

Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule Büroassistent/innen EBA

1. Lehrjahr

Trägerschaft: **IGKG Schweiz**
(Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung
Schweiz)

Das Umsetzungskonzept wurde im nationalen Koordinationsgremium diskutiert und verabschiedet. Es ist somit für alle Berufsfachschulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung gültig. Die Überarbeitungen werden nach Bedarf von der Trägerschaft initiiert und in der Verbundpartnerschaft verantwortet.

Version: 1.0
Verfasst durch:

Ectaveo AG
Raphael Bernauer
Susanne Cavadini-Weber
Marco Giovannacci
Markus Gsteiger
Aline Kellenberger
Albert Lambelet
Flavio Maggi
Marika Musitelli
Margrit Nägeli
Thierry Porée
Jan Widmaier
Alexander Zurkinden

Inhalt

1	Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten	4
1.1	Tabelle Lernortkooperation EBA	4
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	6
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung»	15
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	15
2.2	Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen	16
2.3	Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	16
2.4	Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	19
2.5	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen	21
2.6	Lernfeld 3a: Umgang mit Veränderungen	22
2.7	Lernfeld 4a: Demokratie und Medien	24
2.8	Lernfeld 4c: Kunst	26
2.9	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	27
3	Handlungskompetenzbereich B «Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen»	28
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	28
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	28
3.3	Lernfeld 1: Kommunikationsformen und -techniken anwenden	29
3.4	Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten	31
3.5	Lernfeld 3: Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen	33
3.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	34
3.7	Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	36
3.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	38
4	Handlungskompetenzbereich C «Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen»	39
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	39
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	39
4.3	Lernfeld 1: Kommunizieren im Team	40
4.4	Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team	41
4.5	Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren	42

4.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	44
4.7	Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	45
4.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	46
5	Handlungskompetenzbereich D «Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen»	47
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	47
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	47
5.3	Lernfeld 1: Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen	48
5.4	Lernfeld 2: Software und Systeme anwenden	49
5.5	Lernfeld 3: Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen	51
5.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	53
6	Handlungskompetenzbereich E «Aufbereiten von Informationen und Inhalten»	54
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	54
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	54
6.3	Lernfeld 1: Informationen (analog und digital) recherchieren	54
6.4	Lernfeld 2: Inhalte multimedial aufbereiten	56
6.5	Lernfeld 3: Statistik- und Datenauswertungen erstellen	57
6.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	59
7	Planungshilfen	60
8	Anhang 1	61

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EBA

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
a Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung						
a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen						
a2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren						
a3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen						
a4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen						
b Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen						
b1: Kunden sowie Lieferanten empfangen						
b2: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten						
b3: Informations- und Beratungs-gespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
c Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen						
c1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten						
c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen						
c3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen						
d Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen						
d1: Sitzungen und Anlässe organisieren						
d2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden						
e Aufbereiten von Informationen und Inhalten						

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren						
e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten						
e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten						

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 1

Die Leistungsziele aus den Themenbereichen (T-Leistungsziele) stammen aus dem «Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung – Büroassistent/in-nen EBA». Damit wird sichergestellt, dass die Ziele des allgemeinbildenden Unterrichts vollumfänglich erreicht werden.

HKB A Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung		80 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen	
	a1.bs2 Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	
	a1.bs3a: Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	
	a1.bs3b: Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3)	
a.2	Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	
	a2.bs1: Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)	
	a2.bs2b: Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)	
	a2.bs5: Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplanung und Ressourceneinsatz. (K3)	
	a2.bs3: Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)	
a.3	Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen	
	a3.bs1: Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeitsbereich. (K2)	

a3.bs4a: Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)

a3.bs4b: Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)

a.4 Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen

a4.bs1a: Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2)

a4.bs1b: Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2)

a4.bs1c: Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2)

a4.bs1e: Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)

a4.bs1g: Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)

a4.bs1n: Sie schildern Wirkungen einer Kunstform auf sie selbst. (K3)

Themenbereiche

T-Leistungsziele zum HKB A

T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

T1.1: Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)

T1.2: Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)

T1.3: Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)

T1.4: Sie erläutern die Form und den Inhalt ihres eigenen Lehrvertrags. (K2)

T1.5: Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)

T1.6 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)

T1.11: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2 Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung

T2a.1: Sie vergleichen verschiedene Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (K3)

T2a.2: Sie erklären die rechtlichen und finanziellen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K2)

T2a.3: Sie reflektieren die sozialen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K4)

T2a.4: Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)

T2a5: Sie legen die Bedeutung von gängigen sozialen Medien dar. (K2)

T2a8: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2b.1: Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)

T2b.2: Sie erläutern Massnahmen zur Vermeidung und Reduktion von privaten Schulden. (K2)

T2b.6: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T3 Themenbereich 3: Agieren im Berufsfeld

T3a.1: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

T4a.1: Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)

T4a.2: Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)

T4a.5: Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)

T4a.6: Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)

T4a.10: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T4c.1: Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)

T4c.4: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

HKB B Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen

160 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB B

b.1 Kunden sowie Lieferanten empfangen

b1.bs1a: Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationsgerecht an. (K3)

b1.bs1b: Sie wenden Kommunikations-techniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

b1.bs2: Sie setzen Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)

b1.bs5a: Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3)

b1.bs5b: Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)

b1.bs5c: Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)

b.2 Anliegen von Kund/innen sowie Lieferant/innen entgegennehmen und bearbeiten

b2.bs1a: Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2)

b2.bs1b: Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)

b2.bs1c: Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)

b2.bs3: Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

b2.bs4: Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

b2.bs5a: Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2)

b2.bs5b: Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)

b2.bs7: Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)

b.3 Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen

b3.bs2a: Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)

b3.bs2b: Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)

b3.bs2c: Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)

b3.bs3a: Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2)

b3.bs3b: Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)

b3.bs3c: Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3)

b3.bs7: Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)

b3.bs8: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)

HKB C Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen		120 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB C	
c.1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten	
	c1.bs1: Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)	
	c1.bs2a: Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	
	c1.bs2b: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)	
	c1.bs3: Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)	
	c1.bs6: Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	
	c1.bs9: Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)	
c.2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen	
	c2.bs1: Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)	
	c2.bs3: Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3)	
	c2.bs4b: Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	

HKB D Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen		120 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB D	
d.1	Sitzungen und Anlässe organisieren	
	d1.bs1a: Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)	
	d1.bs1b: Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)	
	d1.bs2: Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)	
	d1.bs6: Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und Anlässen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)	
	d1.bs7: Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)	
	d1.bs8a: Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)	
	d1.bs8b: Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)	
d.2	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	
	d2.bs1a: Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3)	
	d2.bs1b: Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2)	
	d2.bs1c: Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)	
	d2.bs2a: Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)	
	d2.bs2b: Sie erklären die Bedeutung und den Umgang mit einem Update. (K2)	

d2.bs5a: Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)

d2.bs5b: Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)

d2.bs7: Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)

d2.bs9: Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

HKB E Aufbereiten von Informationen und Inhalten

80 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB E

e.1 Informationen gemäss Auftrag recherchieren

e1.bs1a: Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)

e1.bs1b: Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)

e1.bs4a: Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4)

e1.bs4b: Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)

e1.bs5: Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)

e.2 Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten

e2.bs1: Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)

e2.bs2: Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)

e.3 Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten

e3.bs1: Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)

e3.bs2: Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)

e3.bs3: Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)

2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung»

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen <p>Büroassistent/innen informieren sich regelmässig über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie sind sich bewusst, dass Weiterbildungsangebote existieren und arbeiten aktiv darauf hin, diese zu nutzen. Sie erkennen neue Aufgabenbereiche in ihrem Betrieb und fragen bei ihren Vorgesetzten nach, ob sie zusätzliche Verantwortung übernehmen können. Sie halten ihre beruflichen Ergebnisse sowie ihre Stärken und Schwächen fest, beispielsweise in einem persönlichen Portfolio. Basierend darauf und nach Rücksprache mit vorgesetzten Stellen leiten sie Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab.</p>
a.2	Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren <p>Büroassistent/innen gestalten ihren Arbeitsalltag engagiert, motiviert und flexibel. Sie planen die Zeit für ihre Aufgaben nach Absprache mit ihren Vorgesetzten eigenverantwortlich und realistisch. Sie besprechen ihre Arbeitsbelastung regelmässig mit ihren direkten Vorgesetzten. Sie achten auf angemessene Erholungsphasen und ein gutes Gleichgewicht zwischen Beruf, Freizeit und familiären Verpflichtungen. Anzeichen von Überforderung erkennen sie rechtzeitig und suchen zeitgerecht das Gespräch mit ihren Vorgesetzten oder ergreifen selbstständig andere erforderliche Massnahmen.</p>
a.3	Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen <p>Büroassistent/innen erkundigen sich bei Veränderungen in ihrem beruflichen Alltag – beziehungsweise in ihren Arbeitsprozessen – bei ihren Vorgesetzten oder den zuständigen Stellen über die Gründe, die Ziele und die Auswirkungen, welche damit verbunden sind. Sie sind sich bewusst, was die Veränderungen für ihre Arbeit bedeuten und gestalten sie in ihrem Arbeitsbereich aktiv und konstruktiv mit. Bei Unsicherheiten suchen sie zeitgerecht das Gespräch mit ihren Vorgesetzten.</p>
a.4	Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen <p>Büroassistent/innen agieren bewusst und verantwortungsvoll. Sie reflektieren ihr Handeln und ihr Auftreten regelmässig. Sie schätzen ein, inwieweit wesentliche politische, gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklungen Einfluss auf ihre berufliche und persönliche Situation haben. Bei Unsicherheiten suchen sie das Gespräch mit ihrer vorgesetzten Person oder Kolleginnen und Kollegen. Sie planen ihr Handeln bei entsprechenden Themenstellungen selbstverantwortlich und ziehen bei Bedarf Unterstützung bei. Büroassistent/innen bauen ihre berufliche und persönliche Identität in der Öffentlichkeit bewusst auf.</p>

2.2 Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen

Grundlage bildet der «Nationale Lehrplan Allgemeinbildung – Büroassistent/innen EBA». Die Lernfelder entsprechen den Themen des Lehrplans.

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/a.2/T1	24
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	11
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	9
LF 3a: Umgang mit Veränderungen	a.3/a.4/T3	16
LF 4a: Demokratie und Medien	a.4/T4	12
LF 4c: Kunst	a.4/T4	8

2.3 Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson

Für dieses Lernfeld stehen **24** Lektionen zur Verfügung.

2.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Simon hat seine Lehre vor Kurzem begonnen. Er hat schnell gemerkt, dass es im Betrieb anders läuft als zu seiner Schulzeit. In seinem Betrieb bekommt er klare Aufgaben und Verantwortungen zugeteilt und seine Kolleginnen verlassen sich auf ihn. Am Anfang war das eine ganz schöne Umstellung. Mittlerweile hat er verstanden, dass er kein «Schulkind» mehr ist. Weil er sich bei vielem aber noch unsicher ist, geht er regelmässig auf seine Berufsbildnerin zu und fragt sie, worauf er z.B. im Kundenkontakt achten soll, oder was die konkreten Erwartungen an ihn sind, wenn er eine Aufgabe bekommt.

Typische Tätigkeit 2:

Henry beginnt seinen Tag mit dem Abrufen seiner Mails, dem Kalender und dem Anfertigen einer Pendenzenliste. Sein Kalender zeigt ihm an, dass er verschiedene Termine hat und sich noch für die BFS und den üK vorbereiten muss. Zudem muss er noch einige unbearbeitete Pendenzen von gestern auf heute übertragen und sitzt nun vor einer langen Liste. Er muss nun seine nächsten Tage gut planen, um alle wichtigen Deadlines einzuhalten.

Typische Tätigkeit 3:

Simon hat klare Ziele, wo er nach seiner Lehre hinwill: nämlich in die Unternehmens- und Wirtschaftsberatung. Ihm macht das Finden von Lösungen und das Diskutieren von Problemen und Herausforderungen nämlich wahnsinnig Spass. Davon, wie er später einmal arbeiten möchte, hat er sich ein klares Vision Board erstellt. Damit er während seiner Lehrzeit schon auf dieses Ziel hinarbeiten kann, dokumentiert er alle Tätigkeiten und Erfolge, die mit diesem Ziel zusammenhängen in seinem Portfolio. Von seiner Berufsbildnerin hat er erfahren, dass Anna lange im Bereich Unternehmensberatung gearbeitet hat. Er hat Anna deswegen um ein Gespräch gebeten, in dem sie ihm erzählt, worauf es in diesem Berufsfeld vor allem ankommt und wie er sich am besten darauf vorbereiten kann.

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T1.1:	Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)
T1.2	Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)
T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
T1.4	Sie erläutern die Form und den Inhalt ihres eigenen Lehrvertrags. (K2)
a2.bs1	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)
a2.bs2b	Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)
a2.bs5	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplanung und Ressourceneinsatz. (K3)
a2.bs3	Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)
T1.5	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
a1.bs2	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3)
T1.6	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
T1.11	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

T1.1	Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)
T1.2	Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)
T1.4	Sie erläutern die Form und den Inhalt ihres eigenen Lehrvertrags. (K2)
a2.bs1	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)
a2.bs3	Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)
T1.5	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Inhalte von Terminplänen. (a2.bs2b)</i>
	<i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i>
	<i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards». (T1.6)</i>
	<i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.6)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
	<i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an.</i>
a2.bs2b	Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)
a2.bs5	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplanung und Ressourceneinsatz. (K3)
a1.bs2	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3)
T1.6	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)

Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft, z.B. mithilfe eines «Vision Boards».

T1.11	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)
-------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»

«a.2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»

2.4 Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen

Für dieses Lernfeld stehen **11** Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Cosimo und seine Schwester streiten oft – meisten darüber, wer Recht hat. Er ist es gewohnt zu diskutieren und laut zu streiten. In seinem neuen Lehrbetrieb hat er neulich bei einer Meinungsverschiedenheit recht laut seine Meinung kundgetan, nun ist sein Kollege stinksauer auf ihn. Am nächsten Tag überlegt er sich, wie er die Situation klären könnte.

Typische Tätigkeit 2:

Die Eltern von Maximilians bestem Freund Cosimo lassen sich scheiden. Cosimo erklärt ihm daher, warum er niemals heiraten wird: Seine Mutter muss seinem Vater nun monatlich Geld überweisen, quasi als Ausgleich für die Zeit, in der sein Vater nicht arbeiten konnte, weil er auf Cosimo und seine Schwester aufgepasst hat. Maximilian will aber trotzdem mal heiraten. Die beiden überlegen, was die Eltern von Cosimo hätten anders machen können.

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2a.3	Sie reflektieren die sozialen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K4)
T2a.4	Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)
T2a5	Sie legen die Bedeutung von gängigen sozialen Medien dar. (K2)
a4.bs1e	Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)
T2a8	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

	<i>Sie erklären die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ehe. (T2a.3)</i>
	<i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der einzelnen Ehegatten. (T2a.3)</i>
	<i>Sie erklären die typischen Schritte der Konfliktlösung unter Berücksichtigung der Eskalationsstufen. (a4.bs1e)</i>
T2a5	Sie legen die Bedeutung von gängigen sozialen Medien dar. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

T2a.3	Sie reflektieren die sozialen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K4)
T2a.4	Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)
a4.bs1e	Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)
T2a8	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»

2.5 Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen

Für dieses Lernfeld stehen **9** Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Silvia ist seit sieben Monaten in einem Reisebüro als Lernende tätig und hat sich vor Kurzem einen neuen Laptop gekauft. Zu Beginn ihrer Ausbildung hat sie sich auch ein neues Handy bestellt. Silvia sitzt nun vor ihrem Kontoauszug und bemerkt, dass sie nach Abzug ihrer Verbindlichen Tilgungen nur noch 200 Franken für den gesamten Monat hat. Eigentlich sollte sie ihren Eltern noch Geld für die letzte Reise auf die Malediven zurückzahlen.

Typische Tätigkeit 2:

Silvia hat ihre Lohnabrechnung mit ihrem Kontoauszug abgeglichen und bemerkt, dass sie am Ende des Monats nicht den Betrag überwiesen bekommt, der auf ihrer Lohnabrechnung steht. Sie fragt ihren Vater, wieso das so ist. Er weist sie auf die unterschiedlichen Abzüge auf ihrer Lohnabrechnung hin.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)
a4.bs1g	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)
T2b.2	Sie erläutern Massnahmen zur Vermeidung und Reduktion von privaten Schulden. (K2)
T2b.6	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)
	<i>Sie erklären die Abzüge auf Seiten des Arbeitnehmers.</i>
	<i>Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn.</i>
T2b.2	Sie erläutern Massnahmen zur Vermeidung und Reduktion von privaten Schulden. (K2)
	<i>Sie nennen typische Verschuldungsfallen.</i>
	<i>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung.</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs1g	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)
	<i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag.</i>
T2b.6	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»

2.6 Lernfeld 3a: Umgang mit Veränderungen

Für dieses Lernfeld stehen **16** Lektionen zur Verfügung.

2.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Bei Silvia im Autohaus stehen grosse Veränderungen an. Es soll eine Digitalisierung des Verkaufsprozesses geben, für welche ein Konzept ausgearbeitet wurde. Mithilfe des Konzepts soll sie die Auswirkungen auf ihren Arbeitsbereich möglichst detailliert auflisten.

Typische Tätigkeit 2:

Silvia unterhält sich mit ihrem Vorgesetzten über die kommenden Veränderungen. Sie fragt ihn, welche langfristigen Ziele für das Unternehmen geplant sind. Sie ist unsicher, ob ihr Job, so wie er momentan ist, überhaupt weiterhin existieren wird.

Typische Tätigkeit 3:

Lorenas Berufsbildner wechselt die Stelle und Lorena ist nun mitten in der Ausbildung mit einer neuen Berufsbildnerin konfrontiert. Sie ist enttäuscht, weil sie mit ihrem alten Berufsbildner immer gut ausgekommen ist und er ihr viele Freiheiten gelassen hat. Die neue Berufsbildnerin Samantha macht einen etwas strengeren Eindruck und will sich regelmässiger mit Lorena austauschen. Sie ist sich unsicher, was sie davon halten soll.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
a3.bs1	Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeitsbereich. (K2)
a3.bs4a	Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)
a3.bs4b	Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)
a4.bs1a	Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

a3.bs1	Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeitsbereich. (K2)
a4.bs1a	Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2)
	<i>Sie erklären anhand von Beispielen, wie sie unternehmens- und betriebsbezogene Veränderungsprozesse im betrieblichen Umfeld erkennen. (a3.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs4a	Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)
a3.bs4b	Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen»

«a.4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»

2.7 Lernfeld 4a: Demokratie und Medien

Für dieses Lernfeld stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

2.7.1 Typische Tätigkeit

Samir aus Serbien ist seit drei Monaten in der Schweiz. Er schaut regelmässig Nachrichten, um informiert zu sein. Dort wird häufig vom Bundesrat berichtet. Er versteht nicht genau, was dieser für eine Funktion hat und fragt bei seiner Kollegin nach.

2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T4a.1	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a4.bs1b	Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2)
a4.bs1c	Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2)
T4a.2	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
T4a.5	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.6	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)
T4a.10	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

T4a.1	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a4.bs1b	Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2)
a4.bs1c	Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2)
T4a.2	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
T4a.5	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.6	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

T4a.10:	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)
---------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»

2.8 Lernfeld 4c: Kunst

Für dieses Lernfeld stehen **8** Lektionen zur Verfügung.

2.8.1 Typische Tätigkeit

Sven und Carlos sind in ihrer Mittagspause im Park unterwegs und kommen an einer neu aufgestellten Skulptur vorbei. Sie diskutieren darüber, dass die Skulptur nicht in das Bild vom Park passt. Carlos hätte lieber ein paar mehr Parkbänke anstelle der Skulptur gehabt.

2.8.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T4c.1	Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)
a4.bs1n	Sie schildern Wirkungen einer Kunstform auf sie selbst. (K3)
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

T4c.1	Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)
	<i>Sie erläutern eine Form der Kunst. (a4.bs1n)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs1n	Sie schildern Wirkungen einer Kunstform auf sie selbst. (K3)
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.8.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»

2.9 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV und des ABU-Lehrplans. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis (20%)

(schriftlich)
 _ Allgemeinbildung

Anwendungen (80%)

(schriftlich)
 _ Critical Incidents
 _ Mini Cases
 _ Handlungssimulationen
 sowie andere geeignete Prüfungsmethoden

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

_ Prozessreflexion anhand des Portfolios (schriftlich, mündlich oder praktisch*)
 _ Standortbestimmung (einzeln oder in der Gruppe)

* «praktisch» bedeutet, dass die Lernenden ein Werk erstellen, etwas produzieren wie z.B. ein Video

3 Handlungskompetenzbereich B «Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.1	Kunden sowie Lieferanten empfangen
	Büroassistent/innen empfangen interne und externe Kunden sowie Lieferanten offen, freundlich und empathisch. Sie sind sich bewusst, dass sie oft die erste Ansprechperson in ihrem Betrieb persönlich oder online sind. Deshalb achten sie darauf, dass sie ihren Betrieb positiv nach aussen repräsentieren. Sie benachrichtigen die entsprechenden Personen in ihrem Betrieb über das Eintreffen von internen und externen Kunden oder Lieferanten und stellen deren Betreuung in Wartezeiten sicher.
b.2	Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten
	Büroassistent/innen nehmen Anliegen von Kunden und Lieferanten auf allen Kanälen entgegen und bearbeiten diese umgehend. Sie leiten Kunden oder Lieferanten an zuständige Stellen weiter und stellen sicher, dass deren Anliegen weiterbearbeitet werden, wie zum Beispiel Rückrufe. Dazu erstellen sie Gesprächs- oder Telefonnotizen. Sie achten dabei darauf, dass diese für den Adressaten verständlich und nachvollziehbar strukturiert und verfasst sind. Sie stellen Kontakte mit internen und externen Kunden oder Lieferanten für ihre Mitarbeitenden oder vorgesetzten Stellen her. Sie holen Bedürfnisse ab, erteilen Informationen und stellen nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen Unterlagen und Dokumente den Kunden oder Lieferanten zu.
b.3	Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen
	Büroassistent/innen führen ihrer Kenntnis entsprechende Beratungs- und Informationsgespräche mit internen und externen Kunden sowie Lieferanten auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache, sowie in Englisch oder einer zweiten Landessprache. Sie erkennen die Absichten von ihren Gesprächspersonen und reagieren angemessen. Büroassistent/innen geben die wesentlichen Aussagen klar, folgerichtig und korrekt wieder. Sie stellen Sachverhalte sowie Meinungsbeiträge verständlich dar (schriftlich und mündlich). Sie nehmen Anliegen von internen und externen Kunden oder Lieferanten, die sie nicht unmittelbar erfüllen können, entgegen und stellen sicher, dass die Anliegen von den entsprechenden zuständigen Personen weiterverfolgt werden. Sie analysieren positive und negative Kundenreaktionen und leiten Verbesserungsvorschläge für die zukünftigen Informations- und Beratungsgespräche ab.

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunikationsformen und -techniken anwenden	b.1/b.3	20
LF 2: Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten	b.1/b.2/b.3	20
LF 3: Gespräch mit Kunden und Lieferanten führen	b.2/b.3	20

GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1/b.2/b.3	50
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1/b.2	50

3.3 Lernfeld 1: Kommunikationsformen und -techniken anwenden

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Gabi begrüsst eine Kundin am Schalter der SBB. Die Kundin verschränkt demonstrativ die Arme und zieht ihre Mundwinkel nach unten. Gabi bereitet sich geistig schon einmal auf eine heftige Beschwerde vor.

Typische Tätigkeit 2:

Katharina telefoniert mit einem Lieferanten. Dieser möchte wissen, wann die bestellte Ware spätestens geliefert werden soll, da es zu Schwierigkeiten beim Transport kommen kann. Katharina schaut im System nach und teilt ihm mit, dass sie die Ware spätestens nächste Woche Donnerstag brauchen. Sie bedanken sich beide höflich und versprechen sich, in Kontakt zu bleiben, sofern es weiteren Klärungsbedarf gibt.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs1a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationgerecht an. (K3)
b1.bs1b	Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b1.bs2	Sie setzen Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)
b1.bs5a	Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3)
b3.bs2b	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erklären unterschiedliche Kommunikationsformen und -techniken sowie deren Einsatzgebiet und Einsatzzweck. (b1.bs1a)

Sie erklären die Unterschiede zwischen verbalen und nonverbalen Signalen anhand von Beispielen. (b1.bs2)

Sie legen die Merkmale einer wertschätzenden Kommunikation dar. (b3.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs1a: Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationsgerecht an. (K3)

b1.bs5a: Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3)

Sie deuten nonverbale und verbale Signale ihres Gegenübers.

Sie erkennen die verbalen und nonverbalen Signale ihres Gegenübers. (b1.bs2)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs1b: Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3) *

Sie wenden geeignete sprachliche Wendungen bei der Begrüssung von Kundinnen und Lieferanten an.

b1.bs2: Sie setzen Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)

Sie interagieren im Gesprächsverlauf sachgerecht und adressatengerecht.

b3.bs2b: Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)

Sie setzen geeignete sprachliche Wendungen ein, um Wertschätzung zu signalisieren.

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: Kunden sowie Lieferanten empfangen»

«b.3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

3.4 Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Abdal hat am Telefon einen Kunden, der einen Kaufvertrag abschliessen möchte. Er fasst nochmals das Anliegen des Kunden zusammen, sodass keine Missverständnisse entstehen und der Kunde Vertrauen zu ihm aufbauen kann, und überprüft, ob alle Elemente des Kaufvertrags erfüllt sind. Er fertigt dann vom Gespräch ein kurzes Protokoll an, damit sein Vorgesetzter genau weiss, was Abdal und der Kunde vereinbart haben.

Typische Tätigkeit 2:

Paola ist der «Sonnenschein» der Firma, wie ihr Chef immer zu sagen pflegt. Sie ist Lernende im ersten Lehrjahr und arbeitet am Empfang eines Fünf-Sterne-Hotels. Heute hat sie allerdings schlechte Laune. Als eine Kundin anruft, beantwortet sie das Telefon jedoch gewohnt freundlich und hilfsbereit. Sie macht sich Notizen über die Wünsche der Kundin, damit sie die Buchung korrekt aufnehmen kann.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs5b	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
b1.bs5c	Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)
b2.bs1a	Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2)
b2.bs1b	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)

b2.bs5a	Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2)
b2.bs5b	Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)
b2.bs7	Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)
b3.bs2c	Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

b2.bs1a:	Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2)
b2.bs1b:	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)
b2.bs5a:	Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2)
b2.bs5b:	Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)
	<i>Sie zeigen an Beispielen auf, wie Inhalte von Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsverträgen zu Kundenreklamationen führen.</i>
	<i>Sie umschreiben anhand von Beispielen kulturelle Unterschiede und erklären deren Auswirkungen auf die Kommunikation.</i>
	<i>Sie zeigen den Ablauf eines Kundenkontakts mit gängigen Varianten auf. (b1.bs5c)</i>
	<i>Sie nennen wichtige Faktoren für einen gelungenen Vertrauensaufbau. (b3.bs2c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs5b:	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
b1.bs5c:	Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)
b2.bs7:	Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)
b3.bs2c:	Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: Kunden sowie Lieferanten empfangen»

«b.2: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»

«b.3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

3.5 Lernfeld 3: Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.5.1 Typische Tätigkeit

Am Nachmittag hat Sofia ein Gespräch mit einer Kundin, die ihr bereits per Mail mitgeteilt hat, dass sie den gesamten Bestand ihrer Laborgeräte erneuern möchte. Daher konnte sie sich ausreichend mithilfe ihrer Vorgesetzten vorbereiten. Sofia stellt ihr nun mögliche neue Geräte vor und nennt die jeweiligen Vor- und Nachteile. Kompetent fragt sie bei der Kundin nach, ob sie mit der Auswahl zufrieden ist.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b2.bs1c	Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)
b3.bs2a	Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)
b3.bs3a	Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2)
b3.bs7	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

b3.bs2a: Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)

Sie identifizieren Faktoren, welche in einem Gespräch zu einem Misserfolg bzw. zu einem Erfolg führen.

b3.bs3a: Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

b2.bs1c: Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b3.bs7: Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)

Sie argumentieren systematisch und logisch.

3.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.2: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»

«b.3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

3.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **50** Lektionen zur Verfügung.

3.6.1 Typische Tätigkeit

Zolan begrüsst in seinem Lehrbetrieb, dem Treuhandbüro «Claussen», die Kundin Frau Schmauli. Zolans Kollegin ist noch in einem Termin und hat ihn gebeten, die Kundin zu betreuen, bis sie dazustösst. Frau Schmauli ist zum ersten Mal bei ihnen und hat ein paar Fragen zum Treuhandbüro, die sie Zolan gleich stellt. Er notiert sich die Fragen für später, wenn seine

Kollegin dabei ist. Er hat bereits einige Kundengespräche mitbegleitet und kann mithilfe seiner Checkliste die ersten Bedürfnisse abfragen.

3.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs1b	Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b3.bs8	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
b2.bs3	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b2.bs4	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b3.bs3b	Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
b3.bs3c	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (b2.bs7)

Sie erläutern in der regionalen Landessprache Anwendungsbereich und Zweck unterschiedlicher Fragetechniken. (b2.bs4)

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs3c: Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3)

Sie wenden die Grundlagen des wirkungsvollen Präsentierens sach- und adressatengerecht an.

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs1b:	Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/in- nen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Ni- veau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
	<i>Sie formulieren in der regionalen Landessprache inhaltlich und formal kor- rekt sowie leicht verständlich.</i>
b3.bs8:	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache adressaten- und sachgerecht.</i>
	<i>Sie wenden die sprachlichen Strukturen und Stilmittel wirkungsvoll an.</i>
b2.bs3:	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Ni- veau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
	<i>Sie formulieren in der regionalen Landessprache inhaltlich zielführend und mit passenden sprachlichen Wendungen.</i>
b2.bs4:	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdspra- che an. (K3)
b3.bs3b:	Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie wenden das aktive Zuhören und passende Fragetechniken in der Ge- sprächsführung gezielt an.</i>

3.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: Kunden sowie Lieferanten empfangen»

«b.2: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»

«b.3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

3.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **50** Lektionen zur Verfügung.

3.7.1 Typische Tätigkeit

Mirko begrüsst in seinem Lehrbetrieb, dem Treuhandbüro «P&C», den Kunden Herrn East. Mirkos Vorgesetzter hat ihn gebeten, den Kunden auf Englisch zu empfangen, seine Kundendaten im System aufzunehmen und ihm den Weg zu seinem Büro zu beschreiben

3.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs1b	Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b2.bs3	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)
b2.bs4	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie wählen den passenden Wortschatz für eine adressatengerechte Kommunikation. (b2.bs3)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs1b: Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

Sie setzen in der Fremdsprache passende sprachliche Wendungen zur Begrüssung und zur Verabschiedung des Gegenübers ein.

b2.bs3: Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

Sie kommunizieren in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich auf Niveau A2.

b2.bs4: Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)

Sie formulieren in der Fremdsprache Fragen inhaltlich zielführend und mit passenden sprachlichen Wendungen.

3.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: Kunden sowie Lieferanten empfangen»

«b.2: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»

3.8 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

- _ Berufskunde
- _ Landessprache
- _ Fremdsprache

Anwendungen

praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich oder mündlich)

- _ Kommunikative Critical Incidents

4 Handlungskompetenzbereich C «Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten
	<p>Büroassistent/innen üben ihre Tätigkeiten in unterschiedlichen Teamkonstellationen und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen betriebsinternen und -externen Anspruchsgruppen aus. Sie berücksichtigen im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorgaben, Vereinbarungen und Termine. Bei Abweichungen nehmen sie zeitgerecht Rücksprache mit den zuständigen Stellen und Anspruchsgruppen. Sie sind sich im Klaren, wofür die verschiedenen Abteilungen im Betrieb zuständig sind, und bieten gezielt ihre Unterstützung an. Sie holen sich regelmässig bei Arbeitskolleg/innen Feedback ein und sehen diese Rückmeldung als Entwicklungschance.</p> <p>Sie fügen sich gut in neue Teams ein und kommen mit sich verändernden Teamstrukturen zurecht. Punkte, die ihnen für eine gut funktionierende Teamarbeit wichtig sind, sprechen sie offen an. Sie halten sich stets an die betrieblichen Kommunikationsregeln.</p>
c.2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen
	<p>Büroassistent/innen agieren als Schnittstelle zwischen Personen und Personengruppen im Betrieb bzw. in betrieblichen Prozessen. Sie arbeiten als unterstützendes Bindeglied bzw. in Schnittstellenfunktion mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und koordinieren unter Anleitung diverse Aufgaben. Sie informieren sich über die anstehenden Aufträge und fragen bei Unklarheiten nach. Sie legen Wert darauf, die Erwartungen an sie zu klären sowie die formalen und inhaltlichen Kriterien genau in Erfahrung zu bringen. Sie gestalten die Schnittstellen innerhalb ihres Betriebs mit den vorhandenen Hilfsmitteln effizient und methodengestützt, zum Beispiel mittels Termin- und Planungstools.</p>

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	c.1	12
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	c.1	12
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren	c.2	40
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	c.1	20
GL 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	c.1	36

4.3 Lernfeld 1: Kommunizieren im Team

Für dieses Lernfeld stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Pietro und sein Team bekommen einen neuen Abteilungsleiter aus Japan. Im Vorfeld soll er daher mithilfe seiner erfahrenen Kollegin Kim Ideen sammeln, wie sie dem neuen Kollegen die Spielregeln des Unternehmens erklären können. Sie recherchieren hierfür die Gesprächsregeln aus Japan, damit sie Missverständnissen direkt vorbeugen können.

Typische Tätigkeit 2:

Roland ärgert sich über Fabienne wegen ihrer ständigen Nörgelei über anfallende Aufgaben. Er merkt, wie er schon gar keine Lust mehr hat, mit ihr in einem Team zusammenzuarbeiten. Weil er aber weiss, dass er die nächsten zwei Jahre mit Fabienne zusammenarbeiten muss, fasst er sich ein Herz und sucht das Gespräch – obwohl er viel mehr Lust hätte, mit seiner Teamkollegin Paula über Fabienne zu lästern.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c1.bs2a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)
c1.bs3	Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)
c1.bs9	Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

c1.bs2a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)
	<i>Sie beschreiben die verschiedenen Möglichkeiten der Konfliktlösung. (c1.bs9)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs9	Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)
--------	---

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c1.bs3	Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)
--------	--

4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»

4.4 Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team

Für dieses Lernfeld stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

4.4.1 Typische Tätigkeit

Régis, ein Lernender im ersten Lehrjahr, und Thierry, welcher seine Ausbildung letztes Jahr beendet hat, sollen bis am nächsten Tag gemeinsam das Chaos im Materialraum beseitigen und fehlendes Material nachbestellen. Sie merken, dass die Arbeit mehr Zeit braucht als gedacht und sie die Deadline nicht halten können. Sie überlegen, welche Möglichkeiten sie nun haben. Thierry schlägt vor, den Vorgesetzten gleich zu informieren. Régis hat die Befürchtung, dass sie zu langsam gearbeitet haben und nun Ärger bekommen.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

c1.bs1	Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)
c1.bs6	Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

c1.bs1	Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)
--------	--

Sie beschreiben die verschiedenen Techniken, die zum Setzen und Überwachen von Terminen verwendet werden. (c1.bs6)

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs6	Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
--------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»

4.5 Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren

Für dieses Lernfeld stehen **40** Lektionen zur Verfügung.

4.5.1 Typische Tätigkeit

Lio arbeitet in der Auftragsabwicklung und ist gemeinsam mit seiner Kollegin Jenny für die Büromittel-Bestellungen seiner Kollegen verantwortlich. Er erfasst die Bestellungen im System, verschickt Auftragsbestätigungen und überwacht die Termine und Fristen. Eine Kollegin schickt Lio im Intranet eine Nachricht und möchte gerne den Liefertermin einer bestimmten Bestellung um eine Woche vorziehen. Er soll nun zuerst mit dem Lieferanten abklären, ob die

Verschiebung möglich ist. Danach will er die Kollegin informieren, bis wann sie mit ihrer Lieferung rechnen kann.

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c2.bs1	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)
c2.bs3	Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3)
c2.bs4a	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)
c2.bs4b	Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

c2.bs1	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Besonderheiten der einzelnen ICT-Tools, die in einem Geschäftsprozess eingesetzt werden. (c2.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c2.bs3:	Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3)
c2.bs4a	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)
c2.bs4b	Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen»

4.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

Typische Tätigkeit

Romana arbeitet am Empfang eines Handelsunternehmens. Sie nimmt ein wichtiges Telefonat für die Finanzleiterin entgegen. Da diese in einem Meeting ist, nimmt Romana die Informationen schriftlich auf. Dabei notiert Romana den Namen des Anrufers, die Uhrzeit des Anrufs, den Grund für den Anruf sowie bis wann der Anrufer für einen Rückruf erreichbar ist.

4.6.1 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

c1.bs2b	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
---------	---

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (c1.bs2b)

Sie fassen Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammen. (c1.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c1.bs2b	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie verwenden eine angemessene Ausdrucksweise in Teamsituationen. (c1.bs3)</i>

4.6.2 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»

4.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **36** Lektionen zur Verfügung.

Typische Tätigkeit

Nora arbeitet in einem internationalen Chemiekonzern. Sie nimmt ein Telefonat für ihren Kollegen Ibrahim entgegen. Die Anruferin spricht nur Englisch. Normalerweise übernimmt Ibrahim an dieser Stelle das Telefonat, da dieser aber gerade auf der Toilette ist, bittet Nora die Anruferin auf Englisch um einen Moment Geduld, bis er wieder zurück ist.

4.7.1 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

c1.bs2b	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
---------	---

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie reagieren korrekt und sprachlich gut verständlich auf einfache Äusserungen in der Fremdsprache. (c1.bs2b)

Sie fassen mündlich oder schriftlich kommunizierte Informationen in der Fremdsprache nachvollziehbar zusammen. (c1.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c1.bs2b	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
---------	---

4.7.2 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»

4.8 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

- _ Berufskunde
- _ Landessprache
- _ Fremdsprache

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Handlungssimulationen

Seite 46

5 Handlungskompetenzbereich D «Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.1	Sitzungen und Anlässe organisieren
<p>Büroassistent/innen arbeiten bei der Organisation und Durchführung von internen und externen Anlässen mit. Sie planen und organisieren die erforderlichen Infrastrukturen für Veranstaltungen – zum Beispiel Kundenanlässe oder Seminare – entsprechend ihrer Rolle oder nach Vorgaben von vorgesetzten Stellen. Sie überprüfen die in ihrem Arbeitsbereich relevanten Infrastrukturen für Sitzungen und Anlässe regelmässig und stellen sicher, dass diese in einem guten Zustand sind. Falls diese nicht in einem guten Zustand sind, leiten Sie Massnahmen ab und besprechen mit ihren Vorgesetzten deren Umsetzung.</p>	
d.2	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden
<p>Büroassistent/innen wenden die gängige Software in ihrem Arbeitsbereich regelmässig an. Sie nutzen und betreuen digitale Applikationen nach Vorgaben. Sie finden Lösungen bei Anwenderproblemen von Mitarbeitenden oder suchen mit ihnen gemeinsam nach Lösungen. Falls Büroassistent/innen technische Probleme mit Applikationen haben, versuchen sie diese in einem ersten Schritt selbst zu lösen und wenden sich erst in einem zweiten Schritt an die zuständigen Stellen, um eine Lösung zu finden.</p> <p>Sie organisieren den virtuellen Austausch in ihrem Betrieb dem Nutzen entsprechend, wie zum Beispiel Telefon- und Video-konferenzen. Büroassistent/innen arbeiten mit Datenbanken und aktualisieren Inhalte und Daten nach Vorgaben. Sie bilden nach Vorgaben und Anweisungen gängige Ablagestrukturen in Inhaltsverwaltungs- oder Datenbanksystemen. Dabei berücksichtigen sie betriebsinterne Datenschutzrichtlinien. Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bzgl. Datensicherheit und leiten entsprechende Massnahmen stufengerecht ein.</p>	

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen	d.1	30
LF 2: Software und Systeme anwenden	d.2	80
LF 3: Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen	d.2	10

5.3 Lernfeld 1: Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen

Für dieses Lernfeld stehen **30** Lektionen zur Verfügung.

5.3.1 Typische Tätigkeit

Liam bekommt die Aufgabe, einen kleinen Apéro Riche gemeinsam mit seiner Kollegin Stefanie zu organisieren. Der Apéro soll im Geschäft stattfinden und es werden ca. 30 Teammitglieder kommen, wovon einige Vegetarier sind. Liam schreibt eine Liste mit den Sachen, die er erledigen muss. Er markiert die wichtigsten Punkte, welche er möglichst am selben Tag noch abklären muss. Darunter fallen das Budget und die Raumplanung, die anderen Sachen trägt er sich für die kommenden Tage direkt in seinen Kalender ein.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d1.bs1a	Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)
d1.bs1b	Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)
d1.bs2	Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)
d1.bs6	Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und Anlässen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
d1.bs7	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)
d1.bs8a	Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
d1.bs8b	Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erläutern die wichtigsten Planungs- und Arbeitstechniken. (d1.bs7)

Sie nennen Instrumente zur Überprüfung des Zeitmanagements. (d1.bs7)

Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs1a	Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)
d1.bs1b	Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)
d1.bs2	Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)
d1.bs6	Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und Anlässen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
d1.bs7	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)
d1.bs8a	Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
	<i>Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen gemäss Vorgabe und anhand einfacher Beispiele.</i>
d1.bs8b	Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.1: Sitzungen und Anlässe organisieren»

5.4 Lernfeld 2: Software und Systeme anwenden

Für dieses Lernfeld stehen **80** Lektionen zur Verfügung.

5.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Kim arbeitet im Moment in der Lohnbuchhaltung ihres Lehrbetriebs, dem Seniorenheim «Sonnenschein», mit. Von ihrer Vorgesetzten hat sie die Information erhalten, dass der neue Mitarbeitende Carlos nach dem Ende seiner Probezeit eine Lohnerhöhung erhält. Kim soll nun im System Carlos' Lohndaten abrufen und ihrem Vorgesetzten weiterleiten.

Typische Tätigkeit 2:

Ramin ist im ersten Lehrjahr in einem Speditionsbetrieb tätig. Von einem älteren, kurz vor der Pension stehenden Arbeitskollegen wird er um Hilfe gebeten. Der Kollege hat Probleme damit, Termine in seiner Kalenderapplikation an andere Teilnehmende zu versenden. Ramin weiss, dass es durch das letzte Update Neuerungen in der Applikation gegeben hat, und hilft seinem Kollegen weiter.

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3)
d2.bs1b	Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2)
d2.bs2a	Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)
d2.bs2b	Sie erklären die Bedeutung und den Umgang mit einem Update. (K2)
d2.bs7	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)
d2.bs9	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

d2.bs1b	Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2)
d2.bs2b	Sie erklären die Bedeutung und den Umgang mit einem Update. (K2)
<i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software. (d2.bs7)</i>	

Leistungsziele Fertigkeiten

d2.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3)
<i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm sauber formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente).</i>	

Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend.

d2.bs2a	Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)
d2.bs7	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)
	<i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.).</i>
	<i>Sie wenden passende Sicherheitsmassnahmen beim Arbeiten mit Browser-Software an.</i>
	<i>Sie lösen häufig auftretende, einfache Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten.</i>
d2.bs9	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

5.5 Lernfeld 3: Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen

Für dieses Lernfeld stehen **10** Lektionen zur Verfügung.

5.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Kathrin stellt diverse sensible Daten für das HR-Management zusammen. Sie überprüft sorgfältig alle Mailadressen der Empfänger, um die Mail mit sensiblen Daten nicht an die falschen Personen zu senden.

Typische Tätigkeit 2:

Naheli und ihr Kollege Kai sollen Kundendaten aktualisieren und alte Kundendaten im Archiv ablegen. Sie soll nun unter Anleitung von Kai die Daten auf das neue Cloud-System des Unternehmens übertragen.

5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs1c	Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)
d2.bs5a	Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
d2.bs5b	Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

d2.bs1c	Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)
	<i>Sie erklären den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (d2.bs5a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d2.bs5a	Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)
	<i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS.</i>
d2.bs5b	Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

5.6 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)
_ Berufskunde

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich/praktisch*)
_ Handlungssimulationen

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

(ev. mit HKB B kombiniert)

_ Kleine Projektarbeit oder
_ Praxisaufgabe
(schriftlich oder im Verlauf des 1. Lehrjahres, im Projektteam arbeiten)

* «praktisch» bedeutet, dass die Lernenden ein Werk erstellen, etwas produzieren wie z.B. ein Video

6 Handlungskompetenzbereich E «Aufbereiten von Informationen und Inhalten»

6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
e.1	Informationen gemäss Auftrag recherchieren
	Büroassistent/innen recherchieren eigenständig nach Informationen und Lösungen im wirtschaftlichen Bereich unter entsprechender Anleitung der vorgesetzten Person. Sie bereiten ihre Recherchen ansprechend und nachvollziehbar auf. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen, sei das von Personen, online oder über die betrieblichen Daten- und Ablagesysteme. Sie dokumentieren und ordnen die gewonnenen Informationen für die Verwendung zu einem späteren Zeitpunkt.
e.2	Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten
	Büroassistent/innen erstellen Unterlagen und Informationsmittel in Zusammenarbeit mit zuständigen internen Stellen und aufgrund von konkreten Aufträgen. Dabei nutzen sie entsprechend der vorgegebenen Zielsetzung Bilder, Texte und virtuelle Dateien. Sie bereiten Inhalte mit geeigneten internen Applikationen ansprechend auf. Sie leiten die aufbereiteten Inhalte an die zuständigen Stellen weiter und arbeiten deren Rückmeldung sorgfältig ein. Büroassistent/innen präsentieren Inhalte nach Vorgabe und bereiten diese Präsentationen nach Absprache mit ihrer vorgesetzten Person selbstständig vor.
e.3	Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten
	Büroassistent/innen arbeiten bei Auswertungen von betriebsbezogenen Statistiken und Daten mit. Sie führen inhaltliche Analysen wie auch kleinere quantitative Auswertungen nach Vorgabe aus. Sie stellen die Ergebnisse nachvollziehbar und ansprechend dar, zum Beispiel grafisch oder tabellarisch. Sie leiten die fertig erstellten Auswertungen an die zuständigen Stellen weiter und arbeiten deren Rückmeldung sorgfältig ein.

6.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Informationen (analog und digital) recherchieren	e.1	15
LF 2: Inhalte multimedial aufbereiten	e.2	40
LF 3: Statistik- und Datenauswertungen erstellen	e.3	25

6.3 Lernfeld 1: Informationen (analog und digital) recherchieren

Für dieses Lernfeld stehen **15** Lektionen zur Verfügung.

6.3.1 Typische Tätigkeit

Janine recherchiert gemeinsam mit einer Kollegin den Quellensteuersatz ihres Kantons für einen ausländischen Mitarbeiter namens Jaques. Sie findet eine Angabe von 2013 und ist sich nicht sicher, ob die Angabe noch aktuell ist. Die Zahlen kommen ihr sehr hoch vor, daher zieht sie eine zweite Quelle hinzu. Ihre Kollegin hat eine neuere Quelle gefunden, die sie mit Janine ansieht. Nun müssen die beiden die richtigen Informationen noch für Jaques verständlich aufbereiten. Sie beschliessen, ihm ein kurzes Informationsblatt zu erstellen.

6.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e1.bs1a	Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bs1b	Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)
e1.bs4a	Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4)
e1.bs4b	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)
e1.bs5	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

e1.bs1b:	Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)
<i>Sie erläutern das Vorgehen beim Recherchieren von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (e1.bs1a)</i>	

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs1a:	Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bs4a:	Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4)

Sie erstellen eine Liste von Kriterien, um die Qualität von Informationsquellen zu prüfen.

e1.bs4b	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)
e1.bs5	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren»

6.4 Lernfeld 2: Inhalte multimedial aufbereiten

Für dieses Lernfeld stehen **40** Lektionen zur Verfügung.

6.4.1 Typische Tätigkeit

Jonas soll für seine Firma mithilfe eines Kollegen einen Screencast (Bildschirmaufnahme) zur Anwendung eines neu eingeführten Tools vornehmen. Er schreibt dafür ein Drehbuch, damit der Sprecher auch den richtigen Text an der richtigen Stelle vorliest.

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e2.bs1	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)
e2.bs2	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erläutern Aspekte der visuellen und auditiven Gestaltung. (e2.bs1)

Leistungsziele Fertigkeiten

e2.bs1	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)
	<i>Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf.</i>
	<i>Sie optimieren bestehende Bild-, Ton- und Filmaufnahmen selbstständig unter Anwendung der wichtigsten Gestaltungsaspekte.</i>
e2.bs2	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)
	<i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software übersichtliche Präsentationen.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten»

6.5 Lernfeld 3: Statistik- und Datenauswertungen erstellen

Für dieses Lernfeld stehen **25** Lektionen zur Verfügung.

6.5.1 Typische Tätigkeit

Die HR-Abteilung in Heimos Betrieb möchte herausfinden, wie hoch die durchschnittliche Arbeitszeit eines Mitarbeitenden pro Tag im letzten Jahr war. Dafür beauftragt sie ihn, die nötigen Berechnungen anzustellen und die Daten aufzubereiten.

6.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e3.bs1	Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)
e3.bs2	Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)
e3.bs3	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

e3.bs1	Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)
e3.bs2	Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)
	<i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus.</i>
	<i>Sie stellen das Resultat anhand der Vorgaben grafisch dar.</i>
	<i>Sie werten Datensätze mit geeigneten Werkzeugen aus.</i>
e3.bs3	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten»

6.6 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

_ Berufskunde

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich oder praktisch*)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Handlungssimulationen

* «praktisch» bedeutet, dass die Lernenden ein Werk erstellen, etwas produzieren wie z.B. ein Video

7 Planungshilfen

Für die Umsetzung an den Berufsfachschulen stehen folgende Hilfsmittel zur Verfügung:

- Büroassistent/innen EBA: Übersichtstabellen der Lernfelder über beide Lehrjahre (für alle Handlungskompetenzbereiche A-E)
- Bericht «Organisationsmodelle für die Umsetzung von handlungskompetenzorientierten Bildungsplänen in Berufsfachschulen»

8 Anhang 1

In diesem Anhang finden Sie kurze Beschreibungen der Prüfungsmethoden, die in diesem Umsetzungskonzept erwähnt sind. Im Rahmen des Weiterbildungsprogramms der Lehrpersonen sind verschiedene Prüfungsmethoden unter «Didaktik konkret» ausführlich beschrieben.

Critical Incidents (Erfolgskritische Situationen)	Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Mass darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine herausfordernde Situation präsentiert, die sie situationsgerecht bewältigen. Mit den «kommunikativen Critical Incidents» werden kommunikativen Aspekte wie Kommunikationstechniken geprüft.
Gesprächsanalyse	Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor.
Geleitete Fallarbeit	In dieser Prüfungsform bearbeiten die Lernenden verschiedene Teilaufgaben zu einem vielschichtigen Praxisfall wofür analytische und konzeptionelle Kompetenzen gefragt sind. Die Teilaufgaben beziehen sich auf die Kernprozesse und -aufgaben des Berufs. Die Lernenden werden in der geleiteten Fallarbeit systematisch mittels verschiedenen Teilaufgaben durch die Bearbeitung des Falls geführt.
Gruppendiskussion	Die Gruppendiskussion ist eine Prüfungsform, bei der die Lernenden eine Fragestellung in der Gruppe diskutieren und zu einem gemeinsamen Entschluss bzw. einem gemeinsamen Ergebnis kommen müssen. Während dieses Prozesses wird die Gruppe von Expert/innen beobachtet, um die Kommunikations- und Verhandlungsfähigkeiten sowie die Überzeugungskraft zu prüfen.
Handlungssimulation	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Mini Cases (Kleine Fallbeschreibungen)	Mini Cases sind eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen («kleine Fallbeschreibungen») von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die vorgegebene Situation, schildern das Vorgehen und leiten Konsequenzen für das Handeln ab.
Praxisaufgabe	Die Praxisaufgabe ist eine Prüfungsform, die einem Auftrag entspricht, mit dem man das Handlungswissen prüft. Die Lernenden stellen damit ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis.

Projektarbeit (Kleine)	Die Projektarbeit ist eine Prüfungsform bei der die Lernenden ein Projekt, welches in der Berufsfachschule durchgeführt wird, leiten. Die Projektarbeit wird schriftlich dokumentiert.
Prozessreflexion (gemäss Angaben im Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung)	Die Lernenden führen gemeinsam mit der Lehrperson eine Standortbestimmung anhand des persönlichen Portfolios durch. Sie setzen sich mit beispielsweise folgenden Fragen auseinander: Welche Kompetenzen habe ich erworben? Wo liegen meine Stärken und Schwächen? Was waren die Ursachen, dass ich meine gesetzten Ziele (nicht) erreicht habe? Wie kann ich meine Kompetenzen weiter verbessern? Die Prozessreflexion prüft, wie die Lernenden ihre Kompetenzentwicklung geplant und reflektiert haben.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Wissens- und Verständnisfragen	Wissens- und Verständnisfragen sind eine Prüfungsform, in welcher gezielt Wissen und Verständnis schriftlich geprüft werden. Sie umfasst geschlossene Aufgaben und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben).