

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, Fokus SOG

Schulisch organisierte Grundbildung

1. 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 6.05.2022

Aktualisierung vom 01.07.2022

Begleitet durch: Ectaveo AG
Roland Jeannet
Flavio Maggi
Karim Sahraoui
Lukas Kmoch

4	Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»	49
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	49
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	50
4.3	Lernfeld 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	50
4.4	Lernfeld 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	52
4.5	Lernfeld 3: Administrative Prozesse unterstützen	53
4.6	Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	55
4.7	Lernfeld 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	57
4.8	Lernfeld 6: Betriebliche Prozesse umsetzen	58
4.9	Grundlagenlernfeld 7: In der regionalen Landessprache kommunizieren	60
4.10	Grundlagenlernfeld 8: In einer Fremdsprache kommunizieren	61
4.11	Lernfeld 9: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	63
4.12	Lernfeld 10: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	63
5	Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»	64
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	64
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	64
5.3	Lernfeld 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	65
5.4	Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen	66
5.5	Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	68
5.6	Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	69
5.7	Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	70
5.8	Lernfeld 6: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	72
5.9	Lernfeld 7: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	72
6	Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»	73
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	73
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	73
6.3	Lernfeld 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern	74
6.4	Lernfeld 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien	76
6.5	Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten I	77
6.6	Lernfeld 4: Inhalte multimedial aufbereiten II	79
6.7	Lernfeld 5: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten	80

6.8	Lernfeld 6: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	82
6.9	Lernfeld 7: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	82

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 Berufskennnisse 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.

Berufskennnisse (Unterricht, Trainingseinheiten, schulische Praxisaufträge)

- In einer SOG-orientierten Grundbildung kommen den schulischen Berufskennnissen eine **zentrale Bedeutung** im Hinblick auf die Sicherstellung des Berufsabschlusses Kauffrau/Kaufmann EFZ zu. Die Lernenden absolvieren die handlungskompetenzorientierten EFZ-Abschlussprüfungen.
- Die Handlungskompetenzbereiche enthalten bereits Inhalte für den handlungskompetenzorientierten Unterricht. Die praxisnahe Vermittlung der Berufskennnisse 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 Berufskennnissen eigenständig anwenden. Dazu sind die unterstützenden Berufskennnisse 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 Kontext 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. Berufskennnisse EFZ in der Form von HKB-bezogenen Trainingseinheiten sind im Umfang von insgesamt 280 Lektionen umzusetzen. Die Lektionen für die Vermittlung der Berufskennnisse (HKB-bezogene Trainingseinheiten) gemäss Nationalem Lehrplan SOG EFZ durch die Schulen in ihren eigenen Schullehrplänen explizit auszuweisen. Die Trägerschaft stellt HKB-bezogene Trainingseinheiten bereit.
- Berufskennnisse 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 Lernenden 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, allgemeinbildende 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. Schuljahr	2. Schuljahr	Anzahl Lektionen / HKB
HKB A	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	60	100	160
	Wahlpflichtbereich	120	120	240
	Anzahl Lektionen HKB A total			400
HKB B	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	64	136	200
	Anzahl Lektionen HKB B total			200
HKB C	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	210	110	320
	Anzahl Lektionen HKB C total			320
zzgl. mögliche Option: Finanzen				
HKB D	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	160	160	320
	Anzahl Lektionen HKB D total			320
zzgl. mögliche Option: Landes- bzw. Fremdsprache				
HKB E	Lernfelder (LZ und Lektionen aus BOG)	200	40	240
	Anzahl Lektionen HKB E total			240
zzgl. mögliche Option: Technik				
<i>Zwischentotal Lektionen / Schuljahr</i>		814	666	
Optionen	HKB C / HKB D / HKB E		120	120
Total Lektionen HKB A - E inkl. Option		814	786	
Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten HKB B - E)		160	120	280
Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)		160	160	320
Sport		80	80	160
Total Lektionen		1214	1146	2360
Flexible Gestaltung SOG (fakultativ)				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 «Berufskennnisse 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 Berufskennnisse 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.

1.5 Vollschnulische dreijährige Umsetzungsvariante (ohne Langzeitpraktikum)

Lektionentafel

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

Inhalte der Lektionen		Total
<i>Variante 3-jährig vollschulisch (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
	Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten HKB B - E)	280
	Berufskennnisse 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 «Berufskennnisse 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 Berufskennnisse 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 Berufskennnissen 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 Berufskennnisse 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 Berufskennnisse.

1.6 Übersichtstabelle Schuljahr 1

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

HKB A Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen		60 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	
	a1.bs1a: Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)	
	a1.bs2a: Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	
	a1.bs2b: Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)	
	a1.bs3a: Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	
	a1.bs3b: Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)	
a.2	Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	
	a2.bs1a: Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)	
	a2.bs1b: Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	
	a2.bs1c: Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)	
	a2.bs2a: Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)	

a.3 Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

a3.bs1c: Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)

a.4 Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln

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

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

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

a4.bs11a: Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf die Natur hat. (K4)

a4.bs11b: Sie entwickeln Massnahmen für persönliches ökologisches Handeln. (K4)

a4.bs11c: Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)

a4.bs11d: Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)

a4.bs11e: Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4)

a.5 Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen

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

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

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

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

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

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

Themenbereiche

T-Leistungsziele zum HKB A

T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

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

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

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

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

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

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

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

T2 Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung

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

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

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

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

T3 Themenbereich 3: Agieren im Berufsfeld

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

T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

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

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

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

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

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

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

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

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

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

T5 Themenbereich 5: Förderung der nachhaltigen Entwicklung

T5.1: Sie erläutern Ursachen und Folgen der Klimaveränderung. (K2)

T5.2: Sie schildern anhand aktueller Ereignisse, wie sich die Klimaveränderung zeigt. (K3)

T5.3: Sie analysieren Einflüsse neuer Technologien auf Natur und Klima. (K4)

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

HKB B Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

64 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB B

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

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

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

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

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

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

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

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

b.2 Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

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

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

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

b.4 Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

b4.bs1a: Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)

b4.bs2a: Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)

b4.bs3a: Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)

b4.bs4a: Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3)

b4.bs4b: Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)

b4.bs4c: Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)

HKB C Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

210 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB C

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c.2 Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

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

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

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

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

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

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

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

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

c.3 Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

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

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

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

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

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

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

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

c.4 Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

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

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

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

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

c.5 Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

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

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

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

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

HKB D Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen **160 Lektionen**

HK Leistungsziele BFS des HKB D

d.1 Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d2.bs2b: Sie hören aktiv zu. (K3)

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

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

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

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

HKB E Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

200 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB E

e.1 Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e2.bs3c: Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)

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

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

e.4 Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

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

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

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

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

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

e4.bs3a: Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)

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

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	<p>Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</p> <p>Kaufleute nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor, um ihre beruflichen Ergebnisse sowie ihre Stärken und Schwächen zu erkennen und systematisch festzuhalten (z.B. persönliches Portfolio). Sie leiten basierend darauf Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab. Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nutzen ihr Arbeitsumfeld, um die eigenen Stärken gezielt weiterzuentwickeln. In Absprache mit ihren Vorgesetzten definieren sie bestimmte betriebliche Aufgaben und Weiterbildungen, die die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen fördern.</p>
a.2	<p>Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen</p> <p>Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte. Sie vernetzen sich mit anderen Berufspersonen dabei über verschiedene Kanäle (digital, persönlich, telefonisch). Kaufleute nutzen die Kontakte, um bei Fragen und Unklarheiten an relevante Informationen zu gelangen und sich für Aufgaben und Aufträge intern oder extern zu präsentieren.</p>
a.3	<p>Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Kaufleute erbringen berufsbezogene Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge. Sie überprüfen die Ausführung und Zufriedenheit der Auftraggebenden. Sie reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Konsequenzen ab.</p>
a.4	<p>Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln</p> <p>Kaufleute agieren selbstverantwortlich in persönlichen und gesellschaftlichen Themenstellungen, welche sich aus Arbeits- und Wohnungsmarkt und in Geld-, Kredit-, Versicherungs-, Vorsorge- und Steuerfragen usw. ergeben. Sie planen ihr Handeln bei entsprechenden Themenstellungen bewusst und leiten daraus Schlussfolgerungen für sich und ihr Handeln als Kaufleute ab. Kaufleute bauen ihre digitale Identität bewusst auf und vergegenwärtigen die Wirkung in der Gesellschaft und im Betrieb, die damit erzielt wird.</p>
a.5	<p>Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen</p> <p>Kaufleute analysieren aktuelle politische Fragen und Themen und identifizieren die Interessen und Werte der Beteiligten. Sie entwickeln ihre Einstellungen und Werte, um sich ihren eigenen ethischen Bezugsrahmen zu schaffen. Durch ihr Verständnis der politischen Institutionen und Akteure auf nationaler Ebene üben sie ihre Rechte aus, nehmen an politischen Ereignissen teil und beziehen die relevanten politischen Fragen und Themen situativ und stufengerecht als Kaufleute in ihr Handeln ein. Kaufleute sind sich der gestalterischen und ästhetischen Welt bewusst und verstehen verschiedene kulturelle Ausdrucksmittel, -möglichkeiten und -formen. Sie entwickeln und erweitern ihre eigenen Gestaltungs- und Ausdrucksformen. Sie leiten daraus Schlussfolgerungen und Massnahmen für sich und ihr Handeln als Kaufleute (Kommunikation, Kundengespräche usw.) ab.</p>

2.2 Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen

Grundlage 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 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	8
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/T3	8
LF 4a: Demokratie und Medien	a.5/T4	8
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8
LF 5: Nachhaltige Entwicklung	a.4/T5	8
LF 6: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB A	

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

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

2.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

Simon hat klare Ziele und Vorstellungen über welchen Beruf er nach seiner Lehre ausüben möchte: Er würde gerne eine Assistenzfunktion übernehmen. Ihm macht der Austausch mit verschiedenen Anspruchsgruppen sowie das Finden von Lösungen nämlich wahnsinnig Spass. Davon, wie er später einmal arbeiten möchte, hat er sich einen klaren persönlichen Entwicklungsplan erstellt. Damit er während seiner Lehrzeit schon auf dieses Ziel hinarbeiten kann, dokumentiert er alle Tätigkeiten und Erfolge, die mit diesem Ziel zusammenhängen, in seinem Portfolio. Von seiner Berufsbildnerin hat er erfahren, dass Anna lange in dieser Funktion gearbeitet hat. Er hat Anna deswegen um ein Gespräch gebeten, in dem sie ihm erzählt, worauf es in diesem Berufsfeld vor allem ankommt und wie er sich am besten darauf vorbereiten kann.

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
T1.1	Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)
T1.2	Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)
T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
a1.bs1a	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs2b	Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
T1.5	Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)

a3.bs1c	Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)
T1.6	Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Arbeitsrecht. (K5)
T1.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

T1.1	Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)
T1.2	Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)
a1.bs1a	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
T1.5	Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

T1.3	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3)
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)
a1.bs2b	Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3)
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)
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»

2.4 Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)
a4.bs5a	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)
a4.bs5b	Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)
T2b.2	Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)
T2b.3	Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)
a4.bs6	Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)
T2b.2	Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs5a	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)
a4.bs5b	Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)
T2b.3	Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)
a4.bs6	Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)
T2b.14	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.5 Lernfeld 3: Netzwerke und Selbstmarketing

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

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

Chloé ist nach einem Firmenevent mit einigen Abteilungsleiterinnen von einer Tochterfirma über berufliche Social-Media-Kanäle vernetzt und bekommt nun regelmässig Neuigkeiten über das Geschehen auch ausserhalb ihres eigenen Verlagshauses. Sie möchte nach der Lehre in einem grösseren Unternehmen arbeiten und versucht strategisch über die Tochterfirma und Zulieferer Kontakte zu Mitarbeitern grösserer Firmen zu knüpfen.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
a2.bs1a	Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)
a2.bs1b	Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)
a2.bs1c	Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)
a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs1c	Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)
---------	--

a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.6 Lernfeld 4a: Demokratie und Medien

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

2.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

Samir, der Arbeitskollege von Sina, schaut regelmässig Nachrichten, um informiert zu sein. Dort wird häufig vom Bundesrat berichtet. Er versteht nicht genau, was dieser für eine Funktion hat und fragt bei seiner Kollegin nach.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
a5.bs1a	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs1b	Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs2a	Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie. (K2)
T4a.1	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
a5.bs2b	Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)
T4a.2	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)
a5.bs3	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)
T4a.3	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.4	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)
T4a.5	Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)
T4a.6	Sie erklären die Wahlverfahren auf Bundesebene. (K2)
T4a.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

a5.bs1a	Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs1b	Sie erläutern die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)
a5.bs2a	Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie. (K2)
T4a.1	Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)
a5.bs2b	Sie beschreiben die Gewaltenteilung in der Schweiz sowie die Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)
T4a.2	Sie beschreiben die Institutionen auf Bundesebene in Bezug auf Zusammensetzung, Aufgaben und Wahlverfahren. (K2)

a5.bs3	Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)
T4a.3	Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)
T4a.4	Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)
T4a.5	Sie erläutern, wie eine Volksabstimmung auf Bundesebene zustande kommt. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.7 Lernfeld 4c: Kunst

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

2.7.1 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.

2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung

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

a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.3 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 5: Nachhaltige Entwicklung

Dieses Lernfeld besteht aus 2 Wahlpflichtmöglichkeiten. Jede Wahlpflichtmöglichkeit hat 8 Lektionen zur Verfügung.

2.8.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Klimaveränderung

2.8.1.1 Typische Tätigkeit

Holger isst seit zwei Jahren vegan. Er macht dies, weil er davon überzeugt ist, dass die Milchviehhaltung dem Klima nachhaltig schadet. Futtersoja für die Tiere werde aus dem Regenwald bezogen, welcher dafür abgeholzt wird. Er bezieht aus diesen Gründen sein Essen auch nur aus regionalen Betrieben und hat sich in einer Initiative engagiert, welche den Umstieg von

Milchviehhaltung auf Sojapflanzen in der Schweiz unterstützt. Sein Kollege, Sohn eines Milchbauern, hat davon mitbekommen und findet Holgers Engagement interessant und erkundigt sich bei ihm nach Möglichkeiten.

2.8.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
T5.1	Sie erläutern Ursachen und Folgen der Klimaveränderung. (K2)
T5.2	Sie schildern anhand aktueller Ereignisse, wie sich die Klimaveränderung zeigt. (K3)
T5.3	Sie analysieren Einflüsse neuer Technologien auf Natur und Klima. (K4)
a4.bs11a	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf die Natur hat. (K4)
a4.bs11b	Sie entwickeln Massnahmen für persönliches ökologisches Handeln. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

T5.1	Sie erläutern Ursachen und Folgen der Klimaveränderung. (K2)
------	--

Leistungsziele Fertigkeiten

T5.2	Sie schildern anhand aktueller Ereignisse, wie sich die Klimaveränderung zeigt. (K3)
T5.3	Sie analysieren Einflüsse neuer Technologien auf Natur und Klima. (K4)
a4.bs11a	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf die Natur hat. (K4)
a4.bs11b	Sie entwickeln Massnahmen für persönliches ökologisches Handeln. (K4)

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: Soziales und Markt

2.8.2.1 Typische Tätigkeit

Sibel kauft gerne und viele Kleider ein. Sie ist immer auf der Suche nach Schnäppchen und kauft oft ein Kleidungsstück ein, obwohl sie ein gleiches Teil schon bei sich im Schrank hängen hat. Ihre Kollegin findet Sibels Konsumverhalten langsam unerträglich und möchte mit ihr eine Dokumentation auf Netflix anschauen, die ihr zeigen soll, wie ihre Billig-Kleider hergestellt werden und was für weitreichende Folgen der Konsum haben kann. Sibel ist davon wenig beeindruckt und ist der Meinung, dass wenn sie die Kleider nicht kaufen würde, die Wirtschaft ja auch bald kaputt wäre.

2.8.2.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung	
a4.bs11c	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)
a4.bs11d	Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)
a4.bs11e	Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4)
T5.4	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

a4.bs11c	Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)
a4.bs11d	Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4)

a4.bs11e	Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4)
T5.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

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»

2.9 Lernfeld 6: Berufskennntnisse 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	<p>In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</p> <p>Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen betriebsinternen und -externen Anspruchsgruppen aus. Sie informieren sich über die Herkunft, Gepflogenheiten und Ansprüche von Teammitgliedern aus neuen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in geeigneter Form im Rahmen ihrer Tätigkeiten und in der Kommunikation.</p> <p>Kaufleute berücksichtigen im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorgaben, Vereinbarungen und Termine. Bei Abweichungen evaluieren sie die Folgen und leiten Massnahmen zeitgerecht ein (Absprache mit den Anspruchsgruppen bzw. Information an die zuständigen Stellen und Anspruchsgruppen usw.).</p>
b.2	<p>Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</p> <p>Kaufleute koordinieren Schnittstellen zwischen den beteiligten Personen und Personengruppen im Betrieb bzw. in betrieblichen Prozessen. Sie arbeiten als Bindeglied bzw. in Schnittstellenfunktion mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und berücksichtigen dabei die verschiedenen Interessenslagen.</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.4	<p>Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten</p> <p>Kaufleute führen kaufmännische Projektmanagementaufgaben aus und bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte selbstständig und nach Vorgabe. Sie erstellen Terminpläne und Budgets für Projekte, koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten und überwachen den Projektverlauf anhand der Vorgaben (Termine, Kosten, Projektziele usw.).</p> <p>Sie erstellen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen, Dokumentationsstrukturen usw. Sie übernehmen im Projektverlauf wichtige kaufmännische Tätigkeiten (Protokollierung, Ablage usw.).</p> <p>Kaufleute reagieren bei Verzögerungen oder Veränderungen und informieren die Beteiligten, die Projektleitung oder die vorgeetzte Stelle.</p> <p>Kaufleute kommunizieren innerhalb veränderter Hierarchieverhältnisse, die eine Projektorganisation mit sich bringen kann, entsprechend den Vorgaben und Zielen.</p>

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	b.1	4
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	b.1	4
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren	b.2	12
LF 4: Grundlagen des Projektmanagements erläutern	b.4	8
LF 5: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen	b.4	16
GLF 6: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.1	10
GLF 7: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.1	10
LF 8: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB B	
LF 9: Berufskennntnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB B	

3.3 Lernfeld 1: Kommunizieren im Team

Für dieses Lernfeld stehen 4 Lektionen zur Verfügung.

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.4 Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team

Für dieses Lernfeld stehen 4 Lektionen zur Verfügung.

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

3.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs6a	Sie identifizieren für kaufmännische Auftragsituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
b1.bs5a	Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

3.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.5 Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren

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

3.5.1 Typische Tätigkeit

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

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»

3.6 Lernfeld 4: Grundlagen des Projektmanagements erläutern

Für dieses Lernfeld stehen 8 Lektionen zur Verfügung.

3.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

3.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b4.bs1a	Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)
---------	--

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.7 Lernfeld 5: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen

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

3.7.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

3.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.8 Grundlagenlernfeld 6: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

3.8.1 Typische Tätigkeit

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

3.8.2 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)
---------	---

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)

3.8.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.9 Grundlagenlernfeld 7: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

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

3.9.1 Typische Tätigkeit

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

3.9.2 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) *
---------	---

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) *
---------	---

3.9.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

3.10 Lernfeld 8: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)

Folgt noch

3.11 Lernfeld 9: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

Folgt noch

4 Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.1	<p>Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren</p> <p>Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen mit den Beteiligten. Dabei nutzen sie die verfügbaren Hilfsmittel. Kaufleute arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit. Sie recherchieren Informationen und unterstützen die Planungsarbeiten (Ziel, Struktur, Ablauf, Ressourcen usw.). Sie arbeiten entsprechende Vorschläge und Varianten aus und nehmen bei Bedarf Anpassungen vor. Bei der Umsetzung von Anlässen wirken sie entsprechend ihrer Rolle oder nach Vorgabe mit und nehmen entsprechende Aufgaben wahr. Kaufleute prüfen, ob es in ihrem Arbeitsbereich Möglichkeiten gibt, Ressourcen zu schonen. Sie überprüfen ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken. Kaufleute legen im Rahmen der betrieblichen Rahmenbedingungen Pausen und Erholungsphasen ein. Sie reflektieren regelmässig bei sich selbst, ob ihre Ressourcen und Fähigkeiten ausreichen, gesetzte Aufgaben und Aufträge zu erfüllen. Sie fordern bei den zuständigen Stellen Unterstützung an, wenn sie diese für die Erfüllung von Aufgaben benötigen.</p>
c.2	<p>Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen</p> <p>Kaufleute erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle und entsprechend CI/CD-Konzept ihres Betriebs Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse (z.B. Stellenausschreibungen, Arbeitszeugnisse usw.), Überblicksdarstellungen, Listen und Tabellen. Sie planen Termine, führen Terminkalender, erstellen Protokolle und Notizen und führen eine sinnvoll strukturierte Ablage. Kaufleute interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten entsprechende Anfragen. Kaufleute erkennen Fehler bei ihrer Unterstützungstätigkeit wie auch in Dokumenten und leiten erforderliche Massnahmen ein.</p>
c.3	<p>Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen</p> <p>Kaufleute erstellen Dokumentationen zu betrieblichen Prozessen. Sie führen Arbeiten im kaufmännischen Bereich entsprechend den Prozessvorgaben und mit vorgegebenen Hilfsmitteln aus. Kaufleute informieren und instruieren Mitarbeitende zu betrieblichen Prozessen. Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse. Kaufleute koordinieren betriebliche Prozesse mit externen Beteiligten und dokumentieren entsprechende Aktivitäten gemäss den betrieblichen Vorgaben. Sie analysieren Probleme in den Prozessabläufen, erarbeiten Vorschläge und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p>
c.4	<p>Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen</p> <p>Kaufleute kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs in ihrer regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. 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. Sie planen Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kommunikationskanäle. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten des jeweiligen Kanals (Häufigkeit, Sprache, formell/informell usw.) und dessen Wirkungsgrad (Anzahl erreichte Personen, Nutzen/Kosten usw.).</p>

c.5 **Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren**

Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte usw. Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge (Erfolgsrechnung). Sie erstellen Rechnungen und Zahlungsaufträge und lösen diese aus.
 Sie kontrollieren die relevanten finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich, analysieren und klären selbstständig und nach Vorgabe finanzielle Unklarheiten und Fehler. Fehler, Unstimmigkeiten und kritische Situationen korrigieren sie gegebenenfalls nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle.
 Kaufleute reflektieren die in ihrem Arbeitsbereich relevanten finanziellen Vorgänge, ordnen sie in einen grösseren Zusammenhang ein und leiten gegebenenfalls Vorschläge und Massnahmen ab.

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	c.1	14
LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	c.1	14
LF 3: Administrative Prozesse unterstützen	c.2/c.5	12
LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	c.2	30
LF 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	c.5	50
LF 6: Betriebliche Prozesse umsetzen	c.3	20
GLF 7: In der regionalen Landessprache kommunizieren	c.3/c.4	30
GLF 8: In einer Fremdsprache kommunizieren	c.4	40
LF 9: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB C	
LF 10: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB C	

4.3 Lernfeld 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c1.bs1a	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)
c1.bs1b	Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)
c1.bs1c	Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)
c1.bs1d	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)
c1.bs1e	Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

4.4 Lernfeld 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken

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

4.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

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

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

4.5 Lernfeld 3: Administrative Prozesse unterstützen

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

4.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

4.6 Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären

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

4.6.1 Typische Tätigkeit

Remo arbeitet in einem Treuhandbüro. Er möchte Ende des Jahres für die BFS freigestellt werden, weil dort wichtige Prüfungen anstehen, und fragt bei seinem Chef nach. Dieser teilt ihm mit, dass dies laut Vertrag nicht möglich sei und er ihn für diese Stosszeit am Ende des

Jahres sowieso im Büro brauchen würde. Remo kommt das komisch vor und er will seine Rechte in seinem Lehrvertrag nachlesen.

4.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)
c2.bs5e	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»

4.7 Lernfeld 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern

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

4.7.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

4.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c5.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)
c5.bs1b	Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)

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

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»

4.8 Lernfeld 6: Betriebliche Prozesse umsetzen

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

4.8.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

4.8.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

c3.bs1a	Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)
c3.bs1b	Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)
c3.bs1c	Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)
c3.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)
c3.bs3a	Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)
c3.bs6a	Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs1a	Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)
c3.bs1b	Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)
c3.bs1c	Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.8.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

4.9 Grundlagenlernfeld 7: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

4.9.1 Typische Tätigkeit

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

4.9.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

4.9.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.10 Grundlagenlernfeld 8: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

4.10.1 Typische Tätigkeit

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

4.10.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3) *
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3) *
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3) *
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

4.10.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.11 Lernfeld 9: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)

Folgt noch.

4.12 Lernfeld 10: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

Folgt noch.

5 Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

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

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	d.1/d.2	12
LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen	d.1/d.2	12
LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	d.2	24
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.1/d.2	56
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.1/d.2	56
LF 6: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB D	
LF 7: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB D	

5.3 Lernfeld 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten

Für dieses Lernfeld stehen 12 Lektionen zur Verfügung.

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

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

5.4 Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen

Für dieses Lernfeld stehen 12 Lektionen zur Verfügung.

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

5.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs2b:	Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) *
d1.bs6a:	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3) *
d2.bs2b:	Sie hören aktiv zu. (K3) *

5.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

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

5.5 Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen

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

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

5.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Katharina telefoniert mit einem Lieferanten. Dieser möchte wissen, wann die bestellte Ware spätestens geliefert werden soll, da es zu Schwierigkeiten kommen kann. Katharina schaut im System nach und teilt ihm mit, dass sie die Ware spätestens nächste Woche Donnerstag brauchen.

Typische Tätigkeit 2:

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

5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs1b	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)
d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)
d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) *
d2.bs3a:	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) *
d2.bs6a:	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (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»

5.6 Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

5.6.1 Typische Tätigkeit

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

5.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

5.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

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

5.7 Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

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

5.7.1 Typische Tätigkeit

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

5.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

5.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

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

5.8 Lernfeld 6: Berufskennntnisse EFZ (Trainingseinheiten)

Folgt noch.

5.9 Lernfeld 7: 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.1	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden
	<p>Kaufleute wenden die gängige Software ihres Arbeitsbereichs an. Sie nutzen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen und Tools und organisieren digitale Austauschgefässe. Kaufleute arbeiten mit Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen) und aktualisieren Inhalte und Daten. Dabei berücksichtigen sie übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien.</p> <p>Kaufleute instruieren unterschiedliche Anspruchsgruppen zu den Anwendungsmöglichkeiten der eingesetzten Software und Systeme.</p> <p>Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bzgl. Datensicherheit und leiten entsprechende Massnahmen stufengerecht ein. Technologische Problemstellungen, die sie selbst bearbeiten können, lösen sie selbstständig, andernfalls leiten sie diese zeitnah an die zuständigen Stellen weiter.</p>
e.2	Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten
	<p>Kaufleute recherchieren methodengestützt Informationen, filtern diese und bereiten sie entsprechend dem Bedarf der auftraggebenden Stelle auf. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen, sei das von Personen, online oder über die betrieblichen Daten- und Ablagesysteme.</p> <p>Kaufleute verarbeiten gewonnene Informationen, indem sie diese für eine Verwendung zu einem späteren Zeitpunkt dokumentieren und organisieren. Dabei berücksichtigen sie die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben (z.B. bei sensiblen Daten).</p>
e.4	Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten
	<p>Kaufleute erstellen selbstständig oder in Zusammenarbeit mit zuständigen internen Stellen Unterlagen und Informationsmittel. Dabei nutzen sie entsprechend der Zielsetzung Bilder, Videos, Text, Ton usw.</p> <p>Sie bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen und Informations- und Medienkanal.</p> <p>Kaufleute erstellen für die verschiedenen Informationsmittel und Medienformate Vorlagen.</p>

6.2 Übersicht über alle Lernfelder

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

LF 4: Inhalte multimedial aufbereiten II	e.1/e.4	24
LF 5: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten	e.1/e.2	16
LF 6: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)	HKB E	
LF 7: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)	HKB E	

6.3 Lernfeld 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern

Für dieses Lernfeld stehen **84** Lektionen zur Verfügung.

6.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Ramin ist im ersten Lehrjahr in einem Speditionsbetrieb tätig. Von einem älteren, kurz vor der Rente stehenden Arbeitskollegen wird er um Hilfe gebeten. Der Kollege hat Probleme damit, Termine in seiner Kalenderapplikation an andere Teilnehmende zu versenden. Ramin, welcher auch seine Privattermine mit derselben Kalenderapplikation plant, nimmt sich dem Problem an.

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

Salome legt für ein Online-Meeting ein neues Protokoll in der Cloud an. Sie verteilt den Link zum Dokument an alle Teilnehmenden per Mail, damit diese ihre Traktanden bereits vor dem Meeting dort eintragen können. In dem Mail weist sie darauf hin, dass alle zur selben Zeit im gleichen Dokument arbeiten können und daher keine speziellen Abspeicherungen vornehmen müssen.

6.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan	
e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)
e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)
e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bs7a	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)
e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bs7a	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

6.4 Lernfeld 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien

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

6.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

Janine recherchiert den Quellensteuersatz ihres Kantons für einen ausländischen Mitarbeiter. Sie findet eine Angabe von 2013 und ist sich nicht sicher, ob die Angabe noch aktuell ist. Die Zahlen kommen ihr sehr hoch vor, daher zieht sie eine zweite Quelle hinzu.

Typische Tätigkeit 3:

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

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

e2.bs3c	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)
---------	--

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

6.5 Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten I

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

Hinweis: Dieses Lernfeld sollte im 1. Semester dieses Schuljahres absolviert werden.

6.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

6.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

e4.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)
e4.bs1c	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)
e4.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»

6.6 Lernfeld 4: Inhalte multimedial aufbereiten II

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

Hinweis: Dieses Lernfeld baut auf das Lernfeld 3 auf und sollte im 2. Semester des 1. Schuljahres absolviert werden.

6.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.6.2 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»
- «e.4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»

6.7 Lernfeld 5: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten

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

6.7.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

6.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

e1.bs4a	Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)
e2.bs4a	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)
e2.bs5a	Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«e.1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»

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

6.8 Lernfeld 6: Berufskennnisse EFZ (Trainingseinheiten)

Folgt noch.

6.9 Lernfeld 7: Berufskennnisse EFZ (Schulische Praxisaufträge)

Folgt noch.