

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. K2	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit
Informatikgrundlagen 2	B 2.1.1.2 Sie können die Grundfunktionen einer PC Arbeitsstation und eines Netzwerkes verständlich erklären. K2	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit
Informatik-anwendung	(B) 2.1.1.3 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 Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel 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
Tabellenkalkulation Grundlagen	<p>B 2.1.1.4 Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm:</p> <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. <p style="text-align: right;">K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>
Softwarekenntnisse	<p>2.1.1.5 Kaufleute können mit mindestens drei Standardprogrammen (für Text, Präsentation, Bild, Kalkulation, Diagramm, Datenbank) so umgehen, dass sie eine alltägliche Aufgabenstellung des Büroalltages mit Hilfsmitteln korrekt ausführen können.</p> <p>Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten • Die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar. <p style="text-align: right;">K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.2 Mit Belastungen umgehen 1.8 Leistungsbereitschaft</p>
Vernetzte Anwendung	<p>2.1.1.6 Kaufleute lösen mit den Softwarekenntnissen vernetzte kaufmännische Aufgaben. (z.B. Serienbriefe (Textverarbeitung und Datenbank), Inhaltsverzeichnisse usw.)</p> <p>Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten • Die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar. <p style="text-align: right;">K5</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.3 Entscheidungstechniken</p>	<p>1.2 Mit Belastungen umgehen 1.8 Leistungsbereitschaft 1.5 Flexibilität 1.13 Transferfähigkeit</p>
Informatikbegriffe	<p>2.1.1.7 Kaufleute verstehen die wichtigsten Begriffe der Informatik, wie sie z.B. in einem Angebot vorkommen (z.B. Hardware, RAM, etc.). Sie können an einem Gespräch mit einer Fachperson aktiv teilnehmen und den Inhalt des Gesprächs sinngemäss in eigenen Worten nachvollziehen und wiedergeben.</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.11 Vernetztes Denken</p>	<p>1.9 Lernfähigkeit 1.5 Flexibilität</p>
erweiterte Tabellenkalkulation	<p>2.1.1.8 Kaufleute erarbeiten mit einem Tabellenkalkulationsprogramm anspruchsvolle Berechnungen mit und ohne Formelassistenten. (z.B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen.....)</p> <p>Sie erstellen Diagramme.</p> <p style="text-align: right;">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 und der Problemlösung einzusetzen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
E-Mail in der persönlichen Arbeitstechnik	<p>B 2.1.2.1 Kaufleute erstellen routiniert E-Mails. K2 Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten ohne Hilfe. Sie nutzen alle Programmmöglichkeiten aus. (z.B. fügen Attachment bei, legen die Prioritäten, aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter....) K3</p>	2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit
Datenbeschaffung	<p>2.1.2.2 Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an. K3</p>	2.2 Arbeitstechnik	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.9 Lernfähigkeit
Richtige Wahl der Software	<p>2.1.2.3 Kaufleute wählen eine geeignete aus den ihnen bekannten Anwendersoftware aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen. Z.B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen, Plakate. K5</p>	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	<p>2.1.3.1 Kaufleute können mehrere Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung fachmännisch anwenden. Sie setzen moderne Suchmethoden (z.B. Relevanz eines Dokuments....) ein, verstehen die Funktionsweise von Suchsystemen und nutzen interaktive Suchtechniken. K3</p>	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit
Einsatz von Informationstechnologien bei der Abwicklung von Aufträgen	<p>2.1.3.2 Kaufleute zeigen bei der Planung eines vorgegebenen Auftrages souverän 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. K5</p>	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.2 Mit Belastungen umgehen 1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit

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 und zeigen stets einen verantwortlichen Umgang damit.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Einsatz von elektronischen Informationen	<p>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.</p> <p style="text-align: right;">K4</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit</p>

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

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	(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 Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können die Hilfe-Funktion (F1-Taste) bei der eingesetzten Software aktivieren. K1	2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informations- quellen umgehen 2.11 Vernetztes Denken	1.9 Lernfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Checklisten	2.2.2.2 Kaufleute erstellen für einen neu vorgegebenen Arbeitsauftrag ohne Hilfsmittel eine Checkliste, die sowohl die zu erledigenden Arbeitsschritte als auch die dazu notwendigen Materialien vollständig dokumentiert. K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.13 Transferfähigkeit

Dispositionsziel

2.2.3 Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Präsentationen	(B) 2.2.3.1 Kaufleute können nach Vorgabe eine Präsentation zusammenstellen und verändern. K3 Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können nach Vorgabe eine einfache Präsentation mit einem gängigen Grafikprogramm erstellen. K2	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentationstechniken	1.13 Transferfähigkeit
Präsentationstechniken	2.2.3.2 Kaufleute können mit Hilfe eines Präsentationsprogramms im Rahmen eines vorgegebenen Zeitbudgets fachgerechte Folien für eine Präsentation und eine Kurzdokumentation über ein ausgewähltes Thema erstellen. K3	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentationstechniken	1.13 Transferfähigkeit

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Kommunikation im Internet	B 2.2.4.1 Aus dem Internet holen Kaufleute innert nützlicher Frist Informationen über ein vorgegebenes oder frei wählbares Thema. K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.8 Leistungsbereitschaft
Kommunikation im Arbeitsprozess	2.2.4.2 Kaufleute leiten aufgrund neuer technischer Entwicklungen (z.B. Einführung Intranet) mindestens drei Konsequenzen für den betrieblichen Arbeitsprozess ab. Sie verfassen aufgrund von Stichworten eine Anleitung für die Mitarbeiter/innen, damit diese mit der Neuerung umgehen können. K5	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit
Arbeitsverhältnisse	2.2.4.3 Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z.B. Arbeitsumgebung.....) und wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können. K5	2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit

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 und begründen eine Anforderungsliste für die Anschaffung neuer Geräte für ihren Betrieb, die den technischen und ökologischen Ansprüchen genügen. K6	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.10 Ökologisches Verhalten
Entsorgung	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, das 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. 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 3 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

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Umsetzung 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 auf dem eigenen Computer ein Backup auf Diskette erstellt. Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen. 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 mindestens zwei 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
Datenschutzgesetze und -reglemente	2.4.2.2 Kaufleute wissen um die Existenz eidgenössischer und kantonaler Datenschutzgesetze und firmenspezifischer Datenschutzreglemente 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 selbstgewählter Kriterien erläutern. K3	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.4 Verantwortungs- bereitschaft
Archiv führen	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, Abteilungsablage, Zentralablage und Archiv unterscheiden. Sie bezeichnen die Aktualitätsstufe von Dokumenten und führen einen Ablageplan. K3 Kaufleute kennen die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die wichtigsten Dokumente eines Unternehmens und können mindestens zwei Fristen aufzählen. K1	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungs- techniken	1.4 Verantwortungs- bereitschaft
Ordnungssysteme	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	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.13 Transferfähigkeit

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 haben Routine, Schriftstücke adressatengerecht zu verfassen und dabei betriebliche und rechtliche Aspekte zu 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 partnergerechte Haltung der Unternehmung und ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Adressaten klar zum Ausdruck kommt. K3	2.9 Verhandlungstechniken	1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren
Schriftstücke verfassen	2.5.1.2 Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei achten sie auf die Einfachheit im Satzbau und auf eine gute gedankliche Gliederung. K3	2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein
Briefanalyse vornehmen	2.5.1.3 Kaufleute können an einem vorgegebenen Beispiel analysieren, welche Textpassagen klar verfasst sind und welche den Empfänger nicht zu überzeugen vermögen. K4	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren

Dispositionsziel

2.5.2 Kaufleute sind bestrebt Schriftstücke folgerichtig zu verfassen und dabei eine straffe, klare Gedankenführung zu beachten, Informationen einzuholen und fallgerecht weiterzuleiten. Sie geben Texten eine ansprechende, typografisch zweckmässige Form.

	Leistungsziele	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Trägt bei zur Sozialkompetenz
Häufigste kaufmännische Schriftstücke verbessern und/oder bearbeiten	2.5.2.1 Kaufleute haben sich mit den häufigsten Schriftstücken im Geschäftsleben befasst, mindestens jedoch mit Waren- oder Dienstleistungsauskunft, Anfrage bei Lieferanten, Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung, Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz, Protokoll, Vorschlag für eine innerbetriebliche Verbesserung. Kaufleute bearbeiten oder verfassen die oben genannten Dokumente fachgerecht. K3	2.4 Kreativitätstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.7 Konfliktfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren
Kernaussagen erkennen und schriftlich präsentieren	2.5.2.2 Kaufleute können Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind. K4	2.2 Arbeitstechniken 2.4 Kreativitätstechniken 2.6 Präsentationstechniken	1.13 Transferfähigkeit

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
Telefonservice	B 2.5.3.1 Kaufleute können aufgrund von mehreren vorgegebenen Situationen einen Anruf entgegennehmen und/oder ein einfaches Gespräch führen. Die Informationen können schriftlich festgehalten werden. K2	2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.3 Diskretion 1.5 Flexibilität 1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit
Waren- und Dienstleistungsangebote erstellen und unterscheiden	2.5.3.2 Kaufleute bieten aufgrund konkreter Vorgaben Waren bzw. Dienstleistungen an interne und externe Kunden erfolgversprechend an und berücksichtigen dabei die Erwartungshaltung von Kunden bzw. Interessenten. Sie kennen die rechtlichen Aspekte und wenden sie an. K5	2.6 Präsentationstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit

Dispositionsziel

2.5.4 Kaufleute sind in der Lage, Dokumente überzeugend 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 erfolgversprechend 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	2.5.4.2 Kaufleute verfassen und beantworten nach Vorgaben Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen. Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit. K4	2.3 Entscheidungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.11 Vernetztes Denken	1.2 Mit Belastungen umgehen 1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit
Kunden beschwichtigen	2.5.4.3 Kaufleute gehen nach Vorgaben mündlich oder schriftlich auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlsam ein. K3	2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken	1.1 Situationsgerechtes Auftreten 1.2 Mit Belastungen umgehen 1.7 Konfliktfähigkeit