

Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ

2. 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 2	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 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	17
2.5	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen	20
2.6	Lernfeld 4a: Demokratie und Medien	22
2.7	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	26
3	Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»	27
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	27
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	28
3.3	Lernfeld 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	28
3.4	Lernfeld 2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern	31
3.5	Lernfeld 3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen	32
3.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	38
4	Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»	39
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	39
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	39
4.3	Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen	40
4.4	Lernfeld 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	41
4.5	Lernfeld 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen	43
4.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	45
4.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	48
5	Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»	49

5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	49
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	50
5.3	Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen	50
5.4	Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen	52
5.7	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	58
6	Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»	59
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	59
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	60
6.3	Lernfeld 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten	60
6.4	Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten	62
6.5	Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten II	64
6.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	66
7	Planungshilfen	67
8	Anhang 1	68

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlegendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EFZ

	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS	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						

	1. Lehrjahr Betrieb	BFS	2. Lehrjahr Betrieb	BFS	3. Lehrjahr Betrieb	BFS
d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen						
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 2

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.bs2a: Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	
	a1.bs3a: Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	
	a1.bs3b: Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)	
a.3	Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
	a3.bs1c: Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)	
a.4	Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	
	a4.bs1: Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)	
	a4.bs2: Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)	
	a4.bs3: Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)	
	a4.bs7: Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)	
	a4.bs8a: Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz. (K2)	
	a4.bs8b: Sie erläutern den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)	

a.5 Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen

a5.bs1a: Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)

a5.bs1b: Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)

a5.bs2a: Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie. (K2)

a5.bs2b: Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundes-ebene. (K2)

a5.bs3: Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)

Themenbereiche

T-Leistungsziele zum HKB A

T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

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

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

T2a.2: Sie erklären den Ablauf einer Eheschliessung und die Wirkungen der Ehe. (K2)

T2a.3: Sie erklären den Ablauf und die Folgen einer Ehescheidung. (K2)

T2a.4: Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Familienrecht. (K5)

T2a.5: Sie vergleichen die Bedeutung von Familie und Geschlechterrollen in unserer und in anderen Kulturen. (K4)

T2a.9: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2b.4: Sie unterscheiden versicherbare und nicht versicherbare Risiken. (K4)

T2b.5: Sie erklären die Funktionsweise von Versicherungen. (K2)

T2b.6: Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (K3)

T2b.7: Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)

T2b.8: Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)

T2b.9: Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)

T2b.10: Sie erklären das Ziel und die Finanzierung der staatlichen, beruflichen und privaten Vorsorge. (K2)

T2b.14: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

T4a.1: Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)

T4a.2: Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)

T4a.3: Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)

T4a.4: Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)

T4a.5: Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)

T4a.6: Sie erklären die Wahlverfahren auf Bundesebene. (K2)

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

T4a.9: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

HKB B Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld		80 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB B	
b.1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	
	b1.bs2a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
b.2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
	b2.bs4a: Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
	b2.bs5a: Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)	
b.3	In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
	b3.bs2a: Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)	
b.4	Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	
	b4.bs1a: Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)	
	b4.bs2a: Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)	
	b4.bs3a: Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)	
	b4.bs4a: Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3)	
	b4.bs4b: Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)	
	b4.bs4c: Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)	

HKB C Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	160 Lektionen
--	----------------------

HK Leistungsziele BFS des HKB C	
--	--

c.3 Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
---	--

c3.bs1a: Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)

c3.bs1b: Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)

c3.bs1c: Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)

c3.bs1d: Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)

c3.bs3a: Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)

c3.bs4a: Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)

c3.bs6a: Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)

c.4 Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
--	--

c4.bs1a: Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)

c4.bs1b: Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)

c4.bs1c: Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)

c4.bs1d: Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)

c4.bs2a: Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)

c4.bs2b: Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)

c4.bs6a: Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)

c4.bs6b: Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3)

c.5 Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

c5.bs1d: Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Aufwand und Ertrag und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)

c5.bs3a: Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)

c5.bs5a: Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

HKB D Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

160 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB D

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

d2.bs2c: Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3)

d2.bs5a: Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3)

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

d.3 Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d3.bs1a: Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)

d3.bs1b: Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)

d3.bs1d: Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3)

d3.bs4a: Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3)

d3.bs7a: Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)

d3.bs9a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

d.4 Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

d4.bs1a: Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)

d4.bs2a: Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3)

d4.bs3a: Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)

d4.bs4a: Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)

HKB E Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

80 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB E

e.1 Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

e1.bs2a: Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)

e1.bs4a: Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)

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

e2.bs3a: Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2)

e2.bs4a: Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)

e2.bs5a: Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)

e.3 Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

e3.bs1a: Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2)

e3.bs1b: Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3)

e3.bs1c: Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)

e3.bs2a: Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)

e3.bs3a: Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)

e.4 Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

e4.bs1e: Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)

e4.bs3a: Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (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.3	<p>Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Kaufleute erbringen berufsbezogene Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge. Sie überprüfen die Ausführung und Zufriedenheit der Auftraggebenden. Sie reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Konsequenzen ab.</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/a.3/T1	16
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	8.5
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	7.5
LF 4a: Demokratie und Medien	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:

Petra möchte sich auf eine neue Lehrstelle bewerben. Sie nutzt dafür eine passende Vorlage, die zu ihrer Persönlichkeit passt, und schreibt ein motiviertes Anschreiben an den Betrieb.

Typische Tätigkeit 2:

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	
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
a3.bs1c	Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)
T1.6	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Arbeitsrecht. (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

<i>Sie beschreiben die Inhalte einer Stellenbewerbung. (a3.bs1c)</i>
<i>Sie erklären, wie man Anhänge in einer Stellenbewerbung sinnvoll komprimieren kann. (a3.bs1c)</i>
<i>Sie erklären die Merkmale des Arbeitsvertrages. (a3.bs1c)</i>
<i>Sie erklären die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien beim Arbeitsvertrag. (T1.6)</i>
<i>Sie beschreiben die Inhalte einer Stellenbewerbung. (a3.bs1c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)

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

a3.bs1c	Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)
	<i>Sie erstellen ansprechende elektronische Bewerbungsunterlagen unter Einhaltung von vorgegebenen Bestimmungen zur Grösse der Anhänge.</i>
T1.6:	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Arbeitsrecht. (K5)
	<i>Sie lösen anhand von Beispielen einfache Rechtsprobleme beim Arbeitsvertrag zu den Bereichen Vertragsauflösung, Überstunden, Lohnfortzahlung, Ferienanspruch und Sorgfalts- und Treuepflicht mithilfe des Obligationenrechts.</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»

«a.3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten»

2.4 Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen

Für dieses Lernfeld stehen **8.5** Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Armin ist im 2. Lehrjahr als Kaufmann und arbeitet bei einer Gemeindeverwaltung. Peter Meier und Renate Seehofer planen zu heiraten. Peter Meier ist Schweizerbürger, Renate Seehofer ist deutsche Staatsbürgerin. Da sich Renate nicht mit dem Schweizer Eherecht auskennt, möchte sie von Armin wissen, wie die Eheschliessung in der Schweiz abläuft und welche Rechten und Pflichten damit verbunden sind. Armin soll Renate am Schalter in einfachen Worten die Wirkungen der Ehe erklären und ihr anhand eines Flussdiagramms aufzeigen, wie die Eheschliessung in der Schweiz abläuft.

Typische Tätigkeit 2:

Lorena macht ihre Lehre als Kauffrau bei einer Anwaltskanzlei. Da die Klienten oft bei einer Ehescheidung von ihrer Kanzlei vertreten werden, erhält Lorena die Aufgabe, eine Übersicht auf einem Faktenblatt mit den wichtigsten Informationen zur Ehescheidung zu erstellen. Dieses Faktenblatt soll in Zukunft vorgängig an das Gespräch mit den Klienten ausgehändigt werden. Dieses Faktenblatt soll den Ablauf einer Ehescheidung und deren Folgen plausibel aufzeigen.

Typische Tätigkeit 3:

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

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2a.1	Sie vergleichen verschiedene Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (K3)
T2a.2	Sie erklären den Ablauf einer Eheschliessung und die Wirkungen der Ehe. (K2)
T2a.3	Sie erklären den Ablauf und die Folgen einer Ehescheidung. (K2)
T2a.4	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Familienrecht. (K5)
T2a.5	Sie vergleichen die Bedeutung von Familie und Geschlechterrollen in unserer und in anderen Kulturen. (K4)
a4.bs2	Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)
a4.bs3	Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)
T2a.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

	<i>Sie erklären die Voraussetzungen und die Wirkungen der verschiedenen Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (T2a.1)</i>
T2a.2	Sie erklären den Ablauf einer Eheschliessung und die Wirkungen der Ehe (K2)
T2a.3	Sie erklären den Ablauf und die Folgen einer Ehescheidung. (K2)
	<i>Sie erklären die Bedeutung und Wirkung der Güterstände während der Ehe und bei der Auflösung. (T2a.4)</i>
	<i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der einzelnen Ehegatten. (T2a.5)</i>
	<i>Sie erklären die typischen Schritte der Konfliktlösung unter Berücksichtigung der Eskalationsstufen. (a4.bs3)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

T2a.1	Sie vergleichen verschiedene Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (K3)
	<i>Sie analysieren und stellen die Voraussetzungen und Wirkungen der verschiedenen Formen des Zusammenlebens dar (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft).</i>
T2a.4	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Familienrecht. (K5)
	<i>Sie wenden bei einfachen Fällen aus dem Familienrecht das Zivilgesetzbuch an.</i>
	<i>Sie berechnen an einfachen Beispielen die güterrechtliche Auseinandersetzung bei einer Scheidung für die drei Güterstände.</i>
T2a.5	Sie vergleichen die Bedeutung von Familie und Geschlechterrollen in unserer und in anderen Kulturen. (K4)
a4.bs2	Sie reflektieren Ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)
a4.bs3	Sie wenden in Ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)
T2a.9	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 2b: Persönliche Finanzen

Für dieses Lernfeld stehen **7.5** Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
T2b.4	Sie unterscheiden versicherbare und nicht versicherbare Risiken. (K4)
T2b.5	Sie erklären die Funktionsweise von Versicherungen. (K2)
T2b.6	Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (K3)
T2b.7	Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)
T2b.8	Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)

T2b.9	Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)
a4.bs1	Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2)
a4.bs7	Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)
a4.bs8a	Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz. (K2)
T2b.10	Sie erklären das Ziel und die Finanzierung der staatlichen, beruflichen und privaten Vorsorge. (K2)
a4.bs8b	Sie erläutern den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)
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.5	Sie erklären die Funktionsweise von Versicherungen. (K2) <i>Sie erklären das Solidaritätsprinzip anhand einer Versicherung.</i>
T2b.7	Sie erläutern die Ziele von obligatorischen und freiwilligen Versicherungen. (K2)
T2b.8	Sie nennen die wichtigsten Leistungen der staatlichen Sozialversicherungen. (K1)
T2b.9	Sie erklären die wichtigsten Leistungen der Kranken- und Unfallversicherung. (K2)
a4.bs1	Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2) <i>Sie erklären die Begriffe Unterversicherung und Überversicherung.</i>
a4.bs8a	Sie erläutern das Dreisäulenprinzips der Vorsorge in der Schweiz. (K2)
T2b.10	Sie erklären das Ziel und die Finanzierung der staatlichen, beruflichen und privaten Vorsorge. (K2)
a4.bs8b	Sie erläutern den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2) <i>Sie erklären die Notwendigkeit von Versicherungen für Privatpersonen. (T2b.4)</i>

Sie erläutern den Umgang mit Risiken (Risiken erkennen, vermeiden, vermindern, überwälzen, tragen). (T2b.4)

Sie beschreiben die zentralen versicherbaren Risiken. (a4.bs7)

Leistungsziele Fertigkeiten

T2b.4	Sie unterscheiden versicherbare und nicht versicherbare Risiken. (K4) <i>Sie analysieren das Risikomanagement einer Privatperson.</i>
T2b.6	Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (K3)
a4.bs7	Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)
T2b.14	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a.4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»

2.6 Lernfeld 4a: Demokratie und Medien

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

2.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

Typische Tätigkeit 4:

Karoline und ihre Arbeitskollegin diskutieren über die Neutralität der Schweiz gegenüber anderen Ländern. Karoline beschwert sich, dass die Schweiz sich nicht mehr positioniert und immer nur auf die gleichen Interessensgruppen hört. Sie findet, die Politiker setzen sich generell zu wenig gegen Interessensvertreter durch, weil sie zu bequem dafür sind.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
a5.bs1a	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs1b	Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs2a	Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie. (K2)
T4a.1	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
a5.bs2b	Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)
T4a.2	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)
a5.bs3	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)
T4a.3	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.4	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)
T4a.5	Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)

T4a.6	Sie erklären die Wahlverfahren auf Bundesebene. (K2)
T4a.7	Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)
a5.bs4	Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4)
T4a.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

a5.bs1a	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs1b	Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs2a	Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie. (K2)
T4a.1	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
a5.bs2b	Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)
T4a.2	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)
a5.bs3	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)
T4a.3	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.4	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)
T4a.5	Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)
T4a.6	Sie erklären die Wahlverfahren auf Bundesebene. (K2)
<i>Sie erklären den Unterschied zwischen Wählen und Abstimmen. (T4a.7)</i>	
<i>Sie beschreiben die Bundesratsparteien und die Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz. (a5.bs4)</i>	

Leistungsziele Fertigkeiten

T4a.7	Sie erläutern die Möglichkeiten beim Ausfüllen eines Wahlzettels (Streichen, Kumulieren, Panaschieren). (K3)
a5.bs4	Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4)
	<i>Für ausgewählte und zukünftige Problemfelder für die Wirtschaft und Gesellschaft zeigen sie die Vorstellungen von Bundesratsparteien und von Dachverbänden der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz auf.</i>
	<i>Für ausgewählte und zukünftige Problemfelder für die Wirtschaft und Gesellschaft beurteilen sie die Chancen und Gefahren unter Berücksichtigung der Vorstellungen der Bundesratsparteien und der Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen der Schweiz.</i>
T4a.9	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

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.1	<p>In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</p> <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. 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 usw.).</p>
b.2	<p>Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</p> <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. Kaufleute koordinieren die Schnittstellen innerhalb des Betriebs mit kaufmännischen Hilfsmitteln (Termin- und Planungstools usw.) und bringen Verbesserungsvorschläge bei den zuständigen Stellen an. 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. Kaufleute setzen im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben (z.B. Vorgaben betreffend die Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit, Kommunikation usw.) um.</p>
b.3	<p>In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</p> <p>Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Kolleginnen und Kollegen im Betrieb. Sie bilden sich eine eigene Meinung und bringen sich aktiv ein, wobei sie im Rahmen der Möglichkeiten auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten fragen sie nach oder recherchieren im Internet. Dabei hinterfragen sie die Seriosität und Qualität von Informationen aus Medien und anderen Informationsquellen auf Basis ihres Vorwissens. Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Wirtschaftszweig bzw. dem Betrieb, in dem sie als Berufsperson tätig sind. Kaufleute erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.</p>
b.4	<p>Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten</p> <p>Kaufleute führen kaufmännische Projektmanagementaufgaben aus und bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte selbstständig und nach Vorgabe. Sie erstellen Terminpläne und Budgets für Projekte, koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten und überwachen den Projektverlauf anhand der Vorgaben (Termine, Kosten, Projektziele usw.). Sie erstellen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen, Dokumentationsstrukturen usw. Sie übernehmen im Projektverlauf wichtige kaufmännische Tätigkeiten (Protokollierung, Ablage usw.). Kaufleute reagieren bei Verzögerungen oder Veränderungen und informieren die Beteiligten, die Projektleitung oder die vorgesetzte Stelle.</p>

Kaufleute kommunizieren innerhalb veränderter Hierarchieverhältnisse, die eine Projektorganisation mit sich bringen kann, entsprechend den Vorgaben und Zielen.

b.5 Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Kaufleute bringen sich in betriebliche Veränderungsprozesse aktiv ein.

Kaufleute informieren sich über Neuerungen und Veränderungen und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren kaufmännischen Arbeitsbereich. Sie überlegen sich, wie die Neuerungen und Veränderungen umgesetzt werden können und unterbreiten gegebenenfalls den zuständigen Stellen entsprechende Ideen.

Kaufleute setzen Veränderungen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen im kaufmännischen Arbeitsbereich um. Dabei bringen sie sich im möglichen Rahmen mit ihren eigenen Vorstellungen und Werten ein.

Bei Unsicherheiten und Unklarheiten fragen Kaufleute bei der vorgesetzten Person nach.

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	b.2/b.5	14
LF 2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern	b.4	8
LF 3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen	b.4	16
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1/b.2/ b.3/b.5	22
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1/b.2	20

3.3 Lernfeld 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b2.bs5a	Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)
b5.bs1a	Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen. (K2)
b5.bs2a	Sie recherchieren aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich und reflektieren Auswirkungen auf Betrieb und Arbeitsbereich. (K4)
b5.bs2b	Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)
b5.bs2c	Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)
b5.bs4a	Sie reflektieren charakteristische Vorgehensweisen im persönlichen Umgang mit Veränderungen in einem Betrieb. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b2.bs5a	Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)
	<i>Sie erklären die Unterschiede zwischen normativen und strategischen Zielen einer Unternehmung.</i>
	<i>Sie beschreiben die Entstehung der langfristigen, strategischen Ziele aus den Visionen der Unternehmung.</i>
	<i>Sie nennen aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich.</i>
	<i>Sie erklären deren Auswirkungen auf den Betrieb- und Arbeitsbereich.</i>
b5.bs1a	Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen. (K2)
b5.bs2b	Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)
	<i>Sie zeigen die Inhalte der Recherche zu Entwicklungen umfassend auf. (b3.bs2a)</i>
	<i>Sie beschreiben mögliche Auswirkungen der Rechercheergebnisse auf den eigenen Arbeitsbereich. (b3.bs2a)</i>
	<i>Sie beschreiben, wie sich Veränderungsprozesse (z.B. im digitalen Bereich) auf die kaufmännischen Tätigkeiten auswirken. (b5.bs2c)</i>
	<i>Sie erklären Veränderungsprozesse (z.B. im digitalen Bereich). (b5.bs2c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b5.bs2a	Sie recherchieren aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich und reflektieren Auswirkungen auf Betrieb und Arbeitsbereich. (K4)
b5.bs2c	Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)
b5.bs4a	Sie reflektieren charakteristische Vorgehensweisen im persönlichen Umgang mit Veränderungen in einem Betrieb. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»
- «b.5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten»

3.4 Lernfeld 2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern

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

3.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Jamie-Oliver wird bei einem Liegenschafts-Grossprojekt mitwirken und soll für die Projektleitung anhand der vorliegenden Zeitplanung eine sinnvolle Ablagestruktur erstellen.

Typische Tätigkeit 2:

Carola ist beim Kick-off mit den Investoren eines Bauprojekts dabei und darf das Protokoll führen. Sie wird dieses nach der Sitzung an die Teilnehmenden weiterleiten.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b4.bs1a	Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)
b4.bs2a	Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)
b4.bs4c	Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b4.bs1a	Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)
	<i>Sie zeigen anhand von Beispielen die Handlungsschritte zur Erstellung von einer digitalen Arbeitsumgebung sowie Dokumentationsstruktur. (b4.bs2a)</i>
	<i>Sie dokumentieren projektbezogene Prozesse vollständig. (b4.bs4c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b4.bs2a	Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)
b4.bs4c	Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten»

3.5 Lernfeld 3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen

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

3.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Fabiano nutzt das vom Betrieb vorgeschlagene Aufgabenplanungstool «NowOrNever», damit er keine wichtige Deadline übersieht. Er sieht, dass ein Kollege eine unbearbeitete zeitkritische Aufgabe hat und schickt ihm eine Erinnerung.

Typische Tätigkeit 2:

Andrea erstellt für eine kleine Messe im Betrieb einen Terminplan. Da schon ein paar Termine fixiert wurden, muss sie aufpassen, dass diese auf jeden Fall eingehalten werden können.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b4.bs3a	Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)
b4.bs4a	Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3)
b4.bs4b	Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie nennen die Grundlagen zur Durchführung von Projekten und Teilprojekten. (b4.bs3a)</i>
<i>Sie nennen mögliche Instrumente für die Überwachung des Verlaufs von Projekten. (b4.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b4.bs3a	Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)
b4.bs4a	Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3)
	<i>Sie nutzen Instrumente für die Überwachung des Verlaufs von Projekten.</i>
b4.bs4b	Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten»

3.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **22** Lektionen zur Verfügung.

3.6.1 Typische Tätigkeit

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

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)
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
b3.bs2a	Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie verwenden die Fachbegriffe, die sie für ihren Tätigkeitsbereich brauchen, in der regionalen Landessprache korrekt. (b3.bs2a)

Sie erklären organisatorische Veränderungen im betrieblichen Bereich nachvollziehbar und mit den richtigen Fachbegriffen. (b5.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
	<i>Sie führen anspruchsvolle Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der regionalen Landessprache. (b1.bs4a)</i>
	<i>Sie verwenden im Umgang mit verschiedenen Anspruchsgruppen einen differenzierten Wortschatz. (b2.bs4a)</i>
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
b3.bs2a	Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)
	<i>Sie fassen die wesentlichen Inhalte der Informationen in einer angemessenen Sprache zusammen.</i>
	<i>Sie führen anspruchsvolle Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der regionalen Landessprache. (b1.bs4a)</i>

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»

«b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»

«b.3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»

«b.5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten»

3.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

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

3.7.1 Typische Tätigkeit

Silvia unterhält sich mit ihrem Vorgesetzten John aus Amerika über die kommenden Veränderungen. Er spricht die Landessprache noch nicht so gut, daher spricht Silvia Englisch mit ihm. Sie fragt ihn, welche langfristigen Ziele für das Unternehmen geplant sind. Sie ist unsicher, ob ihr Job, so wie er momentan ist, überhaupt weiterhin existieren wird.

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) *
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch 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 anspruchsvollere Inhalte, die mündlich oder schriftlich kommuniziert werden. (b1.bs2a)

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

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 geeignete Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an.</i>
	<i>Sie kommunizieren mündlich in der Fremdsprache sicher und verständlich.</i>
	<i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.</i>
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
	<i>Sie führen einfache Gespräche über berufsbezogene Inhalte in der Fremdsprache.</i>
	<i>Sie wenden Fachbegriffe, die sie für ihren Tätigkeitsbereich brauchen, in der Fremdsprache zielgerichtet an.</i>

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»

«b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»

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
- _ Mini Cases
- _ Rollenspiel (Landes- oder Fremdsprache)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

- _ Geleitete Fallarbeit (schriftlich) oder
- _ Kleine Projektarbeit (schriftlich)

4 Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.3	Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen
	<p>Kaufleute erstellen Dokumentationen zu betrieblichen Prozessen. Sie führen Arbeiten im kaufmännischen Bereich entsprechend den Prozessvorgaben und mit vorgegebenen Hilfsmitteln aus. Kaufleute informieren und instruieren Mitarbeitende zu betrieblichen Prozessen. Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse.</p> <p>Kaufleute koordinieren betriebliche Prozesse mit externen Beteiligten und dokumentieren entsprechende Aktivitäten gemäss den betrieblichen Vorgaben. Sie analysieren Probleme in den Prozessabläufen, erarbeiten Vorschläge und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p>
c.4	Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen
	<p>Kaufleute kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs in ihrer regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache.</p> <p>Kaufleute informieren sich regelmässig über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich (Mittel, Formen usw.). Sie erarbeiten Ideen, wie Neuerungen im Betrieb eingesetzt werden können. Sie führen entsprechende Testversuche durch, wobei sie die betrieblichen Vorgaben berücksichtigen.</p> <p>Sie planen Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kommunikationskanäle. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten des jeweiligen Kanals (Häufigkeit, Sprache, formell/informell usw.) und dessen Wirkungsgrad (Anzahl erreichte Personen, Nutzen/Kosten usw.).</p>
c.5	Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren
	<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.</p> <p>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.</p> <p>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: Betriebliche Prozesse umsetzen	c.3	20
LF 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	c.4	20
LF 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen	c.5	50

GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	c.3/c.4	30
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	c.4	40

4.3 Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Mitchell arbeitet in einem mittelständischen Unternehmen im Innendienst. Wenn er für den Aussendienstler Carlo eine neue Buchung fertig macht, sprechen sich die beiden meistens kurz persönlich am Telefon ab. So vermeiden sie, dass Informationen verloren gehen.

Typische Tätigkeit 2:

Elisabeth ist für die Bestellung von Büromaterial für den ganzen Betrieb zuständig. Dafür erstellt sie im Word eine Prozessbeschreibung, wie die Mitarbeitenden vorzugehen haben und wie ihr Ablauf für die Bestellung ist. Ihre Vorgesetzte bespricht mit Elisabeth, wie sie nun die Mitarbeitenden über diesen Prozess informieren.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c3.bs1a	Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)
c3.bs1b	Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)
c3.bs1c	Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)
c3.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)
c3.bs3a	Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)
c3.bsa	Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs1a	Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)
c3.bs1b	Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)
c3.bs1c	Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)
	<i>Sie erklären die Bedienung von Ablaufdiagramm-Programmen. (c3.bs1d)</i>
	<i>Sie erklären die Vorgehensweise einer Analyse zu betrieblichen Vorgängen. (c3.bs6a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)
c3.bs3a	Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)
c3.bs6a	Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»

4.4 Lernfeld 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen

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

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

4.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Milena soll sich zusammen mit ihrer Kollegin für die Oster-Aktion ein Kundenspecial einfallen lassen. Sie möchte einen Flyer selbst gestalten und diesen an Stammkunden versenden.

Typische Tätigkeit 2:

Milena möchte die Oster-Aktion, bevor sie an Kunden versendet wird, erstmal intern im Unternehmen kommunizieren. Sie postet ihren Flyer und noch weiterführende Informationen für ihre Kolleginnen und Kollegen im Intranet.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c4.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)
c4.bs1b	Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)
c4.bs6a	Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)
c4.bs6b	Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c4.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)
c4.bs1b	Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)
c4.bs6a	Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)

Sie setzen anhand von Beispielen angemessene Formulierungen in der regionalen Landessprache ein. (c4.bs6b)

Sie setzen anhand von Beispielen angemessene Formulierungen in der Fremdsprache ein. (c4.bs6b)

Leistungsziele Fertigkeiten

c4.bs6b	Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3) *
---------	---

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.5 Lernfeld 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen

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

4.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Jenni arbeitet als Lernende in einem Kantonsspital. Sie erstellt für das Spital die fälligen Rechnungen an die Patienten. In dieser Woche kam es häufiger vor, dass die Abrechnungen fehlerhaft waren und Patienten reklamiert haben.

Typische Tätigkeit 2:

Viktor hat eine Budgetplanung für einen Ausflug mit allen Lernenden erstellt. Er überprüft anhand der eingegangenen Rechnungen, wieviel Budget er nun noch hat.

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

c5.bs1d	Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Aufwand und Ertrag und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)
c5.bs3a	Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)
c5.bs5a	Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie nennen verschiedene Anwendungen zur Abrechnung und Zahlungsverfolgung. (c5.bs3a)

Sie beschreiben das Vorgehen bei der Überprüfung von Zahlungsprozessen. (c5.bs5a)

Leistungsziele Fertigkeiten

c5.bs1d	Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Aufwand und Ertrag und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)
	<i>Sie wenden die Vorgaben zum Erstellen des Budgets anhand eines Beispiels an.</i>
c5.bs3a	Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)
c5.bs5a	Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

4.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

4.6.1 Typische Tätigkeit

Mitchell arbeitet in einem mittelständischen Unternehmen im Innendienst. Wenn er für den Aussendienstler Carlo eine neue Buchung fertig macht, sprechen sich die beiden meistens kurz persönlich am Telefon ab. Wenn Carlo gerade nicht erreichbar ist, macht Mitchell Carlo ein Mail. So vermeiden sie, dass Informationen verloren gehen.

4.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c3.bs4a	Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (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 beschreiben die Merkmale einer zielführenden, adressatengerechten Kommunikation. (c4.bs1c)

Sie erläutern die Vorgehensweisen bei der Konfliktvermeidung und bei der Deeskalation eines Konflikts. (c4.bs1c)

Sie verwenden wirtschaftliche Fachbegriffe in der Kommunikation korrekt und gut verständlich. (LF 2) (LF 3) (c4.bs2b)

Sie nutzen den Wortschatz aus den Bereichen Kommunikation und Marketing. (c4.bs1c) (c4.bs1d) (c4.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)
c3.bs4a	Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)

4.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

4.7.1 Typische Tätigkeit

Elisabeth ist für die Bestellung von Büromaterial für den ganzen Betrieb zuständig. Dafür erstellt sie im Word eine Prozessbeschreibung, wie die Mitarbeitenden vorzugehen haben und wie ihr Ablauf für die Bestellung ist. Ihre Vorgesetzte bespricht mit Elisabeth, wie sie nun die Mitarbeitenden über diesen Prozess informieren. Sie bittet Elisabeth, die Prozesse in alle drei Landessprachen sowie auf Englisch zu übersetzen. So möchte sie sicherstellen, dass auch die internationalen Mitarbeiter keine Sprachbarriere haben.

4.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3) *
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3) *
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3) *
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (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 beschreiben die Merkmale einer zielführenden, adressatengerechten Kommunikation. (c4.bs1c)</i>
<i>Sie erläutern die Vorgehensweisen bei der Konfliktvermeidung und bei der Deeskalation eines Konflikts. (c4.bs1c)</i>
<i>Sie verwenden wirtschaftliche Fachbegriffe in der Kommunikation korrekt und gut verständlich. (LF 2) (LF 3) (c4.bs2b)</i>
<i>Sie nutzen den Wortschatz aus den Bereichen Kommunikation und Marketing. (c4.bs1c) (c4.bs1d) (c4.bs2b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3) *
	<i>Sie unterscheiden die verschiedenen Sprachregister (formell, informell).</i>
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3) *
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3) *
c4.bs1d:	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3) *

4.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.8 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

- _ Berufskunde
- _ Landessprache
- _ Fremdsprache

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich)

- _ Handlungssimulationen
- (mind. 1 HS in der Fremdsprache)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

- _ Planungsaufgabe
- (schriftlich oder im Verlauf des 2. Lehrjahres, im Projektteam arbeiten)

5 Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.2	Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
<p>Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kunden oder Informationsgespräche mit Lieferanten auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder in 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.</p>	
d.3	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
<p>Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie erstellen Offerten, unterbreiten diese den Kunden und führen entsprechende Verkaufsgespräche. Basierend auf den betrieblichen Bedürfnissen und entsprechenden Vorgaben der zuständigen Stellen holen sie Offerten bei Lieferanten ein, prüfen diese und führen entsprechende Verhandlungen mit Lieferanten. Sie setzen Gesprächs- und Verhandlungstechniken situationsgerecht ein, um die Kunden-/Lieferantenbedürfnisse zu erfragen und für ihren Betrieb einen Abschluss zu erreichen. Sie analysieren positive und negative Kunden-/Lieferantenreaktionen und leiten Verbesserungsvorschläge ab für ihre zukünftigen Gespräche.</p>	
d.4	Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen
<p>Kaufleute setzen auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen (online, Chat, persönlich usw.) in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder in einer zweiten Landessprache verschiedene Kundenbindungssysteme ein, um eine langfristige Kunden-/Lieferantenbeziehung zu fördern. Kaufleute bereiten sinnvolle und adressatenorientierte Lösungsmöglichkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich vor und werten diese bei Bedarf mit Kolleg/innen und ihrer vorgesetzten Person aus. Sie setzen Lösungen zur Förderung von Kunden- und Lieferantenbeziehungen um. Kaufleute reflektieren ihre Bestrebungen regelmässig und leiten gegebenenfalls Massnahmen ab.</p>	

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen	d.2/d.3	40
LF 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen	d.4	20
GLF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.2/d.3	50
GLF 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.2/d.3	50

5.3 Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen

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

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Eine Kundin möchte bei Lola eine Kreditkarte beantragen. Die Kundin hatte noch nie eine Kreditkarte und weiss auch nicht, was für sie passend wäre. Lola zeigt ihr eine Broschüre und erklärt ihr die möglichen Optionen.

Typische Tätigkeit 2:

Nachdem Kiki dem Kunden gerade mal zwei mögliche Zusatzversicherungen vorgestellt hat, entscheidet er sich direkt für das erste Angebot. Kiki ist erstaunt, dass es so schnell ging und bietet ihm an, noch ein weiteres Angebot vorzustellen.

Typische Tätigkeit 3:

Momo bekommt einen Anruf. Seine Offerte, welche er dem Lieferanten letzte Woche gestellt hatte, sei unverschämt hoch. Momo versucht dem Kunden die einzelnen Punkte verständlich zu erklären.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs2c	Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3) *
d2.bs5a	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3) *
d3.bs1a	Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)
d3.bs1b	Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)
d3.bs1c	Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3) *
d3.bs1d	Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3) *
d3.bs4a	Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3) *
d3.bs7a	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie erklären die Schritte von Bedarfsanalysen. (d2.bs2c)</i>
<i>Sie beschreiben und beurteilen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch. (d2.bs5a)</i>
<i>Sie beschreiben geeignete Kommunikationstechniken für Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche. (d3.bs1d)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d3.bs4a	Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3) *
d3.bs7a	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs2c	Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3) *
d3.bs1a	Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)
d3.bs1b	Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)
d2.bs5a	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3) *
d3.bs1c	Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3) *
d3.bs1d	Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3) *

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

«d.3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.4 Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen

Für dieses Lernfeld stehen **20** 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:

Tristan bereitet seinen monatlichen Blogbeitrag für sein kleines Reisebüro vor, wo er Lernen-der im 2. Lehrjahr ist. Er hat mit seinen Stammkunden abgeklärt, wer von ihnen gerne den monatlichen Blogbeitrag lesen möchte. Diese werden von ihm über den Upload des Blogbeitrags per Mail informiert.

Typische Tätigkeit 2:

Charlyne hat im letzten Lehrjahr eine Kundenkarte eingeführt. Die Kartenbesitzerinnen möchte sie nun mit einer kleinen Aufmerksamkeit belohnen und hat Ideen gesammelt, welche sie nun mit ihrer Vorgesetzten besprechen möchte.

Typische Tätigkeit 3:

Flavio ist Lernender in einer Bankfiliale und hatte vor drei Monaten mit Frau Brocker, einer Neukundin, ein Konto eröffnet. Sie ist neu zugezogen und musste von ihrer alten Bank wechseln. Er kontaktiert nun Frau Brocker erneut, um sich zu erkundigen, ob das E-Banking aktiviert wurde und der Transfer zwischen den Banken reibungslos geklappt hat.

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d4.bs1a	Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)
d4.bs2a	Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3) *
d4.bs3a	Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)
d4.bs4a	Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

d4.bs1a	Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)
d4.bs3a	Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Funktionsweise und die Wirkung verschiedener Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (d4.bs2a)</i>
	<i>Sie präsentieren die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Kommunikationskanäle. (d4.bs4a)</i>
	<i>Sie wenden an Beispielen geeignete Kommunikationskanäle an. (d4.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d4.bs4a	Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)
d4.bs2a	Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3) *

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«d.4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen»

5.5 Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

5.5.1 Typische Tätigkeit

Eine Kundin möchte bei Lola eine Kreditkarte beantragen. Die Kundin hatte noch nie eine Kreditkarte und weiss auch nicht, was für sie passend wäre. Lola zeigt ihr eine Broschüre und erklärt ihr die möglichen Optionen. Sie notiert auf der Broschüre ihre Anmerkungen und die Argumente der Kundin und gibt dieser im Anschluss an die Beratung die Broschüre mit den Notizen mit nach Hause.

5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
d3.bs9a	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 bauen einen differenzierten Wortschatz auf und erweitern ihn laufend. (d2.bs7a) (d3.bs9a)

Sie setzen sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein. (d2.bs7a) (d3.bs9a)

Leistungsziele Fertigkeiten

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

d3.bs9a 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 gestalten Texte in der regionalen Landessprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.

Sie formulieren in der mündlichen regionalen Landessprache korrekt und redigerecht.

Sie verwenden einen anschaulichen und differenzierten Stil.

Sie wenden Techniken zur Gesprächsführung im Alltag erfolgversprechend und zielführend an, zum Beispiel bei der Begrüssung und Verabschiedung oder beim Small Talk.

Sie gestalten ihre mündliche und schriftliche Argumentation ansprechend und überzeugend.

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»
- «d.3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.6 Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

5.6.1 Typische Tätigkeit

Eine Kundin möchte bei Lola eine Kreditkarte beantragen. Die Kundin spricht leider die Landessprache von Lola nicht, hatte noch nie eine Kreditkarte und weiss auch nicht, was für sie passend wäre. Lola wechselt gekonnt auf die Fremdsprache, zeigt ihr eine englische Broschüre und erklärt ihr die möglichen Optionen. Sie notiert auf der Broschüre ihre Anmerkungen und die Argumente der Kundin und gibt dieser im Anschluss an die Beratung die Broschüre mit den Notizen mit nach Hause.

5.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
d3.bs9a	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 bauen einen differenzierten Wortschatz in der Fremdsprache auf und erweitern ihn laufend. (d2.bs7a) (d3.bs9a)

Sie setzen sprachliche Wendungen in der Fremdsprache in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein. (d2.bs7a) (d3.bs9a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
d3.bs9a	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 formulieren in der mündlichen Fremdsprache frei und leicht verständlich.</i>
	<i>Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.</i>
	<i>Sie wenden Techniken zur Gesprächsführung im Alltag erfolgversprechend und zielführend an, zum Beispiel bei der Begrüssung und Verabschiedung oder beim Small Talk.</i>

5.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»
- «d.3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»

5.7 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. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

- _ Berufskunde
- _ Landessprache
- _ Fremdsprache

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(mündlich)

- _ Kommunikative Critical Incidents (Landes- und Fremdsprache)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

- _ Rollenspiel (mündlich, Fremdsprache)

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.3	Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten
	<p>Kaufleute prüfen Datensätze und Statistiken in ihrem Arbeitsbereich auf ihre Plausibilität. Sie arbeiten bei Auswertungen mit und führen inhaltliche Analysen wie auch kleinere quantitative Auswertungen aus. Sie stellen die Ergebnisse passend zur Zielgruppe dar (graphisch, tabellarisch usw.). Sie leiten bei Bedarf ihre Schlussfolgerungen und Vorschläge an die zuständigen Stellen weiter.</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: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten	e.1/e.2	16
LF 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten	e.3	40
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten II	e.1/e.4	24

6.3 Lernfeld 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten

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

6.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

Simone hat beim Recherchieren mehrere Bilder von Lkw-Firmen im Internet heruntergeladen, welche sie in ihre Präsentation über ihren Speditionsbetrieb einfügt. Sie bemerkt bei einem Bild, dass es ein Wasserzeichen hat. Daraufhin entscheidet sie sich, nochmal alle Bilder auf das Urheberrecht zu prüfen.

Typische Tätigkeit 3:

Mehmet möchte aus einem firmeninternen Excel eine Darstellung für den Lieferanten aufbereiten. Er erstellt einen kurzen One-Pager.

6.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e1.bs4a	Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)
e2.bs3a	Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2)
e2.bs4a	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)
e2.bs5a	Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

e2.bs3a	Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2)
	<i>Sie erläutern zielgruppengerecht die gesetzlichen Datenschutzregelungen und deren konkrete Auswirkungen für Firmen. (e1.bs4a).</i>
	<i>Sie erklären die wichtigsten Massnahmen zur Informatiksicherheit aus Unternehmenssicht. (e1.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs4a	Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)
e2.bs4a	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)
	<i>Sie stellen mit einem Präsentationstool Daten und Informationen professionell und empfängergerecht dar.</i>
e2.bs5a	Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)
	<i>Sie verwenden Bilder und Texte urheberrechtskonform.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

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

6.4 Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten

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

6.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

Celina ist Fachperson in einer Pflegeeinrichtung. Sie erhält den Auftrag, für ein anstehendes Restrukturierungsprojekt den Umsatz der hauseigenen Cafeteria im ersten Quartal zu berechnen.

Typische Tätigkeit 3:

Meryl hat den Auftrag, die Kommentare in den Sozialen Medien seines Betriebs zu analysieren. Er soll dabei herausfinden, wie über seinen Betrieb in den Sozialen Medien gesprochen wird.

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e3.bs1a	Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2)
e3.bs1b	Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3)
e3.bs1c	Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)

e3.bs2a	Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)
e3.bs3a	Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

e3.bs1a	Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2)
---------	--

Leistungsziele Fertigkeiten

e3.bs1b	Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3)
	<i>Sie bereiten Datensätze aus elektronischen Umfragen auf.</i>
	<i>Sie tauschen und verlinken Daten zwischen verschiedenen Programmen.</i>
e3.bs1c	Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)
	<i>Sie stellen Resultate aus Datenanalysen grafisch dar.</i>
	<i>Sie werten Datensätze mit geeigneten Werkzeugen (z.B. Sortierungen, Filtern, bedingte Formatierungen, Pivot) aus.</i>
	<i>Sie werten Datensätze mit statistischen Funktionen aus.</i>
e3.bs2a	Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)
	<i>Sie wählen geeignete Visualisierungsarten (z.B. Diagrammtypen) für die Präsentation von Datensätzen aus.</i>
e3.bs3a	Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)
	<i>Sie nutzen die Funktionen von Tabellenkalkulationsprogrammen, um betriebliche Kennzahlen zu berechnen.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten»

6.5 Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten II

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

6.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Nächste Woche findet das Mitarbeiterfest der Firma Greiner Logistics statt. Als Fachperson im kaufmännischen Bereich erhält Carina den Auftrag, das Fest fotografisch festzuhalten und anschliessend einen Beitrag auf der Website zu erstellen.

Typische Tätigkeit 2:

Yesim hat einen Anrufer am Telefon, welcher sich beim digitalen Ausfüllen des Kontaktformulars nicht auskennt. Sie gibt ihm die nötigen Hilfestellungen.

Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e1.bs2a	Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)
e4.bs1e	Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)
e4.bs3a	Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs2a	Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)
	<i>Sie erstellen kleine Handbücher oder Arbeitsanleitungen digital oder in Papierform.</i>
e4.bs1e	Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)
e4.bs3a	Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)
	<i>Sie gestalten digitale und analoge Dokumente (z.B. Newsletter, Social-Media-Post, Blog-Post, Geschäftsbericht).</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.5.2 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

«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 praxisbezogenen

Beispielen

(schriftlich oder praktisch*)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Handlungssimulationen

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

_ Geleitete Fallarbeit (schriftlich)

* «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).