

2. Information, Kommunikation, Administration

Kernkompetenzen

2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen

2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie

2.4 Dokumentieren und Archivieren

2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

Vorbemerkungen

Diese Leistungsziele decken mindestens 60 % der Unterrichtszeit ab (tronc commun). Sie müssen zu 100 % erfüllt sein. Die restlichen Prozente werden durch neue Leistungsziele oder Vertiefung bestehender Leistungsziele mit höheren Kompetenzstufen abgedeckt.

Ein Anleitungspapier regelt die IKA-Schlussprüfung.

Kernkompetenz**2.1 Aktuelle Technologien einsetzen****Leitidee**

Informations- und Technologiemanagement spielen in der Wirtschaft eine zentrale Rolle und sind vornehmlich im internationalen Wettbewerb ein wichtiger Erfolgsfaktor. Dies bedeutet für Kaufleute, dass sie über ein gut strukturiertes Wissen in Bezug auf die Anwendung der Informationstechniken verfügen und Informationsprozesse verstehen. Die Fertigkeiten im Umgang mit elektronischen Kommunikationsmitteln gehören zu den Grundvoraussetzungen, um im wirtschaftlichen Umfeld handeln zu können.

Dispositionsziel

2.1.1 Kaufleute zeigen professionelle Routine, wenn sie aktuelle Kommunikationstechnologien benutzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Informatikgrundlagen 1	B 2.1.1.1 Kaufleute erklären verständlich die wichtigsten Begriffe im Umgang mit dem Computer und den Peripheriegeräten. K2	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit
Informatikgrundlagen 2	2.1.1.2 Kaufleute verstehen die Grundfunktionen einer PC-Arbeitsstation und eines Netzwerkes. Bei technischen Problemen können sie sich bei den Adressaten richtig ausdrücken und entsprechende Massnahmen ausführen. K5	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.2 Arbeitstechniken 2.11 Vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit
Softwarekenntnisse	B 2.1.1.3 Kaufleute müssen mit je einem Standardprogramm zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentation so umgehen, dass sie eine einfache Aufgabenstellung des Büroalltages mit Hilfsmitteln korrekt ausführen können. Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen: • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten K3	2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.2 Mit Belastungen umgehen 1.8 Leistungsbereitschaft
Textverarbeitung Grundlagen	2.1.1.4 Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel routiniert ein. Sie verwenden die gängigen Funktionen. Sie kennen Formatbefehle, um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder erstellen. (z.B. Geschäftsbriefe, Protokolllayouts.....) Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben. K3	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
erweiterte Textverarbeitung	2.1.1.5 Kaufleute erstellen und bearbeiten anspruchsvolle Dokumente für den Büroalltag. (z.B. Tabellen, Spalten, Formatvorlagen, Seriodokumente, Inhaltsverzeichnisse, einfügen von Grafiken, Tabellen und Objekten....)in einer angemessenen Zeit. Die Qualität muss den gestellten Anforderungen entsprechen. K5	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit
Tabellenkalkulation Grundlagen	(B) 2.1.1.6 Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm: <ul style="list-style-type: none"> • in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern. • einfache Tabellen erstellen. Sie sorgen dafür, dass Daten in verschiedenen Zellen addiert, subtrahiert, multipliziert, dividiert werden. • Ergebnisse grafisch darstellen. • einfache Aufgaben mit dem Formelassistenten fehlerfrei ausführen. Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm: <ul style="list-style-type: none"> • in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern • einfache Tabellen nach Vorgabe erstellen. Sie sorgen dafür, dass Daten in verschiedenen Zellen addiert, subtrahiert, multipliziert, dividiert werden. K3	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit
erweiterte Tabellenkalkulation	2.1.1.7 Kaufleute nehmen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Berechnungen vor, indem sie den Formelassistenten (z.B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen.....) benutzen. Sie erstellen aussagekräftige Diagramme. K3	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Präsentationen Grundlagen	<p>(B) 2.1.1.8 Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen und gestalten. K2</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen. K2</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>
erweitere Präsentationen	<p>2.1.1.9 Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm anspruchsvolle Aufgaben gemäss den allgemeinen Gestaltungsregeln fürs Layout erfüllen (z.B. Diagramme, Organigramme, Abläufe, Folienabläufe zusammenstellen, Vortragsunterlagen, erstellen, anpassen und präsentieren....). K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit</p>

Dispositionsziel

2.1.2 Kaufleute zeigen Interesse, Computer in den Bereichen der persönlichen Arbeitstechnik, der Problemlösung und der Informationsbeschaffung einzusetzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
E-Mail	<p>(B) 2.1.2.1 Kaufleute erstellen routiniert E-Mails. K2</p> <p>Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten ohne Hilfe.</p> <p>Sie nutzen alle Programmmöglichkeiten aus. (z.B. fügen Attachements bei, legen die Prioritäten, aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter....)</p> <p>Sie können erkennen, ob das E-Mail den Adressaten erreicht hat. Sie drucken ein angekommenes E-Mail aus oder kopieren Teile aus dem angekommenen Dokument in ein anderes vorhandenes Textdokument. Dabei passen sie Schrift, Zeilenabstand und andere Fundamente des kopierten Textes dem bestehenden Text an. K3</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute erstellen E-Mails. Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten. K1</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.6 Präsentationstechniken</p>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Datenbeschaffung	2.1.2.2 Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an (z.B. interne und externe Datenbanken, Suchmaschinen.....). K3	2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.5 Flexibilität 1.13 Transferfähigkeit
Terminverwaltung	2.1.2.3 Kaufleute verwenden routiniert die geeignete Software zur elektronischen Verwaltung und Organisation von Terminen. K1	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.5 Flexibilität 1.7 Konfliktfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit
Richtige Wahl der Software	2.1.2.4 Kaufleute wählen aus einer ihnen bekannten Anwendersoftware die geeignete aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen, (z.B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen, Plakate...) K5	2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.13 Transferfähigkeit

Dispositionsziel 2.1.3

Kaufleute sind gewohnt, Informationstechnologien zur Planung und Ausführung von Aufträgen zu benutzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Informationstechnologien	2.1.3.1 Kaufleute können mehrere Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung fachmännisch anwenden. Sie setzen moderne Suchmethoden (z.B. Internet, Telefonbuch, Tariftbücher, Amtsstellen....) ein, verstehen die Funktionsweise von Suchsystemen und nutzen interaktive Suchtechniken. K3	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit
Einsatz von Informationstechnologien bei der Abwicklung der Aufträge	2.1.3.2 Kaufleute zeigen bei der Planung eines vorgegebenen Auftrages professionell auf, wie sie die Informationstechnologien für die Ausführung einsetzen wollen. (z. B. bei einer Teilnehmerliste die Verwendung verschiedener Auswertungen rund um die Tagung [z. B. aufnehmen, registrieren und sortieren von Dokumenten.]....). Sie benutzen dazu ein Schema (z.B. Checkliste...) für die Lösungsfindung. Bei der Bewertung sind <ul style="list-style-type: none"> • geringe Zeit in der Abwicklung und • optimale Kosten massgebend. K4	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.2 Mit Belastungen umgehen 1.5 Flexibilität

Dispositionsziel

2.1.4 Kaufleute zeigen Verständnis für die Wichtigkeit des verantwortlichen Umgangs mit Informationen. Sie sind sich der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bedeutung von Informationen bewusst.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
elektronische Informationen	2.1.4.1 Kaufleute können für eine für sie neue Problemstellung zwei Alternativen erläutern, wie sie die dazu notwendigen Informationen elektronisch beschaffen. In den Ausführungen kommen die Vor- und Nachteile der beiden Varianten zum Ausdruck. K4	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.9 Lernfähigkeit
Informationen einsetzen	2.1.4.2 Kaufleute können gespeicherte Informationen aktualisieren, bereitstellen und geeignete Präsentationsformen, -material und -geräte vorschlagen. K5	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit

Kernkompetenz**2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen****Leitidee**

Optimale Kommunikation und Informationsverarbeitung verlangen die aktive Mitgestaltung durch alle. Deshalb müssen alle Kaufleute stil- und techniksichere Entscheidungen treffen.

Dokumentationen sind kundenspezifisch, strukturiert zusammengestellt und meistens standardisiert. Kunden erwarten Dokumentationen, die ihnen einen Überblick über Produkte und Dienstleistungen gewähren. Deshalb müssen Kaufleute Dokumentationen nach branchenspezifischen Anforderungen erstellen können.

Dispositionsziel

2.2.1 Kaufleute sind in der Lage, situationsgerecht im Rahmen betrieblicher Vorgaben zu entscheiden, welche Kommunikationsform, welches Mittel und welche Technik anzuwenden sind.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Kommunikationsmittel	2.2.1.1 Kaufleute können für eine vorgegebene Situation aufgrund drei selbstgewählter Gesichtspunkte (z.B. Diskretion, Datenschutz....) entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, Fax, E-Mail und Transportmittel, oder Kurierdienst, Wertsendungen....) am geeignetsten ist. K3	2.3 Entscheidungs- techniken 2.5 Mit Informations- quellen umgehen	1.3 Diskretion 1.13 Transferfähigkeit
Büromaterial	2.2.1.2 Kaufleute können Büromaterial bewirtschaften, z.B. die marktüblichen Produkte vergleichen, richtig auswählen und einsetzen. K4	2.3 Entscheidungs- techniken	1.10 Ökologisches Verhalten
Posteingang/ Postausgang	2.2.1.3 Kaufleute können die Arbeiten im Postein- und -ausgang (intern und extern) professionell ausführen. Sie berücksichtigen verschiedene Möglichkeiten (z.B. Kurierdienst....) und wählen die effektivste aus. K2	2.7 Problemlösungs- techniken 2.11 Vernetztes Denken	1.3 Diskretion 1.13 Transferfähigkeit
Kommunikationshilfsmittel	2.2.1.4 Kaufleute können die gebräuchlichsten Kommunikationshilfsmittel fach- und situationsgerecht einsetzen, (z.B. Combox besprechen, abhören und auswerten, internes Telefonverzeichnis verwalten, öffentlich zugängliche Telefonverzeichnisse, elektronische Datenbanken...) und nutzen. K3	2.3 Entscheidungs- techniken	1.12 Teamfähigkeit

Dispositionsziel

2.2.2 Kaufleute sind bestrebt, Arbeitsprozesse bewusst und effizient zu gestalten und die geeigneten Geräte/Tools sinnvoll einzusetzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Hilfesysteme	<p>(B) 2.2.2.1 Kaufleute können mit einem Hilfesystem für die eingesetzte Software selbstständig umgehen. Nachdem sie im Unterricht mehrere der gelernten und neue Funktionen im Hilfesystem nachgelesen und angewandt haben, können sie innert nützlicher Frist eine einfache, neue Funktion im Hilfesystem finden, verstehen und am Gerät durchführen. K3</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können die Hilfe-Funktion(F1-Taste) bei der eingesetzten Software aktivieren. K1</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.11 Vernetztes Denken</p>	<p>1.9 Lernfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>
Checklisten	<p>2.2.2.2 Kaufleute erstellen für einen neu vorgegebenen Arbeitsauftrag eine Checkliste, die sowohl die zu erledigenden Arbeitsschritte als auch die dazu notwendigen Materialien vollständig dokumentiert. K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p>	<p>1.9 Lernfähigkeit</p>

Dispositionsziel

2.2.3 Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Dokumentation	<p>2.2.3.1 Kaufleute können nach Vorgabe eine Dokumentation (z.B. Konferenz, interne Teams, Kunden.....) vollständig und korrekt zusammenstellen und verändern. (z.B. Daten, Papier.....). K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p>	<p>1.13 Transferfähigkeit</p>

Dispositionsziel

2.2.4 Kaufleute sind sich bewusst, dass neue Informationsverarbeitungs- und Kommunikationstechnologien neue Verhaltensweisen und Arbeitsverhältnisse ermöglichen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Kommunikation im Internet	<p>(B) 2.2.4.1 Kaufleute sind routiniert im Umgang mit Anwendungsmöglichkeiten (z.B. URL's, Favoriten, Hyperlinks, Formate.....). Kaufleute können in nützlicher Zeit Ergebnisse weiterleiten und verarbeiten. K3</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute sind routiniert im Umgang mit Anwendungsmöglichkeiten (z.B. URL's, Favoriten, Hyperlinks, Formate.....). Kaufleute können in nützlicher Zeit Ergebnisse weiterleiten. K1</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p>	1.12 Teamfähigkeit
Kommunikation im Arbeitsprozess	<p>2.2.4.2 Kaufleute leiten aufgrund neuer technischer Entwicklungen (z.B. Einführung Intranet) mindestens drei Konsequenzen für den betrieblichen Arbeitsprozess ab. Sie schlagen aufgrund von Stichworten eine Anleitung für die Mitarbeiter/innen vor, damit diese mit der Neuerung umgehen können. K5</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>
Arbeitsverhältniss	<p>2.2.4.3 Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z.B. Arbeitsumgebung.....) und den wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können. K5</p>	2.8 Projektmanagement	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>

Kernkompetenz**2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie****Leitidee**

Ergonomisches Verhalten am Arbeitsplatz beugt gesundheitlichen Schäden vor. Ökologisches Verhalten ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Kaufleute sind für ergonomische und ökologische Themen und Massnahmen sensibilisiert und offen.

Dispositionsziel

2.3.1 Kaufleute zeigen Bereitschaft sich für ökologische Massnahmen einzusetzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Anschaffung von Geräten	2.3.1.1 Kaufleute erstellen eine Liste für die Anschaffung neuer Geräte für ihren Betrieb unter Berücksichtigung ökologischer Grundsätze. Diese Aufstellung unterstützt die Suche und den Entscheid. K5	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.10 Ökologisches Verhalten
Entsorgung von Geräten	2.3.1.2 Kaufleute berücksichtigen aktuelle ökologische Grundsätze bei der Entsorgung. An einem selbstgewählten Beispiel aus dem Bereich Büroverbrauchsmaterialien oder EDV-Zubehör formulieren sie eine Richtlinie, wie dem Grundsatz privat oder im Betrieb nachgelebt werden kann. K5	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.10 Ökologisches Verhalten
Recycling von Büromaterial	2.3.1.3 Kaufleute wählen von Angeboten für das Recycling von Büromaterial, z.B. Toner, Papier, die beste aus. Sie benutzen zur Auswahl folgende Gesichtspunkte: a) betriebliche Kosten, b) Ökobilanz (z.B. am wenigsten Gifte oder am wenigsten Energieverbrauch....) und c) Serviceleistungen. Zu allen drei Bereichen a bis c entwickeln sie zwei bis vier eigene Gesichtspunkte. Damit nehmen sie die Beurteilung vor. K6	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.10 Ökologisches Verhalten

Dispositionsziel

2.3.2 Kaufleute sind in der Lage, ihren Arbeitsplatz organisatorisch zweckmässig und unter Berücksichtigung ökologischer, ökonomischer, sozialer und gesundheitlicher Aspekte zu planen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Ergonomische Grundsätze und Arbeitsraumgestaltung	2.3.2.1 Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelerkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen. K2	2.4 Kreativitätstechniken	1.10 Ökologisches Verhalten 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein
Planung des persönlichen Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe	2.3.2.2 Kaufleute sind in der Lage, ihren persönlichen Arbeitsplatz (z.B. Geschäft, [Grossraumbüro.....] Privat.....) nach mindestens drei ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten. Sie kennen die ergonomischen Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung und des Arbeitsablaufes und setzen Prioritäten. K3	2.4 Kreativitätstechniken 2.11 Vernetztes Denken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren
Arbeitsplanung	2.3.2.3 Kaufleute können eine Tages- bzw. Wochenplanung erstellen. Sie beachten dabei Fristen, Prioritäten, Störfaktoren, Feiertage, Abwesenheiten, Mitarbeiterinsatzplan, Ferienpläne, Gerätebesetzungspläne, Raummanagement. K3	2.3 Entscheidungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.5 Flexibilität

Dispositionsziel

2.3.3 Kaufleuten ist es ein Anliegen, ihren Arbeitsplatz nach ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Arbeitsumgebung	2.3.3.1 Kaufleute bearbeiten Fallbeispiele mit ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen. Sie können die elementaren Fehler identifizieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten, erstellen, schreiben und präsentieren. K5	2.4 Kreativitätstechniken 2.8 Projektmanagement 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein

Kernkompetenz

2.4 Dokumentieren und Archivieren

Leitidee

Die Beziehungen des Einzelnen zur Gemeinschaft und seiner Umwelt erhält unter dem Aspekt des Datenschutzes und der Datensicherheit eine neue Perspektive. Der Informationsschutz und die Informationssicherheit sind eine Rahmenbedingung für die Wirtschaft.

Gesetzliche Vorschriften verpflichten die Unternehmen dazu, Archive zu führen und Dokumente aufzubewahren. Deshalb müssen Kaufleute die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von Daten und Dokumenten sowie die Bedeutung von Archiven im betrieblichen Ablauf kennen und Archive systematisch aufbauen, führen und benutzen können.

Dispositionsziel

2.4.1 Kaufleute sind in der Lage und handeln auch danach, Vorkehrungen gegen Datenverluste zu ergreifen und Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Back-up-Erstellung	<p>(B) 2.4.1.1 Kaufleute erklären, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellen muss, sei es manuell oder automatisiert. Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen. K3</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute erklären, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellen muss. K2</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>
Datensicherungs möglichkeiten und Datenmissbrauch	<p>2.4.1.2 Kaufleute beschreiben drei bis fünf Fälle, bei denen elektronische Informationen manipuliert oder missbraucht worden sind (z.B. Hacker, Viren, unberechtigter Zugriff....). Zu jedem kennen sie eine Vorbeugungsmassnahme. K2</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.12 Teamfähigkeit</p>

Dispositionsziel

2.4.2 Kaufleute verhalten sich verantwortungsbewusst und diskret mit Daten aller Art.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Datenumfang elektronisch und auf Papier	2.4.2.1 Kaufleute können an einem einfachen, vorgegebenen Beispiel erläutern, wie und wann Daten gelöscht und Schriftstücke vernichtet werden dürfen. Dabei beachten sie die Rechts- und Sicherheitsaspekte. K3	2.3 Entscheidungs- techniken	1.3 Diskretion
Datenschutz-gesetze und -reglemente	2.4.2.2 Kaufleute wissen um die Existenz von eidg. und kantonalen Datenschutzgesetzen und firmenspezifischen Datenschutzreglementen und wenden diese konsequent an. K4	2.3 Entscheidungs- techniken 2.5 Mit Informations- quellen umgehen	1.3 Diskretion 1.4 Verantwortungs- bereitschaft

Dispositionsziel

2.4.3 Kaufleute benutzen Archive und Ablagen fallgerecht und situationsbezogen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Datenverwaltung	(B) 2.4.3.1 Kaufleute können aufgrund von Vorgaben zu einem bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur erstellen. Sie können deren Aufbau anhand drei selbst-gewählter Kriterien erläutern. K3 Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können aufgrund von Vorgaben auf dem Computer eine geeignete Dateistruktur erstellen (Explorer). K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.4 Verantwortungs- bereitschaft

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Archiv führen	<p>2.4.3.2 Kaufleute können ein Archiv führen. Sie können an einem Beispiel die Kontroll- und Beweismittelfunktion beschreiben und einen Prozessablauf für die Arbeitsabwicklung aufzeichnen. Beispiel: persönliche Ablage, Abteilungsalage, Zentralablage und Archiv unterscheiden. Sie bezeichnen die Aktualitätsstufe von Dokumenten und führen einen Ablageplan. K3</p> <p>Sie können die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die wichtigsten Dokumente eines Unternehmens (z.B. Einzelbetrieb, AG, Verein, GmbH.....) aufzählen K1</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft</p>
Ordnungssysteme	<p>2.4.3.3 Kaufleute können für einen neuen Fall aus verschiedenen Ordnungssystemen das zweckmässigste bestimmen. Sie begründen ihre Wahl mit Hilfe von drei selbstgewählten Kriterien. K3</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p>	<p>1.13 Transferfähigkeit</p>

Kernkompetenz**2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden****Leitidee**

Anwenden einer modernen Wirtschaftssprache mit kundenorientierten Aussagen ist für Kaufleute die Grundlage jeder Kommunikation. Erfolgreiches schriftliches Kommunizieren verlangt von Kaufleuten ein hohes Mass an Einfühlungsvermögen in die Erwartungshaltung des Partners. Der Dialog in Form eines kundenorientierten Briefwechsels ist anspruchsvoll; deshalb verfügen sie über grundlegende Fähigkeiten für erfolgreiches und effizientes Verhandeln und einen branchen- bzw. betriebsspezifischen Wortschatz. Im schriftlichen Bereich benutzen sie Vorlagen zweckgerichtet.

Dispositionsziel

2.5.1 Kaufleute können einfache Dokumente adressatengerecht verfassen und dabei betriebliche und rechtliche Aspekte berücksichtigen. Es ist ihnen ein Anliegen, über einen kaufmännischen und branchenspezifischen Wortschatz zu verfügen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Briefe mit Vorgaben verfassen	2.5.1.1 Kaufleute verfassen Briefe aufgrund konkreter Vorgaben derart, dass eine partnerechte Haltung der Unternehmung und ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Adressaten klar zum Ausdruck kommt. K3	2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.2 Arbeitstechniken	1.14 Angepasste Umgangsformen
Schriftstücke anschaulich verfassen	2.5.1.2 Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei verwenden sie einen zeitgemässen Stil und beachten eine zweckmässige Gliederung. K3	2.9 Verhandlungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit
Briefanalyse vornehmen	2.5.1.3 Kaufleute können an einem vorgegebenen Beispiel ermitteln, welche Textpassagen klar verfasst sind und welche den Empfänger nicht zu überzeugen vermögen. K4	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit

Dispositionsziel

2.5.2 Kaufleute sind bestrebt, standardisierte und nicht standardisierte Schriftstücke folgerichtig zu verfassen, Informationen einzuholen und fallgerecht weiterzuleiten sowie Texten eine ansprechende, typografisch zweckmässige Form zu geben.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Schriftstücke verbessern und/oder bearbeiten	<p>2.5.2.1 Kaufleute haben sich mit den häufigsten Schriftstücken im Geschäftsleben befasst, mindestens jedoch mit Waren- oder Dienstleistungsauskunft, Anfragen und Auskünfte, Rechnung, Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung, Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz, Protokoll, Vorschlag für eine innerbetriebliche Verbesserung. Kaufleute bearbeiten oder verfassen die oben genannten Dokumente nach Vorgabe fachgerecht. K3</p>	<p>2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken</p>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.7 Konfliktfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren</p>
Kernaussagen erkennen	<p>2.5.2.2 Kaufleute können einfache Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind. K4</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentationstechniken</p>	<p>1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.14 Angepasste Umgangsformen</p>

Dispositionsziel

2.5.3 Kaufleute sind sich bewusst, dass situations- und adressatengerechte Kommunikation im Wirtschaftsleben unerlässlich ist.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Telefongespräche führen und -notizen erstellen	<p>B 2.5.3.1 Kaufleute können aufgrund von vier bis fünf typischen, schriftlich abgegebenen Situationen ein (Telefon-) Gespräch führen. Die Informationen können schriftlich festgehalten werden. K3</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>
Interne und externe Mitteilungen verfassen	<p>2.5.3.2 Kaufleute kündigen den internen und externen Kunden (z.B. neue Produkte oder neue Dienstleistungen, notwendige Preiserhöhungen oder andere Änderungen.....) mit einer geeigneten Mitteilung an. K3</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p>	<p>1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Waren- und Dienstleistungsangebote erstellen und vergleichen	2.5.3.3 Kaufleute bieten aufgrund konkreter Vorgaben Waren bzw. Dienstleistungen erfolversprechend an und berücksichtigen dabei die Erwartungshaltung von Kunden bzw. Interessenten. K3	2.6 Präsentationstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.14 Angepasste Umgangsformen
Angebote unterscheiden	2.5.3.4 Kaufleute können vorgegebene Angebote nach folgenden Gesichtspunkten unterscheiden: verbindlich, unverbindlich, befristet und unbefristet. K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.13 Transferfähigkeit

Dispositionsziel

2.5.4 Kaufleute sind in der Lage, Dokumente nach Anleitung zu verfassen und mündliche Vereinbarungen schriftlich festzuhalten.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Stellenbewerbung verfassen	2.5.4.1 Kaufleute bewerben sich erfolversprechend um eine ausgeschriebene Stelle, die sie interessiert. Dabei beachten sie die wichtigsten Aufbauelemente eines Personalienblattes und eines Bewerbungsbriefes. K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.4 Kreativitätstechniken 2.6 Präsentationstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein 1.14 Angepasste Umgangsformen
Beschwerden und Beanstandungen erstellen	2.5.4.2 Kaufleute verfassen nach Vorgaben (z.B. Musterbriefe, Textbausteine.....) Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen. K3	2.3 Entscheidungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken	1.2 Mit Belastungen umgehen 1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.14 Angepasste Umgangsformen
Beschwerden und Beanstandungen beantworten	2.5.4.3 Kaufleute beantworten nach Vorgaben Beanstandungen, Mängelrügen, Mahnungen und Beschwerden sachgerecht und entgegenkommend. Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit. K3	2.7 Problemlösungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.7 Konfliktfähigkeit
Kunden beschwichtigen	2.5.4.4 Kaufleute gehen nach Vorgaben auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlend ein. K3	2.7 Problemlösungstechniken	1.7 Konfliktfähigkeit

Dispositionsziel

2.5.5 Kaufleute zeigen Routine im Ausfüllen von Formularen (Formularkorrespondenz), damit keine Rückfragen nötig sind.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Formularkorrespondenz	<p>2.5.5.1 Kaufleute können Formulare (z.B. Anmeldeformulare, Materialbestellungen, Steuern, Personalblätter, mobile Kommunikationsabonnements....) aus dem Büroalltag und Privatbereich vollständig und fehlerfrei ausfüllen. Dabei beachten sie die Fristen und die Versandvorschriften.</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	2.2 Arbeitstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft

Dispositionsziel

2.5.6 Kaufleute verfassen glaubwürdige, persönliche Schriftstücke.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Persönliche Schriftstücke	<p>2.5.6.1 Kaufleute formulieren Mitteilungen in einem angemessenen Stil (z.B. Glückwünsche, Kondolenzschreiben....).</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	2.7 Problemlösungstechniken	1.1 Situationsgerechtes Auftreten
Gesuche	<p>2.5.6.2 Kaufleute schreiben persönliche Gesuche (z.B. Fristerstreckung zur Einreichung der Steuererklärung, Gesuch an vorgesetzte Stellen, Kündigung von Abonnements....) erfolgversprechend und in einem angemessenen Stil.</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	2.9 Verhandlungstechniken	1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.14 Angepasste Umgangsformen