung und Genehmigung

Dieser Lernzielkatalog wurde durch die unterzeichnende Ausbildungs- und Prüfungsbranche erstellt und gestützt auf Art. 24, Abs. 4, Bst. b sowie Art. 25, Abs. 1 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ vom 18. Mai 2021 nach Stellungnahme der Kommission für Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) genehmigt. Er bezieht sich auf den Bildungsplan vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Öffentlicher Verkehr»

Bern, 16. Juni 2021

Vizedirektor VöV

Präsident Bildungskommission VöV

sig. Bernhard Adamek

sig. Thomas Baumgartner

Bernhard Adamek

Thomas Baumgartner

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi