

Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ

1. Lehrjahr

Trägerschaft: **SKKAB**
(Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs-
und Prüfungsbranchen)

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 EFZ	4
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	6
2	Handlungskompetenzbereich A «Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen»	14
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	14
2.2	Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen	15
2.3	Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	15
2.4	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen	18
2.5	Lernfeld 3a: Netzwerke und Selbstmarketing	20
2.6	Lernfeld 4c: Kunst	22
2.7	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	23
3	Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»	24
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	24
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	24
3.3	Lernfeld 1: Kommunizieren im Team	25
3.4	Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team	26
3.5	Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren	28
3.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	30
3.7	Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	31
3.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	33
4	Handlungskompetenzbereich C «Kordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»	34
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	34
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	35
4.3	Lernfeld 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	35
4.4	Lernfeld 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	37
4.5	Lernfeld 3: Administrative Prozesse unterstützen	38
4.6	Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	40
4.7	Lernfeld 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	42
4.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	43

5	Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»	45
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	45
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	45
5.3	Lernfeld 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	46
5.4	Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen	47
5.5	Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	49
5.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	51
5.7	Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	53
5.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	55
6	Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»	56
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	56
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	56
6.3	Lernfeld 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern	57
6.4	Lernfeld 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien	59
6.5	Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten I	61
6.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	63
7	Planungshilfen	64
8	Anhang 1	65

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlegendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EFZ

	1. Lehrjahr Betrieb	BFS	2. Lehrjahr Betrieb	BFS	3. Lehrjahr Betrieb	BFS
a Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen						
a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln						
a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen						
a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten						
a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln						
a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen						
b Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld						
b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren						
b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren						
b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren						
b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten						
b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten						
c Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen						
c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren						
c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen						
c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen						
c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen						
c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren						
c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)						
d Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen						
d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen						
d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen						

	1. Lehrjahr Betrieb	BFS	2. Lehrjahr Betrieb	BFS	3. Lehrjahr Betrieb	BFS
d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)						
d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)						
e Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt						
e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden						
e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten						
e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten						
e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten						
e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)						
e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)						
Wahlpflichtbereiche						
«Zweite Fremdsprache»						
«Individuelle Projektarbeit»						

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 1

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

HKB A Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen		40 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	
	a1.bs1a: Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)	
	a1.bs2a: Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	
	a1.bs2b: Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)	
	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 Kompetenzen. (K3)	
a.2	Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	
	a2.bs1a: Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)	
	a2.bs1b: Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	
	a2.bs1c: Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)	
	a2.bs2a: Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)	

a.4 Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln

a4.bs5a: Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)

a4.bs5b: Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)

a4.bs6: Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)

a.5 Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen

a5.bs9: Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen 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 entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)

T1.9: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2 Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung

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

T2b.2: Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)

T2b.3: Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)

T2b.14: 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

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

T4c.2: Sie erfahren Kunst vor Ort und reflektieren deren Wirkung auf sie selbst. (K4)

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

HKB B Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

40 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB B

b.1 In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

b1.bs1a: Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit eine Rolle spielen. (K2)

b1.bs2a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

b1.bs3a: Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)

b1.bs3b: Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)

b1.bs4a: Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)

b1.bs5a: Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4)

b1.bs6a: Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

b.2 Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

b2.bs2a: Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)

b2.bs2b: Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)

b2.bs2c: Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)

HKB C Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

120 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB C

c.1 Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren

c1.bs1a: Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)

c1.bs1b: Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)

c1.bs1c: Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)

c1.bs1d: Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)

c1.bs1e: Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)

c1.bs4a: Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)

c1.bs5a: Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)

c1.bs7a: Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3)

c1.bs7b: Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

c.2 Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

c2.bs1a: Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)

c2.bs3a: Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)

c2.bs4a: Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)

c2.bs5a: Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)

c2.bs5b: Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)

c2.bs5c: Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)

c2.bs5d: Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)

c2.bs5e: Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)

c.5 Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

c5.bs1a: Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)

c5.bs1b: Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)

c5.bs1c: Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)

c5.bs1e: Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)

HKB D Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

160 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB D

d.1 Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

d1.bs1a: Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)

d1.bs1b: Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)

d1.bs2a: Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)

d1.bs2b: Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)

d1.bs5a: Sie deuten nonverbale Signale. (K3)

d1.bs6a: Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)

d1.bs8a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

d.2 Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d2.bs1a: Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)

d2.bs1b: Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)

d2.bs1c: Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)

d2.bs2a: Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3)

d2.bs2b: Sie hören aktiv zu. (K3)

d2.bs3a: Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)

d2.bs3b: Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)

d2.bs6a: Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)

d2.bs7a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

HKB E Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

160 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB E

e.1 Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

e1.bs1a: Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)

e1.bs1b: Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)

e1.bs3a: Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)

e1.bs3b: Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)

e1.bs5a: Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme, Software und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)

e1.bs7a: Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

e.2 Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten

e2.bs1a: Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)

e2.bs2a: Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)

e2.bs3b: Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)

e2.bs3c: Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)

e.4 Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

e4.bs1a: Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)

e4.bs1b: Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)

e4.bs1c: Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)

e4.bs1d: Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)

2 Handlungskompetenzbereich A «Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen»

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	<p>Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</p> <p>Kaufleute nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor, um ihre beruflichen Ergebnisse sowie ihre Stärken und Schwächen zu erkennen und systematisch festzuhalten (z.B. persönliches Portfolio). Sie leiten basierend darauf Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab. Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nutzen ihr Arbeitsumfeld, um die eigenen Stärken gezielt weiterzuentwickeln. In Absprache mit ihren Vorgesetzten definieren sie bestimmte betriebliche Aufgaben und Weiterbildungen, die die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen fördern.</p>
a.2	<p>Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen</p> <p>Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte. Sie vernetzen sich mit anderen Berufspersonen dabei über verschiedene Kanäle (digital, persönlich, telefonisch). Kaufleute nutzen die Kontakte, um bei Fragen und Unklarheiten an relevante Informationen zu gelangen und sich für Aufgaben und Aufträge intern oder extern zu präsentieren.</p>
a.4	<p>Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln</p> <p>Kaufleute agieren selbstverantwortlich in persönlichen und gesellschaftlichen Themenstellungen, welche sich aus Arbeits- und Wohnungsmarkt und in Geld-, Kredit-, Versicherungs-, Vorsorge- und Steuerfragen usw. ergeben. Sie planen ihr Handeln bei entsprechenden Themenstellungen bewusst und leiten daraus Schlussfolgerungen für sich und ihr Handeln als Kaufleute ab. Kaufleute bauen ihre digitale Identität bewusst auf und vergegenwärtigen die Wirkung in der Gesellschaft und im Betrieb, die damit erzielt wird.</p>
a.5	<p>Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen</p> <p>Kaufleute analysieren aktuelle politische Fragen und Themen und identifizieren die Interessen und Werte der Beteiligten. Sie entwickeln ihre Einstellungen und Werte, um sich ihren eigenen ethischen Bezugsrahmen zu schaffen. Durch ihr Verständnis der politischen Institutionen und Akteure auf nationaler Ebene üben sie ihre Rechte aus, nehmen an politischen Ereignissen teil und beziehen die relevanten politischen Fragen und Themen situativ und stufengerecht als Kaufleute in ihr Handeln ein. Kaufleute sind sich der gestalterischen und ästhetischen Welt bewusst und verstehen verschiedene kulturelle Ausdrucksmittel, -möglichkeiten und -formen. Sie entwickeln und erweitern ihre eigenen Gestaltungs- und Ausdrucksformen. Sie leiten daraus Schlussfolgerungen und Massnahmen für sich und ihr Handeln als Kaufleute (Kommunikation, Kundengespräche usw.) ab.</p>

2.2 Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen

Grundlage bildet der «Nationale Lehrplan Allgemeinbildung – Kaufleute EFZ». Die Lernfelder entsprechen den Themen des Lehrplans.

Lernfelder	Referenz zu HK/Themenbereich	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/T1	16
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	8
LF 3a: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/T3	8
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8

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:

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 Praxisausbilderin 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:

Im Moment ist viel los in Simons Betrieb und er muss immer wieder Überstunden machen, manchmal sogar am Wochenende arbeiten. Er fühlt sich schon ganz erschöpft. Weil er weiss, dass er als Lernender andere Rechte hat als seine ausgelernten Kollegen, sieht er im Lehrvertrag nach, ob er so viele Überstunden überhaupt leisten darf.

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 einen klaren persönlichen Entwicklungsplan 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)
a1.bs1a	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs2b	Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)
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 Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
T1.9	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)
a1.bs1a	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
	<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». (T1.4)</i>
	<i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.4)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
	<i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. (T1.3) (a1.bs3b)</i>
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs2b	Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)
	<i>Sie vergleichen die eigene Kompetenzentwicklung mit den persönlichen Zielen.</i>
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 Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
	<i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft mithilfe eines «Vision Boards».</i>
T1.9	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 und weiterentwickeln»

2.4 Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Silvia ist seit sieben Monaten in einem Reisebüro als Lernende Kauffrau EFZ 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.

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)
a4.bs5a	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)
a4.bs5b	Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)
T2b.2	Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)
T2b.3	Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)

a4.bs6	Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)
T2b.14	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 von Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn.</i>
T2b.2	Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2) <i>Sie erklären die Abläufe und rechtlichen Rahmenbedingungen bei einem Privatkonkurs. Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. (a4.bs5b) Sie nennen typische Verschuldungsfallen. (a4.bs6, T2b.3)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs5a	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)
a4.bs5b	Sie 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.3	Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)
a4.bs6	Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)
T2b.14	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: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»

2.5 Lernfeld 3a: Netzwerke und Selbstmarketing

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Chloé ist Kauffrau EFZ im ersten Lehrjahr in einem Medienverlagshaus und gibt ihrer Freundin, die auf Lehrstellensuche ist, wertvolle Tipps zu beruflichen Netzwerken. Sie selbst hat über eine Plattform ihren Wunschberuf gefunden und sich dort erfolgreich für eine Lehrstelle bewerben können.

Typische Tätigkeit 2:

Chloé ist nach einem Firmenevent mit einigen Abteilungsleiterinnen von einer Tochterfirma über berufliche Social-Media-Kanäle vernetzt und bekommt nun regelmässig Neuigkeiten über das Geschehen auch ausserhalb ihres eigenen Verlagshauses. Sie möchte nach der Lehre in einem grösseren Unternehmen arbeiten und versucht strategisch über die Tochterfirma und Zulieferer Kontakte zu Mitarbeitern grösserer Firmen zu knüpfen. Sie hofft, dass sie ihre Bewerbungsschreiben mit den Informationen aus ihrem Netzwerk persönlicher gestalten kann oder die Möglichkeit hat, über das aufgebaute Netzwerk von freien Stellen zu erfahren.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
a2.bs1a	Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)
a2.bs1b	Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)
a2.bs1c	Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)
a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)

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

a2.bs1a	Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)
	<i>Sie nennen die gängigen berufsrelevanten Netzwerke.</i>
a2.bs1b	Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs1c	Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)
a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)
	<i>Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk.</i>
T3a.1	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.2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»

2.6 Lernfeld 4c: Kunst

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

2.6.1 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.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T4c.1	Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)
a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen 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 die verschiedenen Formen der Kunst. (a5.bs9)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)
T4c.4	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.5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»

2.7 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 oder mündlich)

_ 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 (z.B. ein Video)

3 Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren
	<p>Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen betriebsinternen und -externen Anspruchsgruppen aus. Sie informieren sich über die Herkunft, Gepflogenheiten und Ansprüche von Teammitgliedern aus neuen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in geeigneter Form im Rahmen ihrer Tätigkeiten und in der Kommunikation.</p> <p>Kaufleute berücksichtigen im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorgaben, Vereinbarungen und Termine. Bei Abweichungen evaluieren sie die Folgen und leiten Massnahmen zeitgerecht ein (Absprache mit den Anspruchsgruppen bzw. Information an die zuständigen Stellen und Anspruchsgruppen usw.).</p>
b.2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
	<p>Kaufleute koordinieren Schnittstellen zwischen den beteiligten Personen und Personengruppen im Betrieb bzw. in betrieblichen Prozessen. Sie arbeiten als Bindeglied bzw. in Schnittstellenfunktion mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und berücksichtigen dabei die verschiedenen Interessenslagen.</p> <p>Kaufleute koordinieren die Schnittstellen innerhalb des Betriebs mit kaufmännischen Hilfsmitteln (Termin- und Planungstools usw.) und bringen Verbesserungsvorschläge bei den zuständigen Stellen an.</p> <p>Kaufleute übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen. Umgekehrt unterteilen sie Bedürfnisse von Anspruchsgruppen in ihrem Einsatz- und Arbeitsbereich in bearbeitbare Einzelschritte und Arbeitspakete.</p> <p>Kaufleute setzen im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben (z.B. Vorgaben betreffend die Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit, Kommunikation usw.) um.</p>

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	b.1	4
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	b.1	4
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren	b.2	12
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1	10
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1	10

3.3 Lernfeld 1: Kommunizieren im Team

Für dieses Lernfeld stehen 4 Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Pietro und sein Team bekommen einen neuen Abteilungsleiter aus Japan. Im Vorfeld soll er daher mithilfe einer erfahrenen Kollegin 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.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs1a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit eine Rolle spielen. (K2) *
b1.bs3a	Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) *
b1.bs4a	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

b1.bs1a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit eine Rolle spielen. (K2) *
	<i>Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken. (b1.bs3a)</i>
	<i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs4a	Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) *
---------	---

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs3a	Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) *
---------	---

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren (Prototyp)»

3.4 Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team

Für dieses Lernfeld stehen 4 Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

3.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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.

Typische Tätigkeit 2:

Die Schweizer Benjamin und Antoine haben ein neues Teammitglied, Thilo, aus Deutschland. Thilo versteht oft nicht, was die beiden sagen, vor allem bei Fachbegriffen. Die beiden überlegen jetzt gemeinsam, wie sie besser mit ihm kommunizieren können, weil sie selber manchmal die deutschen Begriffe nicht kennen. Sie schlagen ihm vor, ein Vokabelheft mit den unbekanntesten Begriffen anzulegen.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs3b	Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3) *
b1.bs5a	Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *
b1.bs6a	Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen 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

<i>Sie unterscheiden verschiedene kaufmännische Kommunikationssituationen. (b1.bs3b)</i>
<i>Sie erläutern mögliche interkulturelle Unterschiede, welche bei der Kommunikation zu beachten sind. (b1.bs3b)</i>
<i>Sie erläutern soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>
<i>Sie zeigen mögliche Konsequenzen von kaufmännischen Auftragssituationen und dazu geeignete Massnahmen auf. (b1.bs6a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs6a	Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
b1.bs5a	Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *
	<i>Sie wenden die Grundlagen der Selbstanalyse und der Reflexion an. (b1.bs5a)</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs3b	Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3) *
---------	---

3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren (Prototyp)»

3.5 Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren

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

3.5.1 Typische Tätigkeit

Franz arbeitet in der Auftragsabwicklung und ist für die Büromittel-Bestellungen seiner Kollegen verantwortlich. Er erfasst die Bestellungen im System, verschickt Auftragsbestätigungen und überwacht die Termine und Fristen. Eine Kollegin ruft ihn an und möchte gerne den Liefertermin einer bestimmten Bestellung um eine Woche vorziehen. Franz muss jedoch zuerst mit dem Lieferanten abklären, ob die Verschiebung möglich ist. Danach will er die Kollegin informieren, bis wann sie mit ihrer Lieferung rechnen kann.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b2.bs2a	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)
b2.bs2b	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)
b2.bs2c	Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich 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

b2.bs2a	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)
	<i>Sie schildern die unterschiedlichen betrieblichen Prozesse.</i>
	<i>Sie unterscheiden die verschiedenen Anspruchsgruppen mit ihren Ansprüchen und Abhängigkeiten. (b2.bs2b) (b2.bs2c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b2.bs2b	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)
b2.bs2c	Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»

3.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

3.6.1 Typische Tätigkeit

Nora arbeitet am Empfang eines Handelsunternehmens. Sie nimmt einen Anruf entgegen. Nora nimmt die Informationen aus dem Telefonat schriftlich auf. Dabei notiert sie den Namen des Anrufers, die Uhrzeit des Anrufs, den Grund für den Anruf sowie bis wann der Anrufer für einen Rückruf erreichbar ist. Nachdem Nora alles notiert hat, schreibt sie eine E-Mail an die betreffende Person.

3.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
---------	---

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erfassen den Inhalt von Texten und fassen sie nachvollziehbar zusammen. (b1.bs2a)

Sie setzen in Konfliktsituationen eine geeignete Ausdrucksweise ein. (b1.bs4a)

Sie fassen Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammen. (b1.bs2a)

Sie erläutern, in welchen Fällen mündliche und in welchen Fällen schriftliche Kommunikation zielführend ist. (b1.bs3a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs2a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten Wortschatz und logische Satzstrukturen ein.

Sie formulieren in der mündlichen regionalen Landessprache korrekt und rederecht.

3.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren (Prototyp)»

3.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

3.7.1 Typische Tätigkeit

Tina arbeitet am Schalter einer öffentlichen Verwaltung. Sie nimmt einen wichtigen Anruf für die Abteilungsleiterin entgegen. Sie merkt, dass der Anrufer Schwierigkeiten hat, sich in ihrer Landessprache auszudrücken. Tina antwortet ihm gekonnt auf Englisch. Sie fasst die wichtigen Informationen aus dem Gespräch als Notiz zusammen und bittet die Finanzleiterin, dem Anrufer per E-Mail zu antworten. Da sie weiss, dass die Finanzleiterin Englisch nicht so gut beherrscht, bietet sie ihr Unterstützung beim Verfassen der E-Mail an.

3.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs. (b1.bs2a)

Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder. (b1.bs2a)

Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)

Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen. (b1.bs3a)

Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte Kommunikation. (b1.bs3a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an.</i>
	<i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz.</i>
	<i>Sie drücken sich in der Fremdsprache mündlich einfach und verständlich aus.</i>
	<i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.</i>
	<i>Sie verfassen adressatengerechte Texte.</i>
	<i>Sie wenden eine angemessene Ausdrucksweise in einem interkulturellen Austausch an. (b1.bs1a)</i>
	<i>Sie wenden in Konfliktsituationen eine angemessene Ausdrucksweise an. (b1.bs4a)</i>
	<i>Sie sprechen über soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>

Sie äussern sich zu vertrauten Themen und persönlichen Interessengebieten. (LF 2)

3.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»

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 an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich oder mündlich)

- _ Handlungssimulationen
- _ Rollenspiel (Landes- oder Fremdsprache)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

(ev. mit HKB E kombiniert)

- _ Kleine Praxisaufgabe (schriftlich oder im Verlauf des 1. Lehrjahres)

4 Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.1	<p>Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren</p> <p>Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen mit den Beteiligten. Dabei nutzen sie die verfügbaren Hilfsmittel. Kaufleute arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit. Sie recherchieren Informationen und unterstützen die Planungsarbeiten (Ziel, Struktur, Ablauf, Ressourcen usw.). Sie arbeiten entsprechende Vorschläge und Varianten aus und nehmen bei Bedarf Anpassungen vor. Bei der Umsetzung von Anlässen wirken sie entsprechend ihrer Rolle oder nach Vorgabe mit und nehmen entsprechende Aufgaben wahr. Kaufleute prüfen, ob es in ihrem Arbeitsbereich Möglichkeiten gibt, Ressourcen zu schonen. Sie überprüfen ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken. Kaufleute legen im Rahmen der betrieblichen Rahmenbedingungen Pausen und Erholungsphasen ein. Sie reflektieren regelmässig bei sich selbst, ob ihre Ressourcen und Fähigkeiten ausreichen, gesetzte Aufgaben und Aufträge zu erfüllen. Sie fordern bei den zuständigen Stellen Unterstützung an, wenn sie diese für die Erfüllung von Aufgaben benötigen.</p>
c.2	<p>Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen</p> <p>Kaufleute erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle und entsprechend CI/CD-Konzept ihres Betriebs Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse (z.B. Stellenausschreibungen, Arbeitszeugnisse usw.), Überblicksdarstellungen, Listen und Tabellen. Sie planen Termine, führen Terminkalender, erstellen Protokolle und Notizen und führen eine sinnvoll strukturierte Ablage. Kaufleute interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten entsprechende Anfragen. Kaufleute erkennen Fehler bei ihrer Unterstützungstätigkeit wie auch in Dokumenten und leiten erforderliche Massnahmen ein.</p>
c.5	<p>Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren</p> <p>Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte usw. Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge (Erfolgsrechnung). Sie erstellen Rechnungen und Zahlungsaufträge und lösen diese aus. Sie kontrollieren die relevanten finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich, analysieren und klären selbstständig und nach Vorgabe finanzielle Unklarheiten und Fehler. Fehler, Unstimmigkeiten und kritische Situationen korrigieren sie gegebenenfalls nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. Kaufleute reflektieren die in ihrem Arbeitsbereich relevanten finanziellen Vorgänge, ordnen sie in einen grösseren Zusammenhang ein und leiten gegebenenfalls Vorschläge und Massnahmen ab.</p>

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	c.1	14
LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	c.1	14
LF 3: Administrative Prozesse unterstützen	c.2/c.5	12
LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	c.2	30
LF 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	c.5	50

4.3 Lernfeld 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren

Für dieses Lernfeld stehen **14** Lektionen zur Verfügung.

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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 2:

Henry soll heute mit seinem Vorgesetzten gemeinsam die Terminpläne der Lkw-Fahrer seiner Spedition koordinieren. Da sich gleich zwei Fahrer krankgemeldet haben, müssen die beiden nun umplanen.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c1.bs1a	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)

c1.bs1b	Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)
c1.bs1c	Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)
c1.bs1d	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)
c1.bs1e	Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c1.bs1a	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)
	<i>Sie erläutern mögliche Strategien zur Prioritätensetzung. (c1.bs1d)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs1b	Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)
c1.bs1c	Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)
c1.bs1d	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)
c1.bs1e	Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»

4.4 Lernfeld 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken

Für dieses Lernfeld stehen **14** Lektionen zur Verfügung.

4.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Liam bekommt die Aufgabe, einen kleinen Apéro Riche zu organisieren, der im Geschäft stattfinden soll. Es werden ca. 30 Teammitglieder kommen, einige sind Vegetarier. 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 plant er sich für die kommenden Tage direkt in seinen Kalender ein.

Typische Tätigkeit 2:

Lea hat für den Apéro Plastikteller und Plastikbesteck bestellt. Als Liam die Bestellliste von Lea bekommt, ist er nicht begeistert. Da er selbst versucht, nachhaltig zu handeln, hätte er sich gewünscht, dass bei dem Apéro Mehrwegbesteck und Teller aus recycelbarem Material verwendet werden.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c1.bs4a	Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)
c1.bs5a	Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)
c1.bs5a	Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3)
c1.bs5a	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken 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

Sie beschreiben die verschiedenen Kriterien für die Umweltauswirkungen im Zusammenhang mit der Erstellung eines Ereignisses. (c1.bs5a)

Sie erläutern die verschiedenen Arbeitsschritte zur Planung eines vorgegebenen Anlasses. (c1.bs4a)

Sie zeigen unterschiedliche Planungs- und Arbeitstechniken auf. (c1.bs7b)

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs4a	Sie planen einen kleinen Anlass (K3)
c1.bs5a	Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)
c1.bs7a	Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3)
c1.bs7b	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

Sie wenden verschiedene Planungs- sowie Arbeitstechniken an.

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»

4.5 Lernfeld 3: Administrative Prozesse unterstützen

Für dieses Lernfeld stehen 12 Lektionen zur Verfügung.

4.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Andrea ist im ersten 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 ihren Kunden-Screen vorbereiten. Er nutzt hierfür die Präsentationsfolien des kleinen Unternehmens, welche ein rot/orangenes 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.

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c2.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)
c2.bs3a	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)
c2.bs4a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)
c2.bs5d	Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)
c5.bs1e	Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c2.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)
	<i>Sie beschreiben die verschiedenen Arten der physischen und digitalen Ablage und das Konzept der gemeinsamen Nutzung von Dokumenten. (c2.bs3a)</i>
	<i>Sie beschreiben die Vorgehensweise (verschiedene Funktionen, Aufbau eines Dokuments) zur Erstellung von Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumenten. (c2.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c2.bs3a	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)
c2.bs4a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)
c2.bs5d	Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)
c5.bs1e	Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

4.6 Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären

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

4.6.1 Typische Tätigkeit

Remo arbeitet in einem Treuhandbüro. Er möchte Ende des Jahres für die BFS freigestellt werden, weil dort wichtige Prüfungen anstehen, und fragt bei seinem Chef nach. Dieser teilt ihm mit, dass dies laut Vertrag nicht möglich sei und er ihn für diese Stosszeit am Ende des Jahres sowieso im Büro brauchen würde. Remo kommt das komisch vor und er will seine Rechte in seinem Lehrvertrag nachlesen.

4.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)
c2.bs5e	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

c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)
<i>Sie erläutern Fachbegriffe, die im Bereich des Geschäfts- und Personalmanagements verwendet werden. (c2.bs5e)</i>	

Leistungsziele Fertigkeiten

c2.bs5e	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)
---------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie formulieren eigene Beispiele, um grammatikalische Aspekte und Sprachstrukturen aufzuzeigen. (c2.bs5c) (c2.bs5e)

Sie wenden in Texten den geeigneten Wortschatz an. (c2.bs5c) (c2.bs5e)

4.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»

4.7 Lernfeld 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern

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

4.7.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Bald ist Revision im Betrieb von Jan. Sein Vorgesetzter bittet ihn, alle relevanten Dokumente für den Revisor zusammenzustellen.

Typische Tätigkeit 2:

Ein gewerbliches Unternehmen möchte wissen, wie rentabel der Betrieb ist, in dem Leon arbeitet (oder z.B. wie viel Gewinn durch den Verkauf von Schraubenschlüsseln entstanden ist). Leon schaut dazu in der Erfolgsrechnung nach.

4.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c5.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)
c5.bs1b	Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)
c5.bs1c	Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c5.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)
c5.bs1b	Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)
c5.bs1c	Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

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

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich)

_ Handlungssimulationen

_ Mini Cases

5 Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.1	Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen
	Kaufleute nehmen Kontakt mit Kunden- oder Lieferanten auf und stellen Kontakte für Mitarbeitende und vorgesetzte Stellen her. Sie holen Bedürfnisse ab, erteilen entsprechende Informationen und stellen gegebenenfalls nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen Unterlagen und Dokumente den Kunden oder Lieferanten zu. Sie leiten Kunden oder Lieferanten an zuständige Stellen weiter und stellen das Follow-up sicher (Rückrufe usw.).
d.2	Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
	Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kunden oder Informationsgespräche mit Lieferanten auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder einer zweiten Landessprache. Sie setzen Gesprächstechniken situationsgerecht ein, um Vertrauen aufzubauen, die Kooperationsbereitschaft zu fördern und die Bedürfnissituation zu klären. Kaufleute gehen auf Einwände der Kunden oder Lieferanten ein und vertreten abgestützte Lösungsvorschläge. Sie nehmen Anliegen von Kunden oder Lieferanten, die sie nicht unmittelbar erfüllen können, entgegen und stellen das Follow-up sicher. Sie analysieren positive und negative Kundenreaktionen und leiten Verbesserungsvorschläge ab für ihre zukünftigen Gespräche.

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	d.1/d.2	12
LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen	d.1/d.2	12
LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	d.2	24
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.1/d.2	56
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.1/d.2	56

5.3 Lernfeld 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Claudio begrüsst eine Lieferantin, die wöchentlich bei ihm seit Beginn seiner Ausbildung die aktuellen Zeitungsmagazine abgibt, mit ihrem Vornamen. Er hat sich nach einigen Wochen bei seinem Vorgesetzten nach ihrem Namen erkundigt und sie bei einem Wiedersehen mit ihrem Nachnamen angesprochen. Die Lieferantin hat ihm aber sogleich das «Du» angeboten. Auch sie kommt nun immer freudig auf Claudio zu und erzählt ihm manchmal auch noch ein paar Neuigkeiten aus ihrer Firma.

Typische Tätigkeit 2:

Ricardo ist für den Empfang der Kunden verantwortlich. Er schaut im Kundentool nach und überlegt sich ein geeignetes Small-Talk-Thema für den bald eintreffenden Kunden Herr Schindele.

Typische Tätigkeit 3:

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.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d1.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)
d1.bs1b	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)
d2.bs1a	Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)
d2.bs3b	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

d2.bs1a	Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)
d1.bs1b	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs1a:	Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)
d2.bs3b:	Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»

«d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.4 Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen

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

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

5.4.1 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:

Abdal hat am Telefon einen Kunden, der eine Hausratsversicherung abschliessen möchte. Er fasst nochmals das Anliegen des Kunden zusammen, sodass keine Missverständnisse entstehen.

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d1.bs2a	Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) *
d1.bs2b	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) *
d1.bs5a	Sie deuten nonverbale Signale. (K3)
d1.bs6a	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3) *
d2.bs2b	Sie hören aktiv zu. (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie beschreiben unterschiedliche Vorgehensweisen, wie Kunden- oder Lieferantenanliegen weiterbearbeitet werden können. (d1.bs2a)</i>
<i>Sie beschreiben verschiedene Kommunikationstechniken anhand von Beispielen. (d1.bs2b)</i>
<i>Sie erklären die Bedeutung verbaler und nonverbaler Signale in der Kommunikation anhand von Beispielen. (d1.bs5a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs2a:	Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) *
d1.bs5a:	Sie deuten nonverbale Signale. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs2b:	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) *
d1.bs6a:	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3) *
d2.bs2b:	Sie hören aktiv zu. (K3) *
<i>Sie setzen sprachliche Mittel auch in einer Fremdsprache gezielt ein, um Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegenzunehmen. (d1.bs2a)</i>	

5.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»

«d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.5 Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen

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

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

5.5.1 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 kommen kann. Katharina schaut im System nach und teilt ihm mit, dass sie die Ware spätestens nächste Woche Donnerstag brauchen.

Typische Tätigkeit 2:

Am Nachmittag hat Katharina 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 vorbereiten. Katharina 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.

5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs1b	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)
d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)
d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) *
d2.bs3a	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) *
d2.bs6a	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

*Sie nennen die Schritte der Durchführung von Informationsgesprächen.
(d2.bs1b)*

*Sie nennen die Schritte der Durchführung von Beratungsgesprächen.
(d2.bs1c)*

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs1b	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)
d2.bs1c:	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)
d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) *
	<i>Sie wenden in der regionalen Landessprache und der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an.</i>
d2.bs3a:	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) *
d2.bs6a:	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3) *
	<i>Sie unterscheiden zwischen den Merkmalen der mündlichen und der schriftlichen Argumentation.</i>
	<i>Sie gestalten ihre Argumentation logisch und überzeugend.</i>

5.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **56** Lektionen zur Verfügung.

5.6.1 Typische Tätigkeit

Am Nachmittag hat Malik ein Gespräch mit einer Kundin, die ihr bereits per Mail mitgeteilt hat, dass sie eine Einkaufsbestellung ändern möchte. Daher konnte sie sich ausreichend vorbereiten. Malik stellt ihr nun mögliche andere Optionen vor und nennt die jeweiligen Vor- und Nachteile. Sie nutzt hierfür die geeigneten Fachbegriffe der Einkaufsbestellung.

5.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)

Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Zeitformen, Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)

Sie verwenden sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)

Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs8a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

d2.bs7a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

Sie verfassen in der regionalen Landessprache orthografisch und grammatikalisch korrekte, leicht verständliche Texte.

Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten Wortschatz und logische Satzstrukturen ein.

Sie gestalten Texte in der regionalen Landessprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.

Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z. B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (d1.bs2a)

Sie formulieren passende Argumente an beispielhaften Beratungsgesprächen in der regionalen Landessprache. (d2.bs1c) (d2.bs6a)

Sie wenden in der regionalen Landessprache ein Repertoire von geeigneten Frageformen an. (d2.bs2a)

Sie setzen passende sprachliche Wendungen ein, um nach Präzisierungen zu fragen. (d2.bs2b)

5.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»

«d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **56** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

5.7.1 Typische Tätigkeit

Am Nachmittag hat Katharina ein Gespräch mit einer englischsprachigen Kundin, die ihr bereits per Mail mitgeteilt hat, dass sie eine Einkaufsbestellung ändern möchte. Daher konnte sie sich ausreichend vorbereiten. Katharina stellt ihr nun mögliche andere Optionen vor und nennt die jeweiligen Vor- und Nachteile. Sie nutzt hierfür die englischen Fachbegriffe der Einkaufsbestellung.

5.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i>
<i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Zeitformen, Deklination sowie Konjugation in der Fremdsprache in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i>
<i>Sie verwenden in der Fremdsprache sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i>
<i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs8a:	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
d2.bs7a:	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
	<i>Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Reformeln korrekt an.</i>
	<i>Sie drücken sich in der mündlichen Fremdsprache einfach und verständlich aus.</i>

Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.

Sie wenden in der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Frage-techniken an. (d2.bs2a)

Sie setzen passende sprachliche Wendungen in einer Fremdsprache ein, um nach Präzisierungen zu fragen. (d2.bs2b)

Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich in einer Fremdsprache korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw. (d1.bs2a)

5.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»

«d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.8 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/mündlich)

6 Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»

6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
e.1	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden
	<p>Kaufleute wenden die gängige Software ihres Arbeitsbereichs an. Sie nutzen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen und Tools und organisieren digitale Austauschgefässe. Kaufleute arbeiten mit Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen) und aktualisieren Inhalte und Daten. Dabei berücksichtigen sie übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien.</p> <p>Kaufleute instruieren unterschiedliche Anspruchsgruppen zu den Anwendungsmöglichkeiten der eingesetzten Software und Systeme.</p> <p>Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bzgl. Datensicherheit und leiten entsprechende Massnahmen stufengerecht ein. Technologische Problemstellungen, die sie selbst bearbeiten können, lösen sie selbstständig, andernfalls leiten sie diese zeitnah an die zuständigen Stellen weiter.</p>
e.2	Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten
	<p>Kaufleute recherchieren methodengestützt Informationen, filtern diese und bereiten sie entsprechend dem Bedarf der auftraggebenden Stelle auf. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen, sei das von Personen, online oder über die betrieblichen Daten- und Ablagesysteme.</p> <p>Kaufleute verarbeiten gewonnene Informationen, indem sie diese für eine Verwendung zu einem späteren Zeitpunkt dokumentieren und organisieren. Dabei berücksichtigen sie die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben (z.B. bei sensiblen Daten).</p>
e.4	Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten
	<p>Kaufleute erstellen selbstständig oder in Zusammenarbeit mit zuständigen internen Stellen Unterlagen und Informationsmittel. Dabei nutzen sie entsprechend der Zielsetzung Bilder, Videos, Text, Ton usw.</p> <p>Sie bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen und Informations- und Medienkanal.</p> <p>Kaufleute erstellen für die verschiedenen Informationsmittel und Medienformate Vorlagen.</p>

6.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern	e.1	84
LF 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien	e.2	16
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I	e.4	60

e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme, Software und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bs7a	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

e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)
	<i>Sie erläutern zielgruppengerecht die Vor- und Nachteile, die Datenschutzaspekte sowie die Arten von Cloud-Systemen.</i>
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)
	<i>Sie erklären den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (e1.bs3b)</i>
	<i>Sie erklären verständlich die Funktionsweise und die Sicherheitsprobleme des Internets. (e1.bs5a)</i>
	<i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software. (e1.bs5a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)
	<i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm sauber formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente).</i>
	<i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend.</i>
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)
	<i>Sie richten an ihrem eigenen Gerät Sicherheitsmassnahmen ein.</i>
	<i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS.</i>

<i>Sie organisieren und führen die Rechtevergabe durch.</i>	
e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme, Software und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)
<i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.).</i>	
<i>Sie lösen häufig auftretende einfache Problem mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten.</i>	
e1.bs7a	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

6.4 Lernfeld 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien

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

6.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Pierre recherchiert für seine Chefin einen Auftrag im Internet. Er bekommt eine Fehlermeldung, dass die Firewall, welche gestern neu auf seinem Rechner installiert wurde, inaktiv ist. Bevor er weiter recherchieren kann, wendet er sich an die IT-Abteilung und klärt das aufgetretene Problem mithilfe des Supports ab.

Typische Tätigkeit 2:

Janine recherchiert den Quellensteuersatz ihres Kantons für einen ausländischen Mitarbeiter. 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.

Typische Tätigkeit 3:

Karolin arbeitet erst seit Kurzem in ihrem neuen Lehrbetrieb, einer Kantonalbank. Ihre Vorgesetzte ist bei einem Aussentermin und braucht dringend Kundendaten aus der Datenbank, welche sie momentan nicht einsehen kann. Karoline soll nun die Kundendaten intern recherchieren und sie per Telefon weitergeben.

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e2.bs1a	Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)
e2.bs2a	Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)
e2.bs3b	Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)
e2.bs3c	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie erläutern das Vorgehen bei der Recherche von verschiedenen Informationen. (e2.bs1a)</i>
<i>Sie beschreiben die aktuellen Gefahren im Internet. (e2.bs2a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

e2.bs1a	Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)
e2.bs2a	Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)

Sie schützen sich bei Recherchen mit verschiedenen Massnahmen (Browserkonfiguration, Cookie- und Sicherheitseinstellungen usw.).

e2.bs3b	Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)
---------	---

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»

6.5 Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten I

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

6.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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.

Typische Tätigkeit 2:

Sven bereitet für eine Videokonferenz Informationen zu seinem Arbeitsgebiet vor. Er nutzt dafür keine herkömmliche Präsentation, sondern ein neues Tool, welches eine interaktive Oberfläche hat. So können die Teilnehmenden sich die Informationen selbst auswählen.

6.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e4.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)
e4.bs1b	Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)
e4.bs1c	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)
e4.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

e4.bs1b	Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)
---------	---

Leistungsziele Fertigkeiten

e4.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)
	<i>Sie beurteilen an konkreten Beispielen die Wirksamkeit von Farben und Farbtönen.</i>
	<i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software eine übersichtliche Präsentation.</i>
	<i>Sie bearbeiten und optimieren Bilder selbstständig.</i>
	<i>Sie erstellen und optimieren Tonaufzeichnungen zielgruppengerecht.</i>
e4.bs1c	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)
	<i>Sie erstellen und bearbeiten selbstständig Filmaufnahmen und schneiden diese zu einem kurzen Film.</i>
e4.bs1d	Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf.
	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)

*Sie wenden die wichtigsten Gestaltungsregeln für verschiedene Kanäle an
 (Newsletter, Geschäftsbericht, Blog, Website usw.).*

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial 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

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage) (ev. mit HKB B kombiniert)

_ Kleine Projektarbeit
 (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

7 Planungshilfen

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

- Kauffrau/Kaufmann EFZ: Übersichtstabellen der Lernfelder über alle drei 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).