

Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule Büroassistent/innen EBA

2. 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 2	6
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung»	11
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	11
2.2	Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen	11
2.3	Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	12
2.4	Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	14
2.5	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen	16
2.6	Lernfeld 4a: Demokratie und Medien	19
2.7	Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends	20
2.8	Lernfeld 5: Nachhaltige Entwicklung	24
2.9	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	26
3	Handlungskompetenzbereich B «Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen»	27
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	27
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	27
3.3	Lernfeld 1: Informations- und Beratungsgespräch führen	27
3.4	Grundlagenlernfeld 2: In einer Fremdsprache kommunizieren	29
3.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	30
4	Handlungskompetenzbereich C «Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen»	32
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	32
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	32
4.3	Lernfeld 1: Administrative Prozesse unterstützen	32
4.4	Grundlagenlernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren	34
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	35
5	Handlungskompetenzbereich E «Aufbereiten von Informationen und Inhalten»	36
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	36
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	36

5.3	Lernfeld 1: Präsentationen und Datenauswertungen erstellen	36
5.4	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	38
6	Planungshilfen	39
7	Anhang 1	40

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						
e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren						
e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten						
e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten						

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 2

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)	
	a1.bs3c: Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten im kaufmännischen Bereich aus. (K4)	
a.2	Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	
	a2.bs4: Sie erläutern geeignete Massnahmen für einen nachhaltigen Arbeitsprozess im Sinne des Ressourcenverbrauchs und des Umweltschutzes. (K2)	
a.4	Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen	
	a4.bs1d: Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)	
	a4.bs1f: Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)	
	a4.bs1h: Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)	

a4.bs1i: Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz sowie deren Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)

a4.bs1j: Sie erläutern die gebräuchlichsten Steuern und deren Zweck. (K2)

a4.bs1k: Sie füllen eine Steuererklärung aus. (K3)

a4.bs1m: Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4)

Themenbereiche

T-Leistungsziele zum HKB A

T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

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

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

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

T1.7 Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)

T1.8: Sie verfassen darauf ein entsprechendes Bewerbungsschreiben. (K3)

T1.9: Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)

T1.10: Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)

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

T2 Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung

T2a.6: Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)

T2a.7 Sie erläutern Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Mietvertrag. (K2)

T2a.8: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2b.3: Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)

T2b.4: Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)

T2b.5: Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)

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

T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

T4a.3: Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)

T4a.4: Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben (Stimm- und Wahlrecht, Initiative, Referendum). (K2)

T4a.7: Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)

T4a.8: Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)

T4a.9: Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)

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

T5 Themenbereich 5: Förderung der nachhaltigen Entwicklung

T5.4: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

HKB B Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen 80 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB B

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

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

b3.bs9: Sie verfassen ein Gesprächsprotokoll. (K3)

HKB C Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen 80 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB C

c.3 Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen

c3.bs1a: Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)

c3.bs1b: Sie erläutern den Aufbau, Inhalt und die Sprache von gängigen Dokumenten im betrieblichen Geschäftsverkehr. (K2)

c3.bs1c: Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)

c3.bs2: Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten wie Corporate Identity und Corporate Design. (K2)

c3.bs4: Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)

c3.bs5: Sie erstellen einfache Dokumente für den finanziellen Bereich ihres Betriebs. (K3)

[keine Leistungsziele im HKB D für das 2. Lehrjahr]

HKB E	Aufbereiten von Informationen und Inhalten	40 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB E	
e.2	Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten	
	e2.bs4: Sie erstellen und präsentieren Inhalte wie Texte, Bilder, Ton und Video in einem gängigen Format. (K3)	
e.3	Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten	
	e3.bs4: Sie stellen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen grafisch dar. (K3)	

2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung»

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen
	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.
a.2	Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren
	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.
a.4	Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen
	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.

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/T1	16
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	6
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	14

LF 4a: Demokratie und Medien	T4	16
LF 4b: Gesellschaftliche Megatrends		12
Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung	T4	12
Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität	a.4/T4	12
Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration	T4	12
LF 5: Nachhaltige Entwicklung	a.2/a.4/T5	16

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

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

2.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Michelle erzählt ihrer Kollegin, dass ihrem Vater vor ein paar Monaten gekündigt wurde. Er findet einfach keinen Job und Michelle hilft ihm mit den Formularen vom Arbeitsamt.

Typische Tätigkeit 2:

Die Lehrzeit von Manuel neigt sich dem Ende zu. Da er gerne in seinem Lehrbetrieb weiter arbeiten möchte, informiert er sich im internen Stellenmarkt über die offenen Positionen. Für die Bewerbung aktualisiert er seinen Lebenslauf und ergänzt diesen mit den Abteilungen und Tätigkeiten, welche er während seiner Lehre kennengelernt und angeeignet hat.

Typische Tätigkeit 3:

Julie fühlt sich seit dem Umstieg ihrer Firma auf SAP vor einem halben Jahr immer noch nicht wohl beim Abwickeln des Logistikprozesses ihrer Spedition. Sie beschliesst, zu ihrer Vorgesetzten, Frau Klemmer, zu gehen und sie auf ihr Problem anzusprechen. Sie erzählt Frau Klemmer, dass ihr Kollege neulich an einer SAP-Schulung teilgenommen hat und erkundigt sich, wie sie ebenfalls eine Weiterbildung besuchen kann.

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
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)
a1.bs3c	Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten im kaufmännischen Bereich aus. (K4)
T1.6	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
T1.7	Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)
T1.8	Sie verfassen darauf ein entsprechendes Bewerbungsschreiben. (K3)
T1.9	Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)
T1.10	Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)
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

T1.5	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
T1.7	Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)
T1.9	Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)
	<i>Sie erklären den Unterschied zwischen Arbeitslosigkeit und Erwerbslosigkeit.</i>
	<i>Sie unterscheiden konjunkturelle, saisonale, strukturelle und friktionelle Arbeitslosigkeit.</i>
	<i>Sie erklären die Bedingungen zum Zugang zu Weiterbildungen gemäss der Systematik des schweizerischen Bildungssystems. (a1.bs3c)</i>
T1.10:	Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Inhalte einer Stellenbewerbung. (T1.8)</i>
	<i>Sie erklären, wie man Anhänge in einer Stellenbewerbung sinnvoll komprimieren kann. (T1.8)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T1.3:	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (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)
a1.bs3c	Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten im kaufmännischen Bereich aus. (K4)
T1.6	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
T1.8	Sie verfassen darauf ein entsprechendes Bewerbungsschreiben. (K3)
	<i>Sie erstellen ansprechende elektronische Bewerbungsunterlagen unter Einhaltung von vorgegebenen Bestimmungen zur Grösse der Anhänge.</i>
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»

2.4 Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen

Für dieses Lernfeld stehen **6** Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Nina ist Lernende im zweiten Lehrjahr. Ihre Schwester Sabine und deren Freund Marcus möchten sich ihre erste gemeinsame Wohnung mieten. Sabine schaut nun mit Nina gemein-

sam mögliche Wohnungen an, wobei Nina auch mit dem Gedanken spielt eine eigene Wohnung suchen zu können. Die beiden Schwestern suchen natürlich nur das Beste vom Besten heraus. Marcus kommt hinzu und bringt sie allerdings schnell auf den Boden der Tatsachen, als sie gemeinsam eine Kalkulation der Kosten vornehmen. Nina merkt schnell, dass eine zukünftige eigene Wohnung vermutlich vorerst nicht in ihrem Budget liegt. Sie wird wohl vorerst in eine WG ziehen oder erst einmal bei ihren Eltern wohnen bleiben.

Typische Tätigkeit 2:

Sabine und Marcus haben nun eine Wohnung gefunden und haben den Mietvertrag bekommen. Nina ist neugierig und möchte wissen, ob der Vertrag auch Haustierhaltung beinhaltet. Eigentlich sollte Kater Schnurli auch bei den beiden einziehen. Leider steht im Mietvertrag, dass im gesamten Haus keine Haustiere erlaubt sind.

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2a.6	Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)
a4.bs1f	Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)
T2a.7	Sie erläutern Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Mietvertrag. (K2)
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

T2a.7	Sie erläutern Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Mietvertrag. (K2)
	<i>Sie vergleichen verschiedene Wohnformen mit ihren Vor- und Nachteilen. (T2a.6)</i>
	<i>Sie erläutern, welche Kosten im Lebensbereich Wohnen anfallen. (a4.bs1f)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T2a.6	Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)
-------	---

a4.bs1f	Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)
	<i>Sie erstellen eine Tabellenkalkulation zum Vergleich und zur Beurteilung der finanziellen Auswirkungen der verschiedenen Wohnungsangebote.</i>
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 **14** Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Die Lernende Tatjana füllt ihre jährliche Steuererklärung aus. Sie hat sich dafür schon alle Unterlagen bereitgelegt. Beim Bearbeiten fällt ihr auf, dass Unterlagen fehlen. Ihre Einreichfrist läuft bald ab, daher muss sie ihre Frist erstrecken.

Typische Tätigkeit 2:

Balthasar ist vor einer Woche 18 Jahre alt geworden und hat sich zum Geburtstag ein neues Mountainbike gekauft. Er will es nun ausreichend gegen Diebstahl versichern. Er war bisher über seine Eltern versichert und holt sich bei seiner Mutter Rat. Sie findet, er sollte nicht nur nach dem Fahrrad schauen, sondern auch noch seine Unfallversicherung anpassen. Sie hat Balthasar eine umfassende Beratung zu Versicherungen aufs Auge gedrückt.

Typische Tätigkeit 3:

Frieda hat eine neue Kollegin aus Deutschland, die sich im Altersvorsorgesystem der Schweiz nicht auskennt. Sie erklärt ihr zunächst das Dreisäulenprinzip. Danach hilft sie ihr bei der Gestaltung der dritten Säule und gibt ihr hilfreiche Tipps. Sie soll darauf achten, dass sie auch in die dritte Säule etwas einzahlt.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2b.3	Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)
T2b.4	Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)
T2b.5	Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)
a4.bs1d	Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)
a4.bs1h	Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)
a4.bs1i	Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz sowie deren Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)
a4.bs1j	Sie erläutern die gebräuchlichsten Steuern und deren Zweck. (K2)
a4.bs1k	Sie füllen eine Steuererklärung aus. (K3)
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.3	Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)
T2b.4	Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)
T2b.5	Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)

a4.bs1d	Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)
	<i>Sie erklären die Begriffe Unterversicherung und Überversicherung.</i>
	<i>Sie erläutern den Umgang mit Risiken: Risiken erkennen, vermeiden, vermindern, überwälzen, tragen.</i>
a4.bs1i	Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz sowie deren Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)
a4.bs1j	Sie erläutern die gebräuchlichsten Steuern und deren Zweck. (K2)
	<i>Sie zeigen die Eigenheiten und Unterschiede von direkten und indirekten Steuern auf.</i>
	<i>Sie nennen für die Einkommens- und Vermögenssteuer die Steuerhoheit, das Steuersubjekt, das Steuerobjekt und den Steuerträger. (a4.bs1k)</i>
	<i>Sie erklären, welche Unterlagen eine Privatperson für das Ausfüllen der Steuererklärung zur Hand haben muss. (a4.bs1k)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs1k	Sie füllen eine Steuererklärung aus. (K3)
	<i>Sie füllen aufgrund eines vorgegebenen Falls einer Privatperson die Steuererklärung aus.</i>
a4.bs1h:	Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)
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 4a: Demokratie und Medien

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

2.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Linus hat gehört, dass in Nordkorea die Nachrichten von nur einem Fernsehsender ausgestrahlt werden und dass es dort keine ausländischen Fernsehsender gibt. Er könnte sich gar nicht vorstellen, immer nur eine Nachrichtensendung anzusehen. Er schaut nämlich auch oft Nachrichten aus dem Ausland an und verfolgt gerne die Geschehnisse in den Nachbarländern.

Typische Tätigkeit 2:

Marco, 19, hätte gerne einen Skatepark in seiner näheren Umgebung. Momentan muss er mit dem Zug 20 Minuten fahren, um zu skaten. Er hat in der Lokalzeitung gelesen, dass seine Gemeinde in zwei Monaten darüber abstimmen lässt, ob ein Baukredit für die Errichtung eines Skateparks genehmigt werden soll. Marco nimmt sich vor, an der Abstimmung teilzunehmen.

Typische Tätigkeit 3:

Sina ist dieses Jahr 18 geworden und bekommt einen Wahlzettel zugesandt. Sie hat schon früher bei Wahlen ihrer Mutter über die Schulter schauen dürfen und freut sich nun, dass sie selbst wählen gehen darf.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T4a.3	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)
T4a.4	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben (Stimm- und Wahlrecht, Initiative, Referendum). (K2)
T4a.7	Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)
T4a.8	Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)
T4a.9	Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)
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.3	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Bundesratsparteien sowie die Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen in der Schweiz. (T4a.3)</i>
T4a.4	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben (Stimm- und Wahlrecht, Initiative, Referendum). (K2)
	<i>Sie erläutern den Sachverhalt sowie die Pro- und Contra-Argumente von mindestens zwei aktuellen nationalen Abstimmungsvorlagen. (T4a.4)</i>
	<i>Sie erklären Unterschiede im Auftrag von staatlich finanzierten Medien und vollständig privat finanzierten Medien. (T4a.9)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T4a.7	Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)
T4a.8	Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)
T4a.9	Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)
T4a.10	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.6.3 Lernmedien

-

2.7 Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends

Dieses Lernfeld besteht aus **3** Wahlpflichtmöglichkeiten. **Jede** Wahlpflichtmöglichkeit hat **12** Lektionen zur Verfügung.

2.7.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

2.7.1.1 Typische Tätigkeit

Tina ist Lernende im 2. Lehrjahr. Tinas Bruder liebt es, zu reisen – vor allem nach Puerto Rico. Daher hat er sich entschieden, dort zu wohnen, aber bei einem Schweizer Arbeitgeber zu bleiben, welcher dort einen Standort hat. Mehrmals im Jahr fliegt er für einige Zeit in die Schweiz, um dort seine Familie zu besuchen und im Hauptstandort seine Kollegen zu treffen.

2.7.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 1

T4b.1	Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)
T4b.2	Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)
T4b.7	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

T4b.1	Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)
T4b.2	Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)

Sie beschreiben die Chancen und Gefahren der Globalisierung sowie des Freihandels.

Sie beschreiben die Gewinner und Verlierer der internationalen Arbeitsteilung.

Leistungsziele Fertigkeiten

T4b.7	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)
-------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.1.3 Lernmedien

-

2.7.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

2.7.2.1 Typische Tätigkeit

Roland fährt mit dem Velo ins Geschäft – sogar bei Regen. Er möchte sich in der Zukunft, wenn er ein bisschen Geld gespart hat, ein Elektroauto kaufen. Seine Kollegin fährt einen SUV und fährt jeden Tag mit dem Auto zur Arbeit, obwohl sie im Nachbarort wohnt. Beim Mittagessen diskutieren die beiden hitzig darüber.

2.7.2.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 2	
a4.bs1l	Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)
T4b.3	Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

a4.bs1l	Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)
	<i>Sie vergleichen Massnahmen zur Reduktion des ökologischen Fussabdrucks im Bereich Mobilität. (T4b.3)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T4b.3	Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)
-------	--

T4b.7	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)
-------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.2.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.7.3 Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

2.7.3.1 Typische Tätigkeit

Pryana ist mit ihren Eltern als kleines Kind in die Schweiz migriert. Sie hat einen neuen Kollegen, Suri, welcher im ersten Lehrjahr bei ihr im Betrieb ist. Die beiden unterhalten sich über die Gründe ihrer Migration, als eine Schweizer Kollegin hinzukommt. Diese hört den beiden sehr interessiert zu und stellt Fragen zu den Arbeitsbedingungen in ihren Heimatländern.

2.7.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 3	
T4b.5	Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Folgen der Migration. (K2)
T4b.6	Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2)
T4b.7	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

T4b.5	Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Folgen der Migration. (K2)
T4b.6	Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2)
	<i>Sie beschreiben die grossen Migrationswellen, Auswanderung und Einwanderung.</i>
	<i>Sie nennen mindestens zwei verschiedene Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration.</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T4b.7	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)
-------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.3.3 Lernmedien

-

2.8 Lernfeld 5: Nachhaltige Entwicklung

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

2.8.1 Typische Tätigkeit

Holger isst seit zwei Jahren vegan. Er macht dies, weil er überzeugt davon ist, dass die Milchviehhaltung dem Klima nachhaltig schadet. Futtersoja für die Tiere werde aus dem Regenwald bezogen, welcher dafür abgeholzt wird. Er bezieht aus diesen Gründen sein Essen auch nur aus regionalen Betrieben und hat sich in einer Initiative engagiert, welche den Umstieg von Milchviehhaltung auf Sojapflanzen in der Schweiz unterstützt. Sein Kollege, Sohn eines Milchbauern, hat davon mitbekommen und findet Holgers Engagement interessant und erkundigt sich bei ihm nach Möglichkeiten.

2.8.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
a2.bs4	Sie erläutern geeignete Massnahmen für einen nachhaltigen Arbeitsprozess im Sinne des Ressourcenverbrauchs und des Umweltschutzes. (K2)
a4.bs1m	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4)
T5.4	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

a2.bs4	Sie erläutern geeignete Massnahmen für einen nachhaltigen Arbeitsprozess im Sinne des Ressourcenverbrauchs und des Umweltschutzes. (K2)
	<i>Sie erklären den Begriff Nachhaltigkeit mit Bezug auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft. (a4.bs1m)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs1m	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4)
T5.4	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.2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»

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

Büroassistent/innen führen ihrer Kenntnis entsprechend 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: Informations- und Beratungsgespräch führen	b.3	20
GLF 2: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.3	60

3.3 Lernfeld 1: Informations- und Beratungsgespräch führen

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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.

Typische Tätigkeit 2:

Thomà führt Protokoll bei einem Gespräch zwischen seinem Chef und einem Paar, welches eine Versicherung für ihr Eigenheim abschliessen möchte.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
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.bs9	Sie verfassen ein Gesprächsprotokoll. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs3c:	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3) <i>Sie präsentieren wirkungsvoll und überzeugend.</i>
b3.bs9:	Sie verfassen ein Gesprächsprotokoll in der regionalen Landessprache. (K3) <i>Sie verfassen dokumentierende Texte sach- und adressatengerecht sowie den Merkmalen der Textsorte entsprechend.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

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

Sie wenden gängige Kommunikationstechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an.

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.4 Grundlagenlernfeld 2: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **60** Lektionen zur Verfügung.

3.4.1 Typische Tätigkeit

Silvia darf bei einem Termin mit ihrer Vorgesetzten mit Stammkunden mithilfe einer kurzen PowerPoint-Präsentation über Neuigkeiten berichten. Sie soll diese auf Englisch halten, da die Kunden international sind.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

b3.bs3b	Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
b3.bs8	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie 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 setzen sprachliche Wendungen anhand von Beispielen korrekt ein.
(b3.bs8) (b3.bs3b)*

Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b3.bs8) (b3.bs3b)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b3.bs3b:	Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie formulieren in der Fremdsprache Fragen inhaltlich zielführend und mit passenden sprachlichen Wendungen.</i>
	<i>Sie wenden gängige Kommunikationstechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an.</i>
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an.</i>
b3.bs8:	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Reformeln korrekt an.</i>
	<i>Sie führen einfache Informations- und Beratungsgespräche anhand von Beispielen in der Fremdsprache durch.</i>
	<i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.</i>

3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.5 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
(Anwendung findet in
der Vernetzung statt)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

- _ Rollenspiel (mündlich)

4 Handlungskompetenzbereich C «Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.3	Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen
<p>Büroassistent/innen erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle und entsprechend Corporate Identity und Corporate Design ihres Betriebs Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse, Überblicksdarstellungen, Listen und Tabellen. Sie achten darauf, dass diese ansprechend und professionell gestaltet sind. Sie planen Termine, führen Terminkalender, erstellen Notizen und führen eine sinnvoll strukturierte Ablage. Sie führen verschiedene administrative Arbeiten wie Korrespondenz, Bestellungen, Bereitstellung von Unterlagen, Versände, allgemeine Dispositionsarbeiten aus. Ausserdem führen sie wiederkehrende Tätigkeiten und Teilaufgaben im finanziellen Aufgabenbereich von Unternehmen aus. Sie erkennen Verbesserungsmöglichkeiten bei ihren Tätigkeiten und leiten mit Unterstützung erforderliche Massnahmen ein.</p>	

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Administrative Prozesse unterstützen	c.3	40
GLF 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren	c.3	40

4.3 Lernfeld 1: Administrative Prozesse unterstützen

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Andrea ist im zweiten Lehrjahr ihrer kaufmännischen Ausbildung. Ihr Lehrbetrieb ist eine kleine Druckerei. Sie öffnet den Karton einer eingegangenen Bestellung. Neben Druckerpatronen befindet sich auch die Bestellrechnung im Paket. Ihr Chef möchte, dass Rechnungen einerseits in Papierform im Rechnungsordner abgelegt werden und andererseits zur Rechnungsbearbeitung eingescannt und in einem Dokumentenordner auf dem Computer abgelegt werden.

Typische Tätigkeit 2:

Philipp ist in einem kleinen Reisebüro in kaufmännischer Ausbildung. Er soll die neuen Reiseangebote in einer kurzen Präsentation für den Kunden-Screen vorbereiten. Er nutzt hierfür die Präsentationsfolien des kleinen Unternehmens, welche ein rot/orangeses Farbschema haben und das Logo der Firma auf jeder Folie zeigen. Um den Kunden direkt Lust auf die Destinationen zu machen, wählt er eindruckliche Bilder aus.

Typische Tätigkeit 3:

Karlo arbeitet viel mit Excel. Manche Kunden haben Probleme beim Öffnen der Dokumente. Er speichert daher immer passende Formate für sie ab.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c3.bs1a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)
c3.bs2	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten wie Corporate Identity und Corporate Design. (K2)
c3.bs4	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)
c3.bs5	Sie erstellen einfache Dokumente für den finanziellen Bereich ihres Betriebs. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs2	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten wie Corporate Identity und Corporate Design. (K2)
	<i>Sie beschreiben ICT-Tools zur Erstellung von Texten, Tabellen und Präsentationsmaterialien. (c3.bs1a)</i>
	<i>Sie beschreiben die wichtigsten physischen und digitalen Ablagesysteme. (c3.bs4)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs1a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)
---------	--

c3.bs4	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)
c3.bs5	Sie erstellen einfache Dokumente für den finanziellen Bereich ihres Betriebs. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen»

4.4 Grundlagenlernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

4.4.1 Typische Tätigkeit

Sabine hat ihren Mitschülern schon immer geholfen, wenn sie Fragen zu Rechtschreibung hatten. Sie hat schon als Kind viel gelesen und kann «mit allen schriftlichen Sachen ganz gut», wie ihre Eltern immer sagen. Daher hilft sie in ihrem mittelständischen Unternehmen manchmal im Korrektorat aus. In dem Dokument ihrer Kollegin hat sie ein paar sprachliche Mängel ausgebessert, aber festgestellt, dass der gesamte Aufbau des Dokuments nicht richtig gestaltet ist. Sie macht einen Kommentar in das Dokument, damit ihre Kollegin ihre Änderungen nachvollziehen kann.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c3.bs1b	Sie erläutern den Aufbau, Inhalt und die Sprache von gängigen Dokumenten im betrieblichen Geschäftsverkehr. (K2)
c3.bs1c	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs1b	Sie erläutern den Aufbau, Inhalt und die Sprache von gängigen Dokumenten im betrieblichen Geschäftsverkehr. (K2)
---------	--

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c3.bs1c	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)
	<i>Sie wenden die sprachlichen Strukturen und Stilmittel wirkungsvoll an.</i>
	<i>Sie formulieren in der regionalen Landessprache inhaltlich zielführend und mit passenden sprachlichen Wendungen.</i>
	<i>Sie formulieren in der regionalen Landessprache inhaltlich und formal korrekt sowie leicht verständlich.</i>

4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen»

4.5 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.

5 Handlungskompetenzbereich E «Aufbereiten von Informationen und Inhalten»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
e.2	Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten
<p>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 Vorgaben und bereiten diese Präsentationen nach Absprache mit ihrer vorgesetzten Person selbstständig vor.</p>	
e.3	Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten
<p>Büroassistent/innen arbeiten bei Auswertungen von betriebsbezogenen Statistiken und Daten mit. Sie führen inhaltliche Analysen wie auch kleinere quantitative Auswertungen nach Vorgaben 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.</p>	

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Präsentationen und Datenauswertungen erstellen	e.2/e.3	40

5.3 Lernfeld 1: Präsentationen und Datenauswertungen erstellen

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Mehmet möchte aus einer firmeninternen Excel-Datei eine Darstellung für den Lieferanten aufbereiten. Er fragt hierfür eine Kollegin um Hilfe und erstellt gemeinsam mit ihr einen kurzen One-Pager.

Typische Tätigkeit 2:

Simone hat beim Recherchieren mehrere Bilder von Lkw-Firmen im Internet heruntergeladen, welche sie in ihre Präsentation über ihren Speditionsbetrieb einfügt.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e2.bs4	Sie erstellen und präsentieren Inhalte wie Texte, Bilder, Ton und Video in einem gängigen Format. (K3)
e3.bs4	Sie stellen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen grafisch dar. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

e2.bs4:	Sie erstellen und präsentieren Inhalte wie Texte, Bilder, Ton und Video in einem gängigen Format. (K3)
	<i>Sie optimieren Bild-, Ton- und Filmaufnahmen.</i>
	<i>Sie präsentieren Bild-, Ton- und Filmaufnahmen in einem gängigen Format.</i>
e3.bs4	Sie stellen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen grafisch dar. (K3)
	<i>Sie vergleichen Datenlisten systematisch mithilfe von verschiedenen Methoden (z.B. Sortierungen, Filtern und bedingten Formatierungen).</i>
	<i>Sie stellen mit einem Präsentationstool Daten und Informationen professionell und empfängergerecht dar.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten»

«e.3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten»

5.4 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)

_ Handlungssimulationen

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

6 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»

7 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).