

# Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, Fokus SOG

Schulisch organisierte Grundbildung

## 2. Schuljahr

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

Der Nationale Lehrplan wurde im Nationalen Koordinationsgremium diskutiert und verabschiedet. Er ist somit für alle Schulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung in der schulisch organisierten Grundbildung SOG gültig. Die Überarbeitungen werden nach Bedarf von der Trägerschaft initiiert und in der Verbundpartnerschaft verantwortet.

Hinweis: Die Leistungsziele aus dem Bildungsplan können bei Bedarf schulintern weiter konkretisiert werden, sofern sich die Konkretisierungen auf die vorgegebenen Inhalte beziehen.

Version 06.05.2022

Aktualisierung vom 01.07.2022

Begleitet durch:

Ectaveo AG  
Roland Jeannet  
Flavio Maggi  
Karim Sahraoui  
Lukas Kmoch

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Überblick zur schulisch organisierten Grundbildung</b>	<b>4</b>
1.1	Einordnung	4
1.2	Übersicht über die Umsetzungsvarianten SOG EFZ	4
1.3	Grundsätze	5
1.4	Lektionentafel SOG EFZ (3-jährige Umsetzungsvariante mit Langzeitpraktikum)	8
1.5	Vollschulische dreijährige Umsetzungsvariante (ohne Langzeitpraktikum)	10
1.6	Übersichtstabelle Schuljahr 2	12
<b>2</b>	<b>Handlungskompetenzbereich A «Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen»</b>	<b>24</b>
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	24
2.2	Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen	25
2.3	Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	25
2.4	Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	27
2.5	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen	29
2.6	Lernfeld 3: Netzwerke und Selbstmarketing	32
2.7	Lernfeld 4a: Demokratie und Medien	33
2.8	Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends	35
2.10	Lernfeld 5: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	41
<b>3</b>	<b>Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»</b>	<b>42</b>
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	42
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	43
3.3	Lernfeld 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	43
3.4	Lernfeld 2: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen	45
3.5	Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	46
3.6	Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	48
3.7	Lernfeld 5: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	49
3.8	Lernfeld 6: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	49
<b>4</b>	<b>Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»</b>	<b>50</b>
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	50
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	50

4.3	Lernfeld 1: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	51
4.4	Lernfeld 2: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen	52
4.5	Lernfeld 3: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten	54
4.6	Lernfeld 4: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)	55
4.7	Lernfeld 5: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	57
4.8	Lernfeld 6: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	57
<b>5</b>	<b>Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»</b>	<b>58</b>
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	58
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	59
5.3	Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen	59
5.4	Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen	61
5.5	Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	63
5.6	Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	64
5.7	Lernfeld 5: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	65
5.8	Lernfeld 6: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)	68
5.9	Lernfeld 7: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	70
5.10	Lernfeld 8: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	70
<b>6</b>	<b>Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»</b>	<b>71</b>
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	71
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	71
6.3	Lernfeld 1: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten	72
6.4	Lernfeld 2: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	73
6.5	Lernfeld 3: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)	75
6.6	Lernfeld 4: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	77
6.7	Lernfeld 5: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	77

# 1 Überblick zur schulisch organisierten Grundbildung

## 1.1 Einordnung

Der «Nationale Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ / Fokus SOG EFZ» stellt ein Instrument zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität gemäss Anhang 1 des Bildungsplans zur Verordnung des SBFI vom 16. August 2021 über die berufliche Grundbildung für «Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)» vom 16. August 2021 dar.

Der «Nationale Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ / Fokus SOG EFZ» berücksichtigt die Mindestvorgaben gemäss Berufsbildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 16. August 2021.

Für den «Nationalen Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ / Fokus SOG EFZ» wurde ein Muster-Lehrplan mit der Umsetzungsvariante dreijährige SOG-Ausbildung EFZ mit Langzeitpraktikum im 5. und 6. Semester entwickelt.

## 1.2 Übersicht über die Umsetzungsvarianten SOG EFZ

Für die SOG-Ausbildung mit EFZ können dreijährige Umsetzungsvarianten mit einem Langzeitpraktikum von mindestens einem Jahr zur Anwendung gelangen, die sich hauptsächlich bezüglich des Zeitpunktes sowie der Dauer des Praktikums unterscheiden.

Im Weiteren können vollschulische dreijährige Umsetzungsvarianten (ohne Langzeitpraktikum, sogenannte 3i – Umsetzungsvarianten) zur Anwendung kommen (siehe Abschnitt 1.5).

### *Dreijährige SOG-Ausbildung EFZ mit Langzeitpraktikum*

Umsetzungsvarianten	Schule	Praktikum	QV
1	Semester 1 – 3 Semester 6	4. und 5. Semester 1 Jahr	Vorbereitung auf das QV im gesamten 6. Semester
2	Semester 1 – 4 Semester 6: 1 Schultag	5. und 6. Semester 13 Monate	Vorbereitung auf das QV mit 1 Schultag im 6. Semester
3	Semester 1 – 4	5. und 6. Semester 1 Jahr	Vorbereitung auf das QV mittels didaktischer Instrumente, z.B. Blended Learning
4	Semester 1 – 2 Semester 3 – 6: 1 - 2 Schultage	3. bis 6. Semester 1 Jahr	Vorbereitung auf das QV mit 1-2 Schultag(e) im 6. Semester

- In einer Umsetzungsvariante 1 wird das einjährige Praktikum im 4. und 5. Semester absolviert. Im letzten Semester liegt der Fokus auf dem Verknüpfen der Kompetenzen sowie der Vorbereitung auf die Abschlussprüfung (EFZ).
- In den Umsetzungsvarianten 2 und 3 wird das Praktikum im 5. und 6. Semester durchgeführt, während in den ersten vier Semestern der Unterricht mit situationsbasierten Settings stattfindet. In der Umsetzungsvariante 2 wird im 6. Semester das Praktikum mit einem Schultag ergänzend durchgeführt. Dieser Schultag führt zur Verlängerung der Praktikumszeit um einen Monat, welcher durch ein «Vorpraktikum» im 3. oder 4. Semester im Vorfeld vorgeholt werden könnte oder das gesamte Praktikum dauert 13 Monate. Bei einem 13-monatigen Praktikum ist zu berücksichtigen, dass dieses spätestens am 1. Juli des vorigen Jahres (d.h. am Ende des Semesters 4) beginnen muss, um die Dauer der drei Lehrjahre einzuhalten.  
In der Umsetzungsvariante 3 wird das Praktikum nicht durch einen Schultag ergänzt, jedoch kann die Vorbereitung auf das QV mittels didaktischer Instrumente wie z.B. Blended Learning stattfinden.
- In der Umsetzungsvariante 4 ist ein verlängertes Praktikum mit 1 - 2 Schultagen angedacht, wobei nach den ersten zwei Semestern Schule mit situationsbasierten Unterrichtseinheiten vier Semester Praktikum folgen mit 1-2 Schultagen pro Woche. Diese Variante kann sowohl als SOG (mit Praktikumsvertrag) als auch als BOG (Basislehrjahr mit Lehrvertrag) umgesetzt werden.

### Nationaler Lehrplan als Muster-Lehrplan

- Der vorliegende Lehrplan ist ein **Muster-Lehrplan** mit drei schuljahresspezifisch konkretisierten Lehrplänen für die dreijährige SOG-Ausbildung EFZ mit Langzeitpraktikum (Umsetzungsvariante 3 gemäss vorstehender Tabelle). Die Lektionenplanung in Abschnitt 1.4 ist auf dieses Umsetzungsmodell abgestimmt. Die drei schuljahresspezifischen Lehrpläne sind inhaltlich abgestimmt auf den Kompetenzaufbau in der BOG EFZ.
- **Andere 3-jährige Umsetzungsvarianten** orientieren sich sinngemäss am vorliegenden Muster-Lehrplan (Inhalte, Lektionenplanung gemäss Abschnitt 1.4). Die Vorgaben für das SOG EFZ werden gemäss Bildungsverordnung eingehalten. Die Berufskennntnisse werden in der Form von Unterricht, Trainingseinheiten und schulischen Praxisaufträgen konkretisiert. Gleichzeitig sorgen die Schulen dafür, dass schulische Inhalte, die für das Langzeitpraktikum benötigt werden, vorher vermittelt werden.
- Der vorliegende Muster-Lehrplan «Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ / Fokus SOG EFZ» weist im 2. Schuljahr einen **modularen Aufbau** auf, um die Flexibilität für andere Umsetzungsvarianten zu ermöglichen. Die Lernfelder im 2. Schuljahr können somit bei Bedarf für die unterschiedlichen Umsetzungsvarianten thematisch zusammengestellt werden.

## 1.3 Grundsätze

Der «Nationale Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ / Fokus SOG EFZ» berücksichtigt folgende Grundsätze, denen bei der Umsetzung Rechnung zu tragen ist.

## **Berufskennntnisse (Unterricht, Trainingseinheiten, schulische Praxisaufträge)**

- In einer SOG-orientierten Grundbildung kommen den schulischen Berufskennntnissen eine **zentrale Bedeutung** im Hinblick auf die Sicherstellung des Berufsabschlusses Kauf-frau/Kaufmann EFZ zu. Die Lernenden absolvieren die handlungskompetenzorientierten EFZ-Abschlussprüfungen.
- Die Handlungskompetenzbereiche enthalten bereits Inhalte für den handlungskompetenz-orientierten Unterricht. Die praxisnahe Vermittlung der Berufskennntnisse in den HKB A bis E erfolgt in den HKB-bezogenen Trainingseinheiten und in den schulischen Praxisaufträgen.
- Damit der Schritt vom «Wissen» ins «Tun» gelingt, ist es wichtig, dass die SOG-Lernenden zentrale berufliche Tätigkeiten bereits auch in den Berufskennntnissen eigenständig anwen-den. Dazu sind die unterstützenden Berufskennntnisse in der Form von **HKB-bezogenen Trainingseinheiten** zu den Handlungskompetenzbereichen B bis E gemäss Bildungsplan Kaufleute 2022 gedacht. Die Lernenden erhalten so die Möglichkeit, im schulischen Kon-text zu üben und sich über ihre Erfahrungen auszutauschen. Denkbar sind Rollenspiele, kleine Fallarbeiten oder Fallanalysen, problembasiertes Lernen oder andere, geeignete Methoden. Zentral ist dabei nur, dass die Lernenden selbst ins TUN kommen. Berufskennnt-nisse EFZ in der Form von HKB-bezogenen Trainingseinheiten sind im Umfang von insge-samt 280 Lektionen umzusetzen Die Lektionen für die Vermittlung der Berufskennntnisse (HKB-bezogene Trainingseinheiten) gemäss Nationalem Lehrplan SOG EFZ durch die Schulen in ihren eigenen Schullehrplänen explizit auszuweisen. Die Trägerschaft stellt HKB-bezogene Trainingseinheiten bereit.
- Berufskennntnisse in der Form von **schulischen Praxisaufträgen** unterstützen den Aufbau von Handlungswissen und Erfahrung. Diese fordern die Lernenden auf, zentrale berufliche Fertigkeiten selbständig, an eigenen Beispielen umzusetzen. Die Umsetzung kann in einer externen oder virtuellen Praxisfirma erfolgen. Denkbar sind auch Aufgaben oder Projekte, welche die Lernenden direkt im Unterricht oder auch in der Freizeit realisieren können. Die schulischen Praxisaufträge gehen somit über die Anwendung im Training hinaus: Jetzt gilt es nämlich, reale, praktische «Probleme» zu lösen. An diesen Projekten arbeiten die Ler-nenden selbständig in der Schule. Allenfalls werden sie dabei von Coaches unterstützt. Ein berufsorientiertes Portfolio kann helfen, Lernprozesse bereits in der Schule praxisnah zu strukturieren. Die Trägerschaft stellt schulische Praxisaufträge bereit.

## **Wahl der Optionen (Art. 6 Bildungsverordnung)**

In der schulisch organisierten Grundbildung (SOG) entscheiden die Schule, welche Option(en) sie anbieten. Die Bildung in beruflicher Praxis erfolgt in der Regel integriert in der Schule und orientiert sich an der absolvierten Option in der Schule.

## **SOG Flexibel**

- Die Kantone können den schulischen Unterricht durch zusätzliche Lektionen, allgemeinbil-dende Fächer oder handlungsorientierte schulische Unterrichtseinheiten ergänzen.
- In der Lektionentafel für die dreijährige Ausbildung SOG mit EFZ mit Langzeitpraktikum sind hierzu entsprechende Lektionenangaben aufgeführt.

- Es steht den Kantonen frei, diese im SOG Flexibel Angebot anzubieten und die Unterrichtseinheiten in einem zusätzlichen Notenausweis oder in anderer Form aufzuführen.

### ***Erfahrungsnoten, Semesterprüfungen, Abschlussprüfungen***

- Die EFZ-Abschlussprüfung erfolgt am Ende der Grundbildung.
- In den «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren EFZ Kaufleute» sind die Angaben bezüglich Erfahrungsnoten sowie Abschlussprüfung festgehalten. Im Rahmen dieser Ausführungsbestimmungen wird ein SOG-spezifischer Abschnitt eingefügt.
- In einem SOG-spezifischen Abschnitt in den «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren EFZ Kaufleute» werden ergänzend spezifische Grundlagen insbesondere für die Leistungsdokumentationen über die Bildung in beruflicher Praxis während des Praktikums und die überbetrieblichen Kurse festgelegt.

## 1.4 Lektionentafel SOG EFZ (3-jährige Umsetzungsvariante mit Langzeitpraktikum)

Inhalte der Lektionen				Total
<i>Variante 3-jährig (2+1)</i>				
		Sem. 1 + 2	Sem. 3 + 4 <i>modular</i>	
		1. Schul- jahr	2. Schuljahr	Anzahl Lektio- nen / HKB
<b>HKB A</b>	<b>Lernfelder</b> (LZ und Lektionen aus BOG)	60	100	160
	<b>Wahlpflichtbereich</b>	120	120	240
	<b>Anzahl Lektionen HKB A total</b>			400
<b>HKB B</b>	<b>Lernfelder</b> (LZ und Lektionen aus BOG)	64	136	200
	<b>Anzahl Lektionen HKB B total</b>			200
<b>HKB C</b>	<b>Lernfelder</b> (LZ und Lektionen aus BOG)	210	110	320
	<b>Anzahl Lektionen HKB C total</b>			320
zzgl. mögliche Option: Finanzen				
<b>HKB D</b>	<b>Lernfelder</b> (LZ und Lektionen aus BOG)	160	160	320
	<b>Anzahl Lektionen HKB D total</b>			320
zzgl. mögliche Option: Landes- bzw. Fremdsprache				
<b>HKB E</b>	<b>Lernfelder</b> (LZ und Lektionen aus BOG)	200	40	240
	<b>Anzahl Lektionen HKB E total</b>			240
zzgl. mögliche Option: Technik				
<i>Zwischentotal Lektionen / Schuljahr</i>		814	666	
<b>Optionen</b>	HKB C / HKB D / HKB E		120	120
<b>Total Lektionen HKB A - E inkl. Option</b>		814	786	
<b>Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten HKB B - E)</b>		160	120	280
<b>Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)</b>		160	160	320
<b>Sport</b>		80	80	160
<b>Total Lektionen</b>		1214	1146	2360
<b>Flexible Gestaltung SOG (fakultativ)</b>				320 - 360

### Hinweise zur Lektionentafel

1) Die Aufteilung der Gesamtlektionenzahl auf die einzelnen Schuljahre / Semester ist durch die Schulen / Kantone zu definieren.

2) Schulen können die Vermittlung der «Berufskennntnisse EFZ HKB A – E» mit den HKB-bezogenen Trainingseinheiten (280 Lektionen) und den schulischen Praxisaufträge (320-360 Lektionen) in separaten Gefässen vorsehen. Wie auch immer sind die Lektionen für die Berufskennntnisse gemäss vorliegendem Lehrplan SOG EFZ durch die Schulen in ihren eigenen Schullehrplänen explizit und pro Schuljahr auszuweisen und umzusetzen.



<sup>3)</sup> Es steht den Kantonen frei, zusätzlich zu den Berufskenntnissen weitere Gefässe im SOG Flexibel - Angebot anzubieten. Eine eventuelle Teilnahme an überbetrieblichen Kursen oder kantonale Dispensationen nach Art. 23 Abs. 3 BBG sind in diesen Lektionenzahlen enthalten.

## 1.5 Volls schulische dreijährige Umsetzungsvariante (ohne Langzeitpraktikum)

### Lektionentafel

Für die v ollschulische dreijährige Umsetzungsvariante (ohne Langzeitpraktikum) gilt folgende Lektionentafel:

Inhalte der Lektionen		Total
<i>Variante 3-jährig v ollschulisch (3i)</i>		
	Anzahl Lektionen / HKB	
HKB A	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	160
	Wahlpflichtbereich	240
	Anzahl Lektionen HKB A total	400
HKB B	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	200
	Anzahl Lektionen HKB B total	200
HKB C	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	320
	Anzahl Lektionen HKB C total	320
zzgl. mögliche Option: Finanzen		
HKB D	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	320
	Anzahl Lektionen HKB D total	320
zzgl. mögliche Option: Landes- bzw. Fremdsprache		
HKB E	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	240
	Anzahl Lektionen HKB E total	240
zzgl. mögliche Option: Technik		
Optionen	HKB C / HKB D / HKB E	120
Total Lektionen HKB A - E inkl. Option		1'600
Berufskenntnisse EFZ (Trainingseinheiten HKB B - E)		280
Berufskenntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)		320
Sport		240
BbP	Bildung in beruflicher Praxis	920
Total Lektionen		3'360
Flexible Gestaltung SOG (fakultativ)		tbd

## Hinweise zur Lektionentafel

- 1) Die Aufteilung der Gesamtlektionenzahl auf die einzelnen Schuljahre / Semester ist durch die Schulen / Kantone zu definieren.
- 2) Schulen können die Vermittlung der «Berufskennntnisse EFZ HKB A – E» mit den HKB-bezogenen Trainingseinheiten und den schulischen Praxisaufträge in separaten Gefässen vorsehen. Wie auch immer sind die Lektionen für die Berufskennntnisse gemäss vorliegendem Lehrplan SOG EFZ durch die Schulen in ihren eigenen Schullehrplänen explizit und pro Schuljahr auszuweisen und umzusetzen.
- 3) Es steht den Kantonen frei, zusätzlich zu den Berufskennntnissen weitere Gefässe im SOG Flexibel - Angebot anzubieten. Eine eventuelle Teilnahme an überbetrieblichen Kursen oder kantonale Dispensationen nach Art. 23 Abs. 3 BBG sind in diesen Lektionenzahlen enthalten.

## Didaktische Hinweise für Umsetzungsvarianten vollschulisch

Die Bildung in beruflicher Praxis erhält in den vollschulischen Angeboten ohne Langzeitpraktikum (im Sinne von Art. 10 Abs. 5 der Bildungsverordnung) eine besondere Wichtigkeit. Die Leistungsziele des Bildungsplans für die Lernorte Betrieb und überbetrieblicher Kurs zeigen die Zielsetzungen der Bildung in beruflicher Praxis auf. Für vollschulische Umsetzungsvarianten ohne Langzeitpraktikum sind die Leistungsziele der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (DA) massgebend. Um ein erfolgreiches Absolvieren der Abschlussprüfungen im Rahmen des Qualifikationsverfahrens sicherstellen zu können ist es unabdingbar, dass dem Unterricht im Bereich der Berufskennntnisse und der Bildung in beruflicher Praxis ein entsprechend hoher Stellenwert beigemessen wird. Die Trägerschaft stellt entsprechende Lernmedien und Umsetzungsinstrumente zur Verfügung. Diese bilden eine gute Basis für die Umsetzung der Bildung in beruflicher Praxis und der Berufskennntnisse.

## 1.6 Übersichtstabelle Schuljahr 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		100 Lektionen
<b>HK</b>	<b>Leistungsziele BFS des HKB A</b>	
<b>a.1</b>	<b>Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</b>	
	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)	
	a1.bs3c: Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4)	
<b>a.2</b>	<b>Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen</b>	
	a2.bs2a: Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)	
<b>a.3</b>	<b>Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</b>	
	a3.bs1a: Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3)	
	a3.bs1b: Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3)	
	a3.bs1c: Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)	
	a3.bs3a: Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3)	

a3.bs4a: Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4)

#### **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.bs4: Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (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)

a4.bs9: Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3)

a4.bs10a: Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2)

a4.bs10b: Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)

a4.bs12: Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

#### **a.5 Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen**

a5.bs4: Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4)

a5.bs5: Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4)

a5.bs6: Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)

a5.bs7: Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)

a5.bs8: Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)

a5.bs9: Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)

## Themenbereiche

### T-Leistungsziele zum HKB A

#### T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

T1.4: Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)

T1.5: Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)

T1.6: Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Arbeitsrecht. (K5)

T1.7: Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)

T1.8: Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)

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

T2a.7: Sie erklären das Wohnungsabnahmeprotokoll und die Mängelliste. (K2)

T2a.8: Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Mietrecht. (K5)

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.11: Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2)

T2b.12: Sie erläutern die Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren. (K2)

T2b.13: Sie planen die Bezahlung ihrer Steuerrechnung. (K6)

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

### T3 Themenbereich 3: Agieren im Berufsfeld

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

## T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

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

T4a.8: Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2)

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

T4b.1: Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)

T4b.2: Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2)

T4b.3: Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)

T4b.4: Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4)

T4b.5: Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4)

T4b.6: Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)

T4b.7: Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4)

T4b.8: Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Ursachen der Migration. (K2)

T4b.9: Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2)

T4b.10: Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2)

T4b.11: Sie analysieren, ob und inwiefern die Integrität und die Würde von migrierenden Menschen gefährdet ist. (K4)

T4b.12: Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration. (K4)

T4b.13: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

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



T4c.3: Sie reflektieren Kunst als Ausdruck der Gesellschaft. (K4)

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

HKB B Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld		136 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB B	
<b>b.1</b>	<b>In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</b>	
	b1.bs2a: Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
<b>b.2</b>	<b>Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</b>	
	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>b.3</b>	<b>In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</b>	
	b3.bs1a: Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)	
	b3.bs1b: Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)	
	b3.bs2a: Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)	
	b3.bs4a: Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)	

## b.5 Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

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)

## HKB C Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

110 Lektionen

### HK Leistungsziele BFS des HKB C

## 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.bs3a: Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)

c4.bs4a: Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (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 Kosten und Erlös und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)

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

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

## c.6 Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

c6.bs1a: Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2)

c6.bs1b: Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3)

c6.bs1c: Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)

c6.bs2a: Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2)

c6.bs2b: Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)

c6.bs3a: Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2)

c6.bs4a: Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (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.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)

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)

#### **d.5 Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)**

d5.bs1a: Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)

d5.bs1b: Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)

d5.bs2a: Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)

d5.bs2b: Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)

d5.bs4a: Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)

d5.bs4b: Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)

d5.bs5a: Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

d5.bs6a: Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)

#### **d.6 Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)**

d6.bs1a: Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)

d6.bs1b: Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)

d6.bs2a: Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)

d6.bs2b: Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)

d6.bs2c: Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)

d6.bs4a: Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)

d6.bs4b: Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)

d6.bs5a: Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

d6.bs6a: Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)

HKB E Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt		40 Lektionen
<b>HK</b>	<b>Leistungsziele BFS des HKB E</b>	
<b>e.3</b>	<b>Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten</b>	
	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)	
<b>e.5</b>	<b>Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)</b>	
	e5.bs1a: Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)	
	e5.bs2a: Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3)	

e5.bs3a: Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports. (K3)

e5.bs4a: Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2)

e5.bs5a: Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2)

e5.bs5b: Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4)

## **e.6 Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)**

e6.bs1a: Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3)

e6.bs1b: Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3)

e6.bs1c: Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)

e6.bs2a: Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)

e6.bs3a: Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)

e6.bs4a: Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)

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

## 2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	<p><b>Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</b></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.</p> <p>Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nutzen ihr Arbeitsumfeld, um die eigenen Stärken gezielt weiterzuentwickeln. In Absprache mit ihren Vorgesetzten definieren sie bestimmte betriebliche Aufgaben und Weiterbildungen, die die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen fördern.</p>
a.2	<p><b>Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen</b></p> <p>Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte. Sie vernetzen sich mit anderen Berufspersonen dabei über verschiedene Kanäle (digital, persönlich, telefonisch). Kaufleute nutzen die Kontakte, um bei Fragen und Unklarheiten an relevante Informationen zu gelangen und sich für Aufgaben und Aufträge intern oder extern zu präsentieren.</p>
a.3	<p><b>Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</b></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><b>Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln</b></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><b>Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen</b></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 für den Handlungskompetenzbereich A bildet der «Nationale Lehrplan Allgemeinbildung – Kaufleute EFZ». Die Lernfelder entsprechen den Themen des Lehrplans.

*Hinweis: Praktikumsrelevante Leistungsziele sollen bei Möglichkeit vor Beginn des Langzeitpraktikums vermittelt werden.*

Lernfelder	Referenz zu HK/Themenbereich	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/a.3/T1	20
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	a.4/T2	16
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	12
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/a.3/T3	8
LF 4a: Demokratie und Medien	a.5/T4	16
LF 4b: Gesellschaftliche Megatrends		20
Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung	a.4/T4	20
Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität	a.4/T4	20
Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration	a.4/a.5/T4	20
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8
LF 5: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB A	

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

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

*Hinweis: Praktikumsrelevante Leistungsziele sollen bei Möglichkeit vor Beginn des Langzeitpraktikums vermittelt werden.*

### 2.3.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

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

## Typische Tätigkeit 2:

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

### 2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
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)
a1.bs3c	Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4)
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)
T1.7	Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)
T1.8	Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)
T1.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

T1.7	Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2)
T1.8	Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2)

#### 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)
a1.bs3c	Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4)
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)

## 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 **16** Lektionen zur Verfügung.

### 2.4.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Sabine und ihr Freund Marcus möchten sich ihre erste gemeinsame Wohnung mieten. Für Sabine ist es die erste eigene Wohnung, sie hat aber genaue Vorstellungen, wie diese aussehen soll. Marcus bringt sie allerdings schnell auf den Boden der Tatsachen, als sie gemeinsam eine Kalkulation der Kosten vornehmen.

### Typische Tätigkeit 2:

Marcus ist bei der Wohnungsabnahme mit der Vermieterin, denn er und Sabine haben sich für eine neue Wohnung entschieden. Er erstellt nun eine Mängelliste und die Vermieterin hat bereits das Abnahmeprotokoll vorbereitet.

### 2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
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.6	Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)
a4.bs4	Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)
T2a.7	Sie erklären das Wohnungsabnahmeprotokoll und die Mängelliste. (K2)
T2a.8	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Mietrecht. (K5)
T2a.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

## Leistungsziele Grundlagenwissen

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.7	Sie erklären das Wohnungsabnahmeprotokoll und die Mängelliste. (K2)

## Leistungsziele Fertigkeiten

T2a.1	Sie vergleichen verschiedene Formen des Zusammenlebens (Konkubinat, Ehe, eingetragene Partnerschaft). (K3)
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.6	Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)
a4.bs4	Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)
T2a.8	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Mietrecht. (K5)
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 **20** Lektionen zur Verfügung.

### 2.5.1 Typische Tätigkeit

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

## 2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
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)
a4.bs9	Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3)
T2b.11	Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2)
T2b.12	Sie erläutern die Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren. (K2)
T2b.13	Sie planen die Bezahlung ihrer Steuerrechnung. (K6)
T2b.14	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

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

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.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.11	Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2)
T2b.12	Sie erläutern die Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren. (K2)

### Leistungsziele Fertigkeiten

T2b.4	Sie unterscheiden versicherbare und nicht versicherbare Risiken. (K4)
T2b.6	Sie unterscheiden Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen. (K3)
a4.bs7	Sie analysieren anhand von Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)
a4.bs9	Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3)
T2b.13	Sie planen die Bezahlung ihrer Steuerrechnung. (K6)
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 3: Netzwerke und Selbstmarketing

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

### 2.6.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Louis erfährt von seiner Vorgesetzten, dass der Verkaufsleiter einen Termin mit einer potenziellen Kundin hat. Der Verkaufsleiter stellt ein neues Produktsegment der Firma vor. Da Louis beim vergangenen Verkaufsgespräch anwesend war, übergibt seine Vorgesetzte ihm den Auftrag.

#### Typische Tätigkeit 2:

Philipp hat auf einer Messe neue Kontakte geknüpft und ist daher wieder aktiver auf seinen beruflichen Social-Media-Kanälen unterwegs. Er möchte auch mit den Kollegen aus seinem Betrieb besser vernetzt bleiben und nimmt sich vor, auch gelegentlich im Sozialbereich des betrieblichen Intranets Updates zu posten.

#### Typische Tätigkeit 3:

Karoline bekommt eine Rückmeldung von einer Kollegin, die erst seit zwei Monaten im Betrieb arbeitet. Diese hat ein Gespräch zwischen ihr und einer potenziellen Versicherungsnehmerin belauscht und findet, dass Karoline zu aufdringlich und besserwisserisch war.

### 2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)
a3.bs1a	Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3)
a3.bs1b	Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3)
a3.bs3a	Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3)
a3.bs4a	Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.



## Leistungsziele Grundlagenwissen

-

## Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)
a3.bs1a	Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3)
a3.bs1b	Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3)
a3.bs3a	Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3)
a3.bs4a	Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 2.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«a.2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»

«a.3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten»

## 2.7 Lernfeld 4a: Demokratie und Medien

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

### 2.7.1 Typische Tätigkeit

## Typische Tätigkeit 1:

Lisa hat den Newsletter der Jungen Grünen abonniert. Sie steht absolut hinter den Kampagnen der Partei und fängt während der Arbeitszeit eine politische Diskussion über die Themen der Abstimmung an. Ihrer Kollegin passt das gar nicht, sie verlässt demonstrativ den Raum.

## Typische Tätigkeit 2:

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

## 2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
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)
a5.bs5	Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4)
a5.bs6	Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)
T4a.8	Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2)
a5.bs7	Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)
T4a.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

T4a.8	Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2)
-------	--

### 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)
a5.bs5	Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4)
a5.bs6	Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)
a5.bs7	Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)
T4a.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 2.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

#### Handlungsbaustein

«a.5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»

## 2.8 Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends

Dieses Lernfeld besteht aus **3** Wahlpflichtmöglichkeiten. **Jede** Wahlpflichtmöglichkeit hat **20** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis: Dieses Lernfeld zur Wahlpflichtmöglichkeit kann vor dem Praktikum absolviert werden.*

### 2.8.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

#### 2.8.1.1 Typische Tätigkeit

Tina liebt reisen – vor allem nach Puerto Rico. Daher hat sie sich entschieden, dort zu wohnen, aber bei einem Schweizer Arbeitgeber zu bleiben, welcher dort einen Standort hat. Einmal im Jahr fliegt sie für eine Woche in die Schweiz, um dort im Hauptstandort bei einer grossen Klausurtagung teilzunehmen.

### 2.8.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung der Leistungsziele

Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 1	
T4b.1	Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)
T4b.2	Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2)
T4b.3	Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)
T4b.4	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

T4b.1	Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2)
T4b.2	Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2)
T4b.3	Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2)

#### Leistungsziele Fertigkeiten

T4b.4	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 2.8.1.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

## Handlungsbaustein

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

## 2.8.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

### 2.8.2.1 Typische Tätigkeit

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

### 2.8.2.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 2	
a4.bs10a	Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2)
a4.bs10b	Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)
T4b.5	Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4)
T4b.6	Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)
T4b.7	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

a4.bs10a	Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2)
a4.bs10b	Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)

### Leistungsziele Fertigkeiten

T4b.5	Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4)
T4b.6	Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4)
T4b.7	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 2.8.2.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

#### Handlungsbaustein

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

### 2.8.3 Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

#### 2.8.3.1 Typische Tätigkeit

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

#### 2.8.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

##### Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 3

T4b.8	Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Ursachen der Migration. (K2)
-------	--

T4b.9	Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2)
T4b.10	Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2)
a5.bs8	Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)
T4b.11	Sie analysieren, ob und inwiefern die Integrität und die Würde von migrierenden Menschen gefährdet ist. (K4)
T4b.12	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)
T4b.13	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

T4b.8	Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Ursachen der Migration. (K2)
T4b.9	Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2)
T4b.10	Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2)

### Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs8	Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)
T4b.11	Sie analysieren, ob und inwiefern die Integrität und die Würde von migrierenden Menschen gefährdet ist. (K4)
T4b.12	Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration. (K4)
a4.bs12	Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)
T4b.13	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 2.8.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

#### Handlungsbaustein

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

«a.5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»

## 2.9 Lernfeld 4c: Kunst

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

### 2.9.1 Typische Tätigkeit

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

### 2.9.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)
T4c.2	Sie erfahren Kunst vor Ort und reflektieren deren Wirkung auf sie selbst. (K4)
T4c.3	Sie reflektieren Kunst als Ausdruck der Gesellschaft. (K4)
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

#### Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)
T4c.2	Sie erfahren Kunst vor Ort und reflektieren deren Wirkung auf sie selbst. (K4)
T4c.3	Sie reflektieren Kunst als Ausdruck der Gesellschaft. (K4)



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

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 2.9.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«a.5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»

## 2.10 Lernfeld 5: Berufskenntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

*Folgt noch.*

## 3 Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

### 3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs- kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.1	<b>In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</b>
<p>Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen betriebsinternen und -externen Anspruchsgruppen aus. Sie informieren sich über die Herkunft, Gepflogenheiten und Ansprüche von Teammitgliedern aus neuen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in geeigneter Form im Rahmen ihrer Tätigkeiten und in der Kommunikation.</p> <p>Kaufleute berücksichtigen im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorgaben, Vereinbarungen und Termine. Bei Abweichungen evaluieren sie die Folgen und leiten Massnahmen zeitgerecht ein (Absprache mit den Anspruchsgruppen bzw. Information an die zuständigen Stellen usw.).</p>	
b.2	<b>Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</b>
<p>Kaufleute koordinieren Schnittstellen zwischen den beteiligten Personen und Personengruppen im Betrieb bzw. in betrieblichen Prozessen. Sie arbeiten als Bindeglied bzw. in Schnittstellenfunktion mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und berücksichtigen dabei die verschiedenen Interessenslagen.</p> <p>Kaufleute koordinieren die Schnittstellen innerhalb des Betriebs mit kaufmännischen Hilfsmitteln (Termin- und Planungstools usw.) und bringen Verbesserungsvorschläge bei den zuständigen Stellen an.</p> <p>Kaufleute übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen. Umgekehrt unterteilen sie Bedürfnisse von Anspruchsgruppen in ihrem Einsatz- und Arbeitsbereich in bearbeitbare Einzelschritte und Arbeitspakete.</p> <p>Kaufleute setzen im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben (z.B. Vorgaben betreffend die Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit, Kommunikation usw.) um.</p>	
b.3	<b>In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</b>
<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.</p> <p>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.5	<b>Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten</b>
<p>Kaufleute bringen sich in betriebliche Veränderungsprozesse aktiv ein.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Bei Unsicherheiten und Unklarheiten fragen Kaufleute bei der vorgesetzten Person nach.</p>	

## 3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	<b>b.2/b.5</b>	<b>14</b>
LF 2: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen	<b>b.3</b>	<b>80</b>
GLF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>b.1/b.2/b.3</b>	<b>22</b>
GLF 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>b.1/b.2</b>	<b>20</b>
LF 5: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	<b>HKB B</b>	
LF 6: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	<b>HKB B</b>	

## 3.3 Lernfeld 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen

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

*Hinweis: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

### 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.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

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.bs2b	Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)

#### 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: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen

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

### 3.4.1 Typische Tätigkeit

Markus macht seine Ausbildung bei einer Schweizer Schokoladenfabrik. Die Wechselkursentwicklung sowie deren Einfluss auf den Betrieb sind immer wieder ein Thema beim Mittagessen mit seinen Arbeitskolleginnen. Er weiss, dass es in den vergangenen Jahren Zeiträume gab, in denen der Schweizer Franken sehr stark war und sich dann aber gegenüber dem Euro wieder abgeschwächt hat. Einen Teil ihrer Produkte exportiert die Schokoladenfabrik nämlich ins Ausland.

### 3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

b3.bs1a	Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche
---------	--

	Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)
b3.bs1b	Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)
b3.bs4a	Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

b3.bs1a	Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)
---------	--

### Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs1b	Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)
b3.bs4a	Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«b.3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»

## 3.5 Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

### 3.5.1 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.

### 3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (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.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

#### Leistungsziele Fertigkeiten

-

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (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)

### 3.5.3 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»

## 3.6 Grundlagenlernfeld 4: 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.*

### 3.6.1 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.

### 3.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (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.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

#### Leistungsziele Fertigkeiten

-



## Leistungsziele Sprachkompetenzen

b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (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) *

### 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»

### 3.7 Lernfeld 5: Berufskenntnisse EFZ (Trainingseinheiten)

*Folgt noch.*

### 3.8 Lernfeld 6: Berufskenntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

*Folgt noch.*

## 4 Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

### 4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<b>c.4</b>	<b>Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen</b>
	<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>
<b>c.5</b>	<b>Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren</b>
	<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>
<b>c.6</b>	<b>Option Finanzen: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten</b>
	<p>Kaufleute führen die Hilfsbücher (Kreditoren, Debitoren usw.), verbuchen Geschäftsfälle und legen entsprechende Belege ab. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen sowie die rechtlichen Vorgaben.</p> <p>Kaufleute führen die Lohnbuchhaltung. Sie informieren Mitarbeitende über die entsprechenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben und geben diesbezüglich kompetent Auskunft.</p> <p>Kaufleute führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus.</p> <p>Kaufleute arbeiten mit Budgetzielen und erkennen rechtzeitig, wenn Budgetziele überschritten sind. Überschreitungen, Fehler und Ungereimtheiten melden sie zeitnah den zuständigen Stellen.</p>

### 4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	<b>c.4</b>	<b>20</b>

LF 2: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen	<b>c.5</b>	<b>50</b>
LF 3: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten	<b>c.4</b>	<b>40</b>
LF 4: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)	<b>c.6</b>	<b>120</b>
LF 5: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	<b>HKB C</b>	
LF 6: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	<b>HKB C</b>	

## 4.3 Lernfeld 1: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen

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

*Hinweis: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

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

### 4.3.1 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.

### 4.3.2 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.

### 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)

### Leistungsziele Fertigkeiten

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

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

## 4.4 Lernfeld 2: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen

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

*Hinweis: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

#### 4.4.1 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.

#### 4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c5.bs1d	Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Kosten und Erlös 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.

##### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

##### Leistungsziele Fertigkeiten

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

##### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

#### 4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

##### Handlungsbaustein

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

### 4.5 Lernfeld 3: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten

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

#### 4.5.1 Typische Tätigkeit

Livia arbeitet in einem Reisebüro und erhält von einer vorgesetzten Person den Auftrag, sich Gedanken über eine geeignete Kommunikationsmassnahme zum Thema «Mit einem Studentenbudget reisen» zu machen. Sie weiss, dass sie für eine erfolgreiche Kommunikation grundsätzlich nicht von sich ausgehen darf, sondern sich überlegen muss, welche Eigenschaften die Zielgruppe hat. Sie fragt daher bei einer guten Freundin von ihr, die Studentin ist, nach.

#### 4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c4.bs3a	Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
c4.bs4a	Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3)

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

##### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

##### Leistungsziele Fertigkeiten

c4.bs3a	Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
c4.bs4a	Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3)

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 4.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

#### Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

## 4.6 Lernfeld 4: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)

Für dieses Lernfeld stehen **120** Lektionen zur Verfügung.

### 4.6.1 Typische Tätigkeit

Thilo bekommt die Aufgabe, die Buchhaltung für einen kleinen Fussballclub zu machen. Er klärt hierfür unter anderem ab, wie regelmässig die Rechnungen bezahlt werden müssen, und vermerkt dies in seiner Checkliste.

### 4.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c6.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2)
c6.bs1b	Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3)
c6.bs1c	Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)
c6.bs2a	Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2)
c6.bs2b	Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)

c6.bs3a	Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2)
c6.bs4a	Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

c6.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2)
c6.bs2a	Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2)
c6.bs2b	Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)
c6.bs3a	Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2)

### Leistungsziele Fertigkeiten

c6.bs1b	Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3)
c6.bs1c	Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)
c6.bs4a	Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 4.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:



## Handlungsbaustein

«c.6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten»

### 4.7 Lernfeld 5: Berufskenntnisse EFZ (Trainingseinheiten)

*Folgt noch.*

### 4.8 Lernfeld 6: Berufskenntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

*Folgt noch.*

## 5 Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

### 5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.2	<b>Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</b>
<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	<b>Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</b>
<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	<b>Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen</b>
<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>	
d.5	<b>Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)</b>
<p>Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in der regionalen Landessprache aus.          Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an.          Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen.          Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.</p>	

## d.6 **Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)**

Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in Englisch oder in einer zweiten Landessprache aus.

Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an.

Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen.

Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.

## 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
LF 5: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d.5	120
LF 6: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)	d.6	120
LF 7: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB D	
LF 8: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB D	

## 5.3 Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen

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

*Hinweis: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

*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.

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

### 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: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

*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 Lernender 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:

Charlynnne hat im letzten Lehrjahr eine Kundenkarte eingeführt. Sie möchte die Kartenbesitzerinnen 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.

### 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)

## 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.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

### 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)

## 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.

### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

### 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) *

## 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 Lernfeld 5: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

Für dieses Lernfeld stehen **120** Lektionen zur Verfügung.

### 5.7.1 Typische Tätigkeit

## Typische Tätigkeit 1:

David ist Lernender im dritten Lehrjahr und wird von einem Kollegen zu einem Kundengespräch hinzugezogen. Der Kunde beschwert sich über die falschen Informationen auf der Homepage von Davids Firma, weswegen er nun eine falsche Bestellung aufgegeben hat. David entschuldigt sich versucht ruhig und sachlich die Fehlinformationen zu korrigieren. Der Kunde verlangt nach seinem Vorgesetzten, um eine fachlich richtige Information zu erhalten. David ist empört, weil er doch alles ihm Mögliche versucht hat, um den Kunden zu beraten. Er wendet sich sogleich an seinen Vorgesetzten.

## Typische Tätigkeit 2:

David soll am nächsten Tag bei dem verärgerten Kunden nachfragen, ob nun die Bestellung nach seinen Wünschen korrigiert wurde. Beim Telefonat stellen die beiden fest, dass die Bestellung nicht wie gewünscht abgelaufen ist. Der Kunde ist nun sehr verärgert und möchte die Bestellung komplett stornieren und zu einem anderen Anbieter wechseln. David sieht den Fehler beim Kunden und reagiert genervt.

## Typische Tätigkeit 3:

Frau Gmelin gibt bei «MEDIA&CO» regelmässig Aufträge zur Gestaltung von Postern für ihren Coiffeursalon in Auftrag. Jasmin, eine Lernende bei «MEDIA&CO» im 3. Lehrjahr, unterhält sich gerne mit Frau Gmelin, z.B. über das Wetter oder die anstehenden Ferien. Nicht nur bei Frau Gmelin, sondern auch bei ihrer restlichen Kundschaft versucht sie, geeignete Gesprächsthemen zu finden, um zum Beispiel Wartezeiten zu verkürzen.

## 5.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d5.bs1a	Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)
d5.bs1b	Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)
d5.bs2a	Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)
d5.bs2b	Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)
d5.bs4a	Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)
d5.bs4b	Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)
d5.bs5a	Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

d5.bs6a	Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)
---------	---

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

d5.bs4a	Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)
---------	---

### Leistungsziele Fertigkeiten

-

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

d5.bs1a	Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)
d5.bs1b	Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)
d5.bs2a	Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)
d5.bs2b	Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)
d5.bs4b	Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)
d5.bs5a	Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)
d5.bs6a	Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)

## 5.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«d.5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten»

## 5.8 Lernfeld 6: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

Für dieses Lernfeld stehen **120** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Das gesamte Lernfeld wird in der Fremdsprache vermittelt. \**

### 5.8.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

David ist Lernender im dritten Lehrjahr und wird von einem Kollegen zu einem Kundengespräch hinzugezogen. Der Kunde spricht nur Englisch und beschwert sich über die falschen Informationen auf der Homepage von Davids Firma, weswegen er nun eine falsche Bestellung aufgegeben hat. David entschuldigt sich und versucht ruhig und sachlich die Fehlinformationen zu korrigieren. Der Kunde verlangt nach seinem Vorgesetzten, um eine fachlich richtige Information zu erhalten. David ist empört, weil er doch alles ihm Mögliche versucht hat, um den Kunden zu beraten. Er wendet sich sogleich an seinen Vorgesetzten.

#### Typische Tätigkeit 2:

David soll am nächsten Tag bei dem verärgerten englischsprachigen Kunden nachfragen, ob nun die Bestellung nach seinen Wünschen korrigiert wurde. Beim Telefonat stellen die beiden fest, dass die Bestellung nicht wie gewünscht abgelaufen ist. Der Kunde ist nun sehr verärgert und möchte die Bestellung komplett stornieren und zu einem anderen Anbieter wechseln. David sieht den Fehler beim Kunden und reagiert genervt.

#### Typische Tätigkeit 3:

Frau Weasly gibt bei «MEDIA&CO» regelmässig Aufträge zur Gestaltung von Postern für ihr Restaurant in Auftrag. Sie kommt aus Amerika und bevorzugt es, in ihrer Landessprache zu sprechen. Jasmin, eine Lernende bei «MEDIA&CO» im 3. Lehrjahr, unterhält sich gerne mit Frau Weasly auf Englisch über das Wetter oder die anstehenden Ferien.

### 5.8.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
d6.bs1a	Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) *
d6.bs1b	Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) *

d6.bs2a	Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) *
d6.bs2b	Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) *
d6.bs2c	Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3) *
d6.bs4a	Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) *
d6.bs4b	Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) *
d6.bs5a	Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) *
d6.bs6a	Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) *

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

d6.bs4a	Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) *
---------	---

### Leistungsziele Fertigkeiten

-

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

d6.bs1a	Sie wenden Small Talk-Techniken an (K3) *
d6.bs1b	Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) *
d6.bs2a	Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) *
d6.bs2b	Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) *
d6.bs2c	Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3) *
d6.bs4b	Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) *

d6.bs5a	Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) *
d6.bs6a	Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) *

### 5.8.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

#### Handlungsbaustein

«d.6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten»

## 5.9 Lernfeld 7: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)

*Folgt noch.*

## 5.10 Lernfeld 8: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

*Folgt noch.*

## 6 Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»

### 6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
e.3	<b>Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten</b>
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.	
e.5	<b>Option Technologie: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen</b>
Kaufleute bilden nach Vorgaben und Anweisungen Strukturen in Inhaltsverwaltungs- oder Datenbanksystemen. Dabei arbeiten sie mit den entsprechenden Fachverantwortlichen zusammen. Kaufleute betreuen die Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ihres Arbeitsbereichs. Sie konfigurieren diese so, dass sie den Ansprüchen des Betriebs entsprechen. Sie beantworten Fragen der Mitarbeitenden und unterstützen sie bei Schwierigkeiten. Kaufleute beantworten Fragen zur Anwendung der branchen- und betriebsspezifischen Software. Sie leisten für die Soft- und Hardware ihres Betriebs/Arbeitsbereichs den ersten Support bei Fragen oder Problemen und beheben kleinere Probleme. Bei der Anpassung oder Neuanschaffung technischer Infrastruktur schätzen sie die Qualität der verschiedenen Angebote ein und geben Empfehlungen ab.	
e.6	<b>Option Technologie: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten</b>
Kaufleute werten grosse Datensätze aus unterschiedlichen Quellen auftragsbezogen aus. Sie filtern und suchen relevante Informationen aus grossen Datenmengen heraus. Dafür nutzen sie entsprechende Auswertungsprogramme. Kaufleute stellen auftrags- und themenbezogen Datenauswertungen korrekt und nachvollziehbar dar. Sie verweisen auf Grenzen, Lücken oder Schwierigkeiten und schätzen deren Auswirkungen auf das Ergebnis ein.	

### 6.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten	e.3	40
LF 2: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e.5	80

LF 3: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)	e.6	40
LF 4: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB E	
LF 5: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB E	

## 6.3 Lernfeld 1: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten

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

*Hinweis: Dieses Lernfeld sollte vor dem Praktikum absolviert werden.*

### 6.3.1 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.

### 6.3.2 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.

### 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)
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)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

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

## 6.4 Lernfeld 2: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

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

## 6.4.1 Typische Tätigkeit

### Typische Tätigkeit 1:

Sina arbeitet derzeit in der Supportabteilung ihres Unternehmens. Sie ist dabei erste Anlaufstelle bei technischen Problemen. Ein Kollege hat einen wichtigen Ordner auf dem Server gelöscht. Sie soll diesen nun wieder herstellen und ihm erklären, wie er in Zukunft solche Probleme verhindern kann.

### Typische Tätigkeit 2:

Franziska erhält eine Supportanfrage von Karl-Heinz Otto. Er möchte im Bestellungssystem eine neue Produktkategorie einfügen. Dies gelingt ihm nicht, ohne die ursprüngliche Produktreihenfolge durcheinanderzubringen. Jetzt soll Franziska die Produktkategorie für ihn anlegen oder ihm zumindest sagen, wie er das nächste Mal vorgehen soll.

### Typische Tätigkeit 3:

Aurelio hat die Aufgabe bekommen, drei neue Ticketing Systeme für Supportanfragen zu testen. Er erstellt eine kleine Präsentation über deren Vor- und Nachteile.

## 6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e5.bs1a	Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)
e5.bs2a	Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3)
e5.bs3a	Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports. (K3)
e5.bs4a	Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2)
e5.bs5a	: Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2)
e5.bs5b	Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

e5.bs4a	Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2)
e5.bs5a	Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2)

### Leistungsziele Fertigkeiten

e5.bs1a	Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)
e5.bs2a	Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3)
e5.bs3a	Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports. (K3)
e5.bs5b	Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4)

## 6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«e.5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen»

## 6.5 Lernfeld 3: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

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

### 6.5.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Regis erhält vom Sales die Verkaufszahlen der Abos des letzten Quartals. Seine Aufgabe ist nun herauszufinden, welche Kunden in welchem Alterssegment wie lange Abos abschliessen. Dazu verwendet er Excel und erstellt eine Pivot-Tabelle.

## Typische Tätigkeit 2:

Romana hilft in ihrem dritten Lehrjahr im betriebsinternen Controlling mit. Die Unternehmung ist in vielen Ländern der Welt tätig und die Aufgabe lautet herauszufinden, wo in welchem Standort wie hohe Raumkosten anfallen. Romana bezieht die Daten aus dem ERP-System und bereitet diese anhand grafischer Methoden (Diagramme) auf.

## 6.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e6.bs1a	Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3)
e6.bs1b	Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3)
e6.bs1c	Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)
e6.bs2a	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)
e6.bs3a	Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)
e6.bs4a	Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

### Leistungsziele Fertigkeiten

e6.bs1a	Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3)
e6.bs1b	Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3)
e6.bs1c	Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)
e6.bs2a	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)
e6.bs3a	Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)

e6.bs4a	Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)
---------	---

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

## 6.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

### Handlungsbaustein

«e6: Grosse Daten-mengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten»

## 6.6 Lernfeld 4: Berufskenntnisse EFZ (Trainingseinheiten)

*Folgt noch.*

## 6.7 Lernfeld 5: Berufskenntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

*Folgt noch.*