

Leistungsziel-Katalog B-Profil

Schule und Betrieb

Der Katalog der Ausbildungsziele gilt für beide Lernorte. Sowohl die Berufsschulen als auch die Lehrbetriebe tragen dazu bei, dass die von Branchen-, Betriebs- und Schulvertretern ausgehandelten Qualifikationsanforderungen von beiden Partnern der beruflichen Grundbildung gefördert werden.

Die darin enthaltenen Leitideen und Dispositionsziele sind für die betriebliche und schulische Ausbildung identisch. Sie werden vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) festgelegt und sind im Teil B des Ausbildungs- und Prüfungsreglements festgehalten. Dort finden Sie eine ausführliche Beschreibung zum Aufbau des Katalogs der Ausbildungsziele.

Die Leistungsziele (d.h. das beobachtbare Endverhalten) werden künftig von einer vom BBT eingesetzten schweizerischen Prüfungskommission festgelegt. Um die Aktualität zu erhöhen, überprüft sie alle drei Jahre die Leistungszielkataloge für den betrieblichen und schulischen Teil.

Die Leistungsziele sind für die betriebliche und schulische Ausbildung unterschiedlich. Der vorliegende Leistungszielkatalog ist eine Gegenüberstellung der betrieblichen und schulischen Leistungsziele. Er enthält nur Hinweise auf die Taxonomiestufe. Hinweise zu den Sozial- und Methodenkompetenzen finden sie in den jeweiligen Leistungszielkatalogen für den schulischen und betrieblichen Teil.

Leistungsziele aus dem schulischen Katalog, die mit einem B gekennzeichnet sind, werden im Basiskurs absolviert. Bezieht sich ein Leistungsziel auf das Ende der Lehre, muss aber im Basiskurs partiell erreicht werden, ist es mit einem (B) vor der Nummer gekennzeichnet. Die hinzugefügte Formulierung bezieht sich auf den im Basiskurs zu erreichenden Teil des umfassenderen Leistungsziels.

Neben dieser Gegenüberstellung bestehen (jeweils für das B- und E- Profil) die folgenden Leistungszielkataloge:

- Leistungsziele betrieblicher Teil (entspricht dem Standard-Modelllehrgang)
- Leistungsziele schulischer Teil (inkl. Leistungsziele für den Basiskurs)
- Leistungsziele Basiskurs

Für das M-Profil gilt der Rahmenlehrplan für die Berufsmaturität kaufmännischer Richtung.

1. Branche und Firma

Leitidee 1.1: Kundenbedürfnisse erkennen

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen des Unternehmenserfolgs. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine genaue Beurteilung der Kundenbedürfnisse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

Dispositionsziel 1.1.1

Kaufleute zeigen Geschick im Verkaufs- und/oder Beratungsgespräch, indem sie mit Offenheit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden begegnen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	1.1.1.1 Ich bereite ein einfaches Kundengespräch nach einem vorgegebenen Vorgehensplan vor und stelle die entsprechenden Unterlagen selbstständig zusammen. K2
	1.1.1.2 Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf die Bedürfnisse der Personen ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf. K3
	1.1.1.3 Ein Kundengespräch besteht aus offenen und geschlossenen Fragen. Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen. K3

Dispositionsziel 1.1.2

Kaufleute entwickeln ein Verständnis dafür, dass eine genaue Abklärung der Kundenbedürfnisse die Grundlage für nutzenorientierte Lösungsvorschläge bildet. Kaufleute sind in der Lage, Kundenbedürfnisse mit entsprechenden Hilfsmitteln zu erfassen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	1.1.2.1 Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kundinnen. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen. K3
	1.1.2.2 Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse/ die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können. K3
	1.1.2.3 Ich unterscheide selbstständig unsere Kunden- und Anspruchsgruppen nach einer vorgegebenen Anzahl selbstgewählter Kriterien. Ich erkläre dies einer branchenkundigen Person so, dass diese meine Überlegungen nachvollziehen kann. K2

Dispositionsziel 1.1.3

Kaufleute entwickeln während ihrer Ausbildung ein Bewusstsein dafür, dass Auftreten und Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden wichtig ist.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.1.3.1 Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend. K3</p>
	<p>1.1.3.2 Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe. K3</p>
	<p>1.1.3.3 In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor. K3</p>

Leitidee 1.2: Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

Dispositionsziel 1.2.1

Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur Servicequalität des Unternehmens zu leisten.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.2.1.1 Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Serviceleistungen • die genaue Beschreibung des Kundennutzens <p>Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen, die jetzt schon angeboten werden und eventuell auch solche, die man anbieten könnte. K3</p>
	<p>1.2.1.2 Spontan erkläre ich, welchen Wert Informationen über Kunden für die Servicequalität meines Lehrbetriebes besitzen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen einer Kundendatei. K2</p>
	<p>1.2.1.3 Ich kann eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig führen. Sie hat den Zweck, die Kunden optimal zu betreuen, das heisst, alle Datensätze sind vollständig. K3</p>

Dispositionsziel 1.2.2

Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht anzubieten.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.2.2.1 Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie eine vorgegebene Anzahl gängiger Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden. K1</p>
	<p>1.2.2.2 Ich kann selbstständig Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes kundengerecht vorstellen. Dazu benutze ich vorhandene Unterlagen. K2</p>
	<p>1.2.2.3 Ich zeige selbstständig bei mindestens drei verschiedenen Verkaufsformen Vor- und Nachteile auf. Dabei kann ich spontan Lösungen anbieten, welche beitragen, die Nachteile zu vermindern. Meine Überlegungen gelten einer Dienstleistung oder einem Produkt, mit dem ich zu tun gehabt habe, jedoch nicht zum täglichen Arbeitsfeld gehört. K3</p>
	<p>1.2.2.4 Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wo man sie verwendet • welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?) • welchen Nutzen sie bringen. <p>Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse. K2</p>
	<p>1.2.2.5 In einem Kundengespräch kann ich unsere Dienstleistungen oder unsere Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten präsentieren. K3</p>

Leitidee 1.3: Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen ähnliche Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber.

Dispositionsziel 1.3.1

Kaufleute zeigen Interesse für die aktuelle Marktsituation sowie für Produkte und Dienstleistungen von Mitbewerbern.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.3.1.1 Ich nenne die wichtigsten Dienstleistungen oder Produkte bei mindestens einem Mitbewerber. Ich kann mit vorhandenen Prospekten/Unterlagen sowohl bei den Leistungen als auch in der Sortimentspolitik für einen Kunden überzeugend aufzeigen, wo Übereinstimmung oder Unterschiede zu meinem Lehrbetrieb bestehen. K2</p>
	<p>1.3.1.2 Ich kann einer Fachperson mit eigenen Worten korrekt beschreiben, in welchem Marktumfeld sich mein Lehrbetrieb bewegt. K2</p>

Dispositionsziel 1.3.2

Kaufleute sind bereit, auf Einwände von Kundinnen und Kunden einzugehen und Vorteile ihrer Produkte und/oder Dienstleistungen gegenüber Konkurrenz- und/oder Alternativprodukten mit Überzeugung zu vertreten.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.3.2.1 Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften. K2</p>

Leitidee 1.4: Ziele des Unternehmens

Jedes Unternehmen hat Ziele. Nur wer diese kennt, kann das Unternehmen nach Aussen repräsentieren und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen verstehen.

Dispositionsziel 1.4.1

Kaufleute interessieren sich für die Unternehmensziele und leisten im Rahmen ihres Tätigkeitsfeldes einen Beitrag zu deren Erreichung.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.4.1.1 Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet. K3</p>
	<p>1.4.1.2 Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkte präsentieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung • seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung • seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung <p>Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich. K2</p>
	<p>1.4.1.3 Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produkte oder Dienstleistungen - Marktstellung - der Kundenbeziehung - oder andere Aspekte des Betriebes <p style="text-align: right;">K2</p>

Dispositionsziel 1.4.2

Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.4.2.1 Wenn ich eine etwas umfangreichere Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Ich plane meine Arbeit. Dabei benutze ich die "Sechsstufenmethode":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung <p>Sofern meine Berufsbildnerin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese. K3</p>
	<p>1.4.2.2 Ich nenne je drei Aspekte, die einer guten Zusammenarbeit förderlich/hinderlich sind und kann dies anhand von selbstgewählten Beispielen verdeutlichen. K2</p>

Leitidee 1.5: Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

Kaufleute, die branchenbezogene Entwicklungen verfolgen, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse wahrnehmen. Im betrieblichen Alltag spricht man über branchenspezifische Entwicklungen und Trends. Damit wird eine Grundlage für das eigenverantwortliche Verfolgen von Entwicklungen geschaffen.

Dispositionsziel 1.5.1

Kaufleute nutzen die zugänglichen Informationskanäle und zeigen Interesse an der Entwicklung ihrer Branche.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.5.1.1 Ich kenne verschiedene Möglichkeiten, um mich über die Entwicklungen in meiner Branche zu informieren. Von drei verschiedenen Anbietern wähle ich selbstständig je einen Beitrag des letzten Jahres aus. Diese Beiträge kann ich mit eigenen Worten und anhand kurzer Notizen gut strukturiert und inhaltlich korrekt wiedergeben. K2</p>
	<p>1.5.1.3 Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die in meiner Branche jetzt gerade stattfinden oder in unmittelbarer Zukunft eintreten könnten. K2</p>

Leitidee 1.6: Betriebliche Abläufe

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für hohe Kundenzufriedenheit. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, ausführen und gestalten können.

Dispositionsziel 1.6.1

Kaufleute sind jederzeit bestrebt, einfache betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls Vorschläge zu unterbreiten.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
	<p>1.6.1.2 In einem Flussdiagramm gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine Auftragsabwicklung • den Zahlungsverkehr mit den branchenüblichen Zeichen <p>vollständig wieder. K2</p>
	<p>1.6.1.3 Ich nenne drei bis fünf Gesichtspunkte unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Gesichtspunkte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft, was besonders gut ist und was ich verbessern könnte. K4</p>
	<p>1.6.1.4 Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um kleine praktische Belange handeln. K5</p>

Leitidee 1.7: Branchenkenntnisse gemäss Modelllehrgang der Branchenverbände

Neben allgemeinem Fachwissen benötigen Kaufleute branchenspezifisches Fachwissen. Dieses ist für den Erfolg im täglichen Berufsleben unabdingbar und ist im Modelllehrgang der Branche beschrieben. Das Unternehmen ist verpflichtet, die Inhalte des Modelllehrganges zu vermitteln.

Dispositionsziel

Die Branchenverbände arbeiten die Dispositions- und Leistungsziele aus.

2. Information, Kommunikation, Administration

Leitidee 2.1: Aktuelle Technologien einsetzen

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 Schule		Leistungsziele Betrieb	
B 2.1.1.1	Kaufleute erklären verständlich die wichtigsten Begriffe im Umgang mit dem Computer und den Peripheriegeräten.	K2	
		2.1.1.1	<p>Ich erfasse nach Vorlage typische Textdokumente des Lehrbetriebes mit dem Textverarbeitungssystem. Dabei erfülle ich die folgenden Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Text ist fehlerfrei und vollständig. • Das Dokument ist nach betriebsinternen Mustern dargestellt. • Die Arbeit ist in vorgegebener Zeit erledigt.
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	
		2.1.1.2	<p>Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebes professionell und gebe über dessen Funktionen spontan Auskunft. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufe entgegennehmen und weiterleiten; • Anrufe für kurze interne Rückfragen halten; • Telefonnummern speichern und löschen; • Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen; • verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden.
			K1

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>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.</p> <p>Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten <p style="text-align: right;">K3</p>	<p>2.1.1.3 Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebes in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären.</p> <p>Dazu gehören beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern von Dokumenten. • auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren. <p style="text-align: right;">K2</p>
<p>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.....)</p> <p>Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	<p>2.1.1.4 Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbständig im Handbuch oder bei gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienungsführung am Gerät selbst gelernt.</p> <p>Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.</p> <p style="text-align: right;">K2</p>
<p>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.</p> <p style="text-align: right;">K5</p>	

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>(B) 2.1.1.6 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>2.1.1.7 Kaufleute nehmen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Berechnungen vor, indem sie den Formelassistenten (z.B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen.....) benutzen.</p> <p>Sie erstellen aussagekräftige Diagramme.</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	
<p>(B) 2.1.1.8 Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen und gestalten.</p> <p style="text-align: right;">K2</p>	
<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.....).</p> <p style="text-align: right;">K3</p>	

Dispositionsziel 2.1.2

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>(B) 2.1.2.1 Kaufleute erstellen routiniert E-Mails. K2</p> <p>Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten ohne Hilfe. 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>2.1.2.1 Bei neuen Aufgaben aus meinem beruflichen Arbeitsbereich wähle ich eine geeignete Anwendersoftware aus, also z.B. ein bestimmtes Textverarbeitungsprogramm oder ein Programm für Grafiken oder für Tabellen. Meine Auswahl begründe ich nachvollziehbar. K2</p>
<p>2.1.2.2 Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an (z.B. interne und externe Datenbanken, Suchmaschinen.....). K3</p>	<p>2.1.2.2 Meine Dokumente, die ich am Computer geschrieben habe, überprüfe ich vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreib- und Trennungsfehler. Dabei wende ich die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme selbstständig und problemlos an. K3</p>
<p>2.1.2.3 Kaufleute verwenden routiniert die geeignete Software zur elektronischen Verwaltung und Organisation von Terminen. K1</p>	
<p>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</p>	

Dispositionsziel 2.1.3

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

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
2.1.3.1	<p>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</p>	2.1.3.1	<p>Zur Beschaffung von Informationen benütze ich effiziente und geeignete Mittel (z.B. Internet, Intranet, Fachliteratur) die im Lehrbetrieb zur Verfügung stehen. K2</p>
2.1.3.2	<p>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.</p> <p>Bei der Bewertung sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • geringe Zeit in der Abwicklung und • optimale Kosten <p>massgebend. K4</p>	2.1.3.2	<p>Ich beherrsche das Instrument für die Terminplanung, das im Lehrbetrieb vorgegeben ist oder das ich mir nach Absprache mit der vorgesetzten Person auswählen durfte.</p> <p>Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig. K2</p>

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 Schule		Leistungsziele Betrieb	
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	2.1.4.1 a)	Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes.
		2.1.4.1 b)	Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und füge Informationen ein oder lösche welche.
		2.1.4.1 c)	Ich bin in der Lage, selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese zu verwalten. K3
2.1.4.2	Kaufleute können gespeicherte Informationen aktualisieren, bereitstellen und geeignete Präsentationsformen, -material und -geräte vorschlagen. K5	2.1.4.2	Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden. K2

Leitidee 2.2: Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen

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 Schule		Leistungsziele Betrieb
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	
2.2.1.2	Kaufleute können Büromaterial bewirtschaften, z.B. die marktüblichen Produkte vergleichen, richtig auswählen und einsetzen. K4	
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	
2.2.1.4	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	

Dispositionsziel 2.2.2

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
(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	
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	

Dispositionsziel 2.2.3

Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
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>2.2.3.1 Ich gestalte Dokumente in meinem Lehrbetrieb so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden.</p> <p>Die ansprechende Gestaltung umfasst mehrere Elemente. Jedes kann ein eigener Massstab sein, den man separat betrachtet</p> <p>a) Typographie (ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zu einander passen, usw.)</p> <p>b) Zweckmässige Illustrationen</p> <p>c) Verteilung des Textes über die Seite oder Seiten</p> <p>d) Layout (allgemeine Gestaltung z.B. mit Rahmen, Grösse des Randes, Farbe)</p> <p>e) eigene formulierte Ansprüche an ansprechende Darstellung durch mich als Lernender oder durch den Berufsbildner. K3</p>

Dispositionsziel 2.2.4

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<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>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>2.2.4.3 Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z.B. Arbeitsumgebung.....) und den wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können. K5</p>	

Leitidee 2.3: Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie

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 Schule		Leistungsziele Betrieb	
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	2.3.1.1	Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien/Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich mit eigenen Worten an drei konkreten Beispielen kurz und prägnant darlegen. K2
2.3.1.2	Kaufleute berücksichtigen aktuelle ökologische Grundsätze bei der Entsorgung. An einem selbstgewählten Beispiel aus dem Bereich Büromaterialien oder EDV-Zubehör formulieren sie eine Richtlinie, wie dem Grundsatz privat oder im Betrieb nachgelebt werden kann. K5		
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		

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 Schule		Leistungsziele Betrieb	
2.3.2.1	Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelerkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen. K2	2.3.2.1	Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld unter organisatorischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu a) Einrichtung des Arbeitsplatzes b) Körperhaltung c) schwerfällige Arbeitsabläufe K3
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		
2.3.2.3	Kaufleute können eine Tages- bzw. Wochenplanung erstellen. Sie beachten dabei Fristen, Prioritäten, Störfaktoren, Feiertage, Abwesenheiten, Mitarbeiter-einsatzplan, Ferienpläne, Gerätebesetzungspläne, Raummanagement. K3		

Dispositionsziel 2.3.3

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

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
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		

Leitidee 2.4: Dokumentieren und Archivieren

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 Schule	Leistungsziele Betrieb
<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>2.4.1.1 Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass die Daten nicht nur auf dem Computer vorhanden sind, an dem man gerade arbeitet.</p> <p>Mir sind deshalb zwei Wege oder Techniken bekannt, mit denen man in meiner Branche typischerweise die Daten eines alleinstehenden Computers oder im Netz sichert.</p> <p>Ich beschreibe diese mit eigenen Worten und fertige auf Nachfrage eine Zeichnung an, die schematisch den Sicherungsvorgang aufzeigt. K2</p>
<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>2.4.1.2 Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon.</p> <p>Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich vor unberechtigtem Zugriff schütze.</p> <p>Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und/oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind.</p> <p>Ich zeige die Vorgänge schematisch auf. K2</p>

Dispositionsziel 2.4.2

Kaufleute verhalten sich verantwortungsbewusst und diskret mit Daten aller Art.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
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	2.4.2.1	Bestimmte Unterlagen muss der Lehrbetrieb laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren. a) Ich kann die für meinen Lehrbetrieb und die Branche massgebenden Vorschriften erläutern. K2 b) Ich zeige anhand von vier Dokumentarten auf, wie in meinem Lehrbetrieb die entsprechenden Dokumente oder Computerdaten gelagert und wie die Akten oder Daten nach Ablauf der Fristen entsorgt werden, damit kein Datenmissbrauch zustande kommen kann. K2
2.4.2.2	Kaufleute wissen um die Existenz von eidg. und kantonalen Datenschutzgesetzen und firmenspezifischen Datenschutzreglementen und wenden diese konsequent an. K4	2.4.2.2	Mit eigenen Worten erkläre ich das Ziel des Datenschutzgesetzes. Dabei führe ich mindestens drei Bereiche auf, in denen das Gesetz a) dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet b) dem Lehrbetrieb Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen. K2

Dispositionsziel 2.4.3

Kaufleute benutzen Archive und Ablagen fallgerecht und situationsbezogen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>(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</p>	<p>2.4.3.1 a) Ich bin in der Lage, anhand dreier selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien zu nennen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen. K2</p> <p>2.4.3.1 b) Zudem kann ich mit eigenen Worten erklären, wie ich zweckmässig und mit einem vernünftigen Zeitaufwand eine Ablage so führen kann, dass ein rascher Zugriff auf Informationen möglich ist. K2</p>
<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, Abteilungsablage, 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>2.4.3.2 Ich kann spontan zwei technische Möglichkeiten aufzeigen, um Daten und Informationen abzulegen. Dabei lege ich jeweils die Vor- und Nachteile zu folgenden Kriterien dar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kosten • Platzbedarf • Rechtliche Vorschriften (am Beispiel des Lehrbetriebes und der Branche) • Medium und Art der Dokumente • Zugriffsmöglichkeit. K2
<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>	

Leitidee 2.5: Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

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 Schule		Leistungsziele Betrieb	
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	2.5.1.1	Ich kann die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt anwenden. Mindestens 20 dieser Ausdrücke kann ich einer aussenstehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden. K2
2.5.1.2	Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei verwenden sie einen zeitgemässen Stil und beachten eine zweckmässige Gliederung. K3		
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		

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 Schule	Leistungsziele Betrieb
<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>2.5.2.2 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>	

Dispositionsziel 2.5.3

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<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>2.5.3.2 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>	

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
2.5.3.3 Kaufleute bieten aufgrund konkreter Vorgaben Waren bzw. Dienstleistungen erfolgversprechend an und berücksichtigen dabei die Erwartungshaltung von Kunden bzw. Interessenten. K3	
2.5.3.4 Kaufleute können vorgegebene Angebote nach folgenden Gesichtspunkten unterscheiden: verbindlich, unverbindlich, befristet und unbefristet. K3	

Dispositionsziel 2.5.4

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
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	
2.5.4.2 Kaufleute verfassen nach Vorgaben (z.B. Musterbriefe, Textbausteine.....) Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen. K3	
2.5.4.3 Kaufleute beantworten nach Vorgaben Beanstandungen, Mängelrügen, Mahnungen und Beschwerden sachgerecht und entgegenkommend. Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit. K3	
2.5.4.4 Kaufleute gehen nach Vorgaben auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlsam ein. K3	

Dispositionsziel 2.5.5

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

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<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. K3</p>	

Dispositionsziel 2.5.6

Kaufleute verfassen glaubwürdige, persönliche Schriftstücke.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>2.5.6.1 Kaufleute formulieren Mitteilungen in einem angemessenen Stil (z.B. Glückwünsche, Kondolenzschreiben....). K3</p>	
<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. K3</p>	

3. Wirtschaft und Gesellschaft

Leitidee 3.1: Voraussetzungen der Weltwirtschaft verstehen und Wechselwirkungen zwischen Unternehmen und Mitwelt erkennen

Unternehmungen erfüllen ihren Auftrag in einem wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und geografischen Umfeld. Betriebswirtschaftliche Handlungen haben Auswirkungen auf dieses Umfeld. Kaufleute sind in der Lage, Auswirkungen der Wirtschaft auf das Allgemeinwohl zu beurteilen. Sie handeln als verantwortungsbewusste Berufsleute und Bürgerinnen/Bürger.

Dispositionsziel 3.1.1

Kaufleute handeln in Beruf und Alltag nach ethischen Grundsätzen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
<p>Die Umsetzung dieses Dispositionszieles schlägt sich in der gesamten schulischen Ausbildung nieder.</p> <p>Einzelne Leistungsziele zu diesem Dispositionsziel finden sich in den Schullehrplänen.</p>	<p>3.1.1.1 Ich gebe mit eigenen Worten die goldene Regel der Ethik wieder und wende diese an mir vorgegebenen Beispielen meines Lehrbetriebes an. K2</p>
	<p>3.1.1.2 Sofern es in meiner Branche Standesregeln gibt, zeige ich an zwei konkreten Beispielen auf, wie sich diese auf meine Arbeit auswirken. K3</p>
	<p>3.1.1.3 Ich mache mir Gedanken, welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige spontan an zwei Beispielen auf, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann. K3</p>

Dispositionsziel 3.1.2

Kaufleute interessieren sich für das aktuelle wirtschaftliche Geschehen, insbesondere für dasjenige der Schweiz und Europas. Sie sind in der Lage, volks- und weltwirtschaftliche Zusammenhänge und ihre Auswirkungen auf die Unternehmung und sich selber zu erkennen. Sie verstehen wirtschaftspolitische Prozesse und Steuerungsmassnahmen.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
B 3.1.2.1	Kaufleute umschreiben die wichtigsten Ziele des wirtschaftlichen Handelns (magische Vielecke). Diese Darstellungen sind einsichtig und plausibel. K2	
B 3.1.2.2	Kaufleute nennen die am Wirtschaftskreislauf beteiligten Elemente Haushalte, Unternehmungen, Staat, Bankensystem und Ausland). K1	
3.1.2.3	Kaufleute erläutern den Begriff Bruttoinlandprodukt. Sie vergleichen anhand von vorgegebenem Zahlenmaterial Wirtschaftswachstum, reiche/arme Kantone, Industrie-/Entwicklungsländer. K2	
3.1.2.4	Kaufleute erkennen die charakteristischen Merkmale einer guten (hohen) Konjunktur und einer schlechten (niedrigen) Konjunktur. Sie erklären insbesondere die Ursachen und Folgen der Inflation, Deflation und Stagflation. K2	
3.1.2.5	Kaufleute erklären Aufgabe, Zweck und Funktion von direkten und indirekten Steuern. K3	
3.1.2.6	Kaufleute beschreiben verbal die Funktionsweise des Marktes. K2	

Dispositionsziel 3.1.3

Kaufleute zeigen in ihrer Grundhaltung Verständnis für andere Kulturen und Gesellschaften. Sie erkennen die gegenseitigen Abhängigkeiten von Industrie- und Entwicklungsländern. Sie erkennen Wechselwirkungen zwischen Naturressourcen und Wirtschaftsentwicklung.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
3.1.3.1 Kaufleute beschreiben aussenwirtschaftliche Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen der Schweiz und dem Ausland bezüglich ausgewählte Handlungsgüter und Dienstleistungen. K2	
3.1.3.2 Kaufleute erklären länderspezifische Entwicklungsunterschiede anhand selbstgewählter Gesichtspunkte. K4	
3.1.3.3 Kaufleute kennen verschiedene Formen der Entwicklungshilfe. Sie beurteilen vorgegebene Projekte bezüglich ökologisch nachhaltiger Entwicklung. K4	

Dispositionsziel 3.1.4

Kaufleute setzen sich mit aktuellen Medienberichten auseinander und ziehen daraus eigene nachvollziehbare Schlüsse.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
3.1.4.1 Kaufleute können wesentliche Aussagen von Medieninformationen zusammenfassen und kommentieren. K2	

Dispositionsziel 3.1.5

Kaufleute handeln im Alltag im Spannungsfeld zwischen Ökonomie und Ökologie verantwortungsbewusst.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne führen zu diesem Dispositionsziel verschiedene Leistungsziele auf.	3.1.5.1 An drei Beispielen zeige ich mit eigenen Worten auf, wo in meinem Lehrbetrieb ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind. K2

Leitidee 3.2: Eigenart und Probleme von Staat, Wirtschaft und Gesellschaft erkennen

Es ist unerlässlich, dass sich Kaufleute über das aktuelle Geschehen informieren. Das Erkennen von Zusammenhängen in Staat, Gesellschaft und Weltwirtschaft befähigt die Kaufleute, ihre Rolle in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft einzuschätzen und wahrzunehmen. Sie sind fähig, sich in politischen und gesellschaftlichen Problemstellungen eine fundierte und eigenständige Meinung zu bilden.

Dispositionsziel 3.2.1

Kaufleute interessieren sich für Fragen des gesellschaftlichen Zusammenlebens, für die demokratischen Mechanismen der staatlichen Institutionen und für politische Prozesse.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
3.2.1.1	Kaufleute erklären das System der Gewaltentrennung. K2	
3.2.1.2	Kaufleute ordnen auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebenen die entsprechenden Behörden zu. K2	
3.2.1.3	Kaufleute können Abstimmungsverfahren erklären und Wahlverfahren (Proporz, Majorz) vergleichen. K3	
3.2.1.4	Kaufleute können die politischen Rechte (Stimm- und Wahlrecht, Initiativ- und Referendumsrecht) in Ablauf beschreiben und ihre Bedeutung beurteilen. K3	

Dispositionsziel 3.2.2

Kaufleute verfolgen in den Medien das aktuelle politische Geschehen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne führen zu diesem Dispositionsziel verschiedene Leistungsziele auf.	

Dispositionsziel 3.2.3

Kaufleute beteiligen sich aktiv an der Mitgestaltung des sozialen und wirtschaftlichen Lebens.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne führen zu diesem Dispositionsziel verschiedene Leistungsziele auf.	

Dispositionsziel 3.2.4

Kaufleute zeigen Bereitschaft, in gesellschaftspolitischen Auseinandersetzungen eigene Meinungen zu überdenken und sind offen gegenüber anderen Meinungen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne führen zu diesem Dispositionsziel verschiedene Leistungsziele auf.	

Leitidee 3.3: Betriebswirtschaftliches Umfeld umschreiben und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen

Erfolgreiche Unternehmungen verfügen über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die Unternehmensziele mittragen. In diesem Zusammenhang erkennen Kaufleute die entsprechenden Problemstellungen der Unternehmung und sie beteiligen sich an betrieblichen Prozessen.

Dispositionsziel 3.3.1

Kaufleute können Arbeiten im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr zeit- und kostengünstig erledigen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Der Standardmodelllehrgang führt zum Thema Zahlungsverkehr die Leistungsziele auf.	3.3.1.1 Einem neuen Mitarbeitenden erkläre ich in eigenen Worten die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb. K2
	3.3.1.2 Ich erkläre einem Laien die Kontoauszüge der Bank bzw. der Postfinance mit eigenen Worten und zeige Unterschiede auf. K2

Dispositionsziel 3.3.2

Kaufleute kennen die Grundsätze der Unternehmensfinanzierung und vergleichen mögliche Kapitalanlagen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne führen zum Thema Finanzierung eigene Leistungsziele auf.	

Dispositionsziel 3.3.3

Kaufleute interessieren sich für betriebliche Prozesse. Sie können einfache Prozesse beurteilen und überlegen sich mögliche Verbesserungen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
3.3.3.1 Aufgrund der Beschreibung von Unternehmungen aus verschiedenen Branchen erstellen Kaufleute ein einfaches Organigramm. K3	
3.3.3.2 Kaufleute beschreiben einfache Prozesse aus Alltag und Betrieb. K2	

Dispositionsziel 3.3.4

Kaufleute können mit gängigen Risiken im privaten und betrieblichen Umfeld umgehen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
3.3.4.1 Kaufleute benennen für sich privat und für ihren Betrieb gängige Risiken, die normalerweise versichert werden. K2	
3.3.4.2 Kaufleute kennen Merkmale und Funktionsweise staatlicher und privater Vorsorge. Sie sind zudem in der Lage, die Finanzierungssysteme und die daraus resultierenden Probleme zu beschreiben. K2	

Dispositionsziel 3.3.5

Kaufleute kennen Grundsätze und Instrumente der Personalpolitik.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
3.3.5.1 Kaufleute erklären eine einfache Stellenbeschreibung. K2	
3.3.5.2 Kaufleute nennen die verschiedenen Formen der Mitwirkung der Arbeitnehmer. K1	
Die Schullehrpläne führen zu diesem Dispositionsziel weitere Leistungsziele auf.	

Dispositionsziel 3.3.6

Kaufleute kennen die Instrumente für einen erfolgreichen Marktauftritt und zeigen in einfachen Fällen wirkungsvolle Handlungsmöglichkeiten auf.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne können zu diesem Dispositionsziel weitere Leistungsziele aufführen.	3.3.6.1 Anhand von drei selbstgewählten Kriterien beschreibe ich mit eigenen Worten den Markt, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist und zeige je Kriterium eine Auswirkung für meinen Lehrbetrieb auf. K3

Dispositionsziel 3.3.7

Kaufleute orientieren sich bei ihrer Tätigkeit an den Bedürfnissen ihrer Anspruchsgruppen, insbesondere ihrer Kunden. Sie erkennen Ansprüche an die Unternehmung und berücksichtigen Wechselwirkungen zwischen Unternehmen und Umwelt sowie daraus entstehende Zielkonflikte.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Die Schullehrpläne können zu diesem Dispositionsziel weitere Leistungsziele auführen	3.3.7.1 Ich formuliere spontan für Kunden, Lieferanten und Mitarbeitende je drei typische Erwartungen an meinen Lehrbetrieb. K2

Dispositionsziel 3.3.8

Kaufleute kennen die Phasen der Leistungserbringungsprozesse, wie zum Beispiel Beschaffung und Produktion.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
Der Standardmodelllehrgang führt zum Thema Leistungserbringungsprozesse die Leistungsziele auf.	3.3.8.1 Ich bin in der Lage, aufgrund der Kriterien Qualität, Preis, Lieferfrist, Lieferantenbewertung, Liefer- und Zahlungsbedingungen verschiedene Angebote zu beurteilen. Daraus wähle ich das optimale Angebot und begründe meinen Entscheid. K5
	3.3.8.2 Ich bin in der Lage, Teilbereiche der Lagerhaltung, z.B. Büromaterial selbständig zu betreuen und die dabei anfallenden Arbeitsabläufe zu erläutern und grafisch darzustellen. K3
	3.3.8.3 Ich bin in der Lage, auswendig sechs Vertragsinhalte zu nennen, die typischerweise in einem Kaufvertrag vorkommen. Bei drei Vertragsinhalten erkläre ich zudem die Auswirkungen davon für die Praxis. K1
	3.3.8.4 Bei zwei Gütern oder Dienstleistungen, die mein Lehrbetrieb anbietet, bin ich in der Lage, die wichtigsten Arbeitsschritte beim Produktionsablauf in richtiger zeitlicher Abfolge mit eigenen Worten zu erklären. K3

Leitidee 3.4: Rechnungswesen anwenden

Das Rechnungswesen liefert wichtige Entscheidungsgrundlagen für die Unternehmensführung. Die Ausbildung zielt darauf ab, eine Buchhaltung zu führen und abzuschliessen.

Dispositionsziel 3.4.1

Kaufleute können die Buchhaltung einer Unternehmung für einfache Verhältnisse praxisgerecht führen und abschliessen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
(B) 3.4.1.1 Kaufleute stellen einfache Bilanzen und Erfolgsrechnungen (gemäss vereinfachtem KMU-Kontenplan) korrekt auf. K2	3.4.1.1 Ich erkläre einer betriebsfremden Person den Aufbau und die Inhalte des Kontenplanes meines Lehrbetriebes. K2
(B) 3.4.1.2 Kaufleute verbuchen an Hand von gängigen Belegen einfache Geschäftsabläufe verschiedenartiger Betriebe (Handel und Dienstleistungen) korrekt. K2	3.4.1.2 Ich zeige selbstständig in einem Ablaufdiagramm, welche Arbeiten vom Erhalt der Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage anfallen. Mein Diagramm ist vollständig und muss mindestens sechs Schritte umfassen. K2
3.4.1.3 Kaufleute verbuchen zusammenhängende einfache Geschäftsabläufe am PC korrekt. Sie dokumentieren den Abschluss auf Papier. K3	
3.4.1.4 Kaufleute berechnen und verbuchen korrekt die direkten Abschreibungen. K3	
3.4.1.5 Kaufleute führen den einfachen Jahresabschluss für die Einzelunternehmung sicher durch. K3	

Dispositionsziel 3.4.2

Kaufleute kennen die gängigen Berechnungen im kaufmännischen Verkehr.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
3.4.2.1	Kaufleute beherrschen Prozentrechnen in verschiedenen kaufmännischen Anwendungsbereichen. K3	3.4.2.1	Ich nenne ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen aus meinem Lehrbetrieb und zeige die dort anfallenden wesentlichen Kosten auf. K2
3.4.2.2	Kaufleute berechnen Zinsen anhand praxisorientierter Beispiele. K2	3.4.2.2	Ich kenne die Kalkulationssätze meines Lehrbetriebes für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung und kann mit diesen einen einfachen Kundenauftrag selbstständig kalkulieren oder nachvollziehbar erklären. K3
3.4.2.3	Kaufleute erklären die Funktion der Verrechnungssteuer und berechnen sie anhand einfacher Beispiele. K2		
3.4.2.4	Kaufleute können Währungsrechnungen anhand einfacher Beispiele vornehmen. K3		

Leitidee 3.5: Rechtliche Strukturen und Abläufe in den Alltag integrieren

Kaufleute wissen um die Wechselwirkung gesellschaftlicher, betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Sachverhalte. Damit sie sich in diesem Umfeld zurecht finden, verfügen sie über das notwendige rechtliche Grundlagenwissen.

Dispositionsziel 3.5.1

Kaufleute können im betrieblichen wie persönlichen Alltag einfache rechtliche Problemstellungen erkennen. Mit Hilfe des Obligationenrechts (OR) und des Zivilgesetzbuches (ZGB) zeigen sie für solche Problemstellungen einen Handlungsvorschlag auf.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
3.5.1.1	Kaufleute können die Entstehungsgründe der Obligation anhand eines Beispiels erklären. K2	
3.5.1.2	Kaufleute beurteilen Verträge für einfache Problemstellungen auf Entstehung, Erfüllung und Verjährung. K3	
3.5.1.3	Kaufleute erkennen anhand von Beispielen von bei Kauf-, Miet- und Einzelarbeitsverträgen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Sie überprüfen, ob diese erfüllt wurden und leiten die entsprechenden Rechtsfolgen ab. K2	
Leistungsziele zu Familien- und Erbrecht werden in den Schullehrplänen aufgeführt.		

Dispositionsziel 3.5.2

Kaufleute kennen die häufigsten Rechtsformen von Unternehmungen und deren Auswirkungen.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
3.5.2.1	Kaufleute unterscheiden anhand der wichtigsten Kriterien Einzelunternehmung, GmbH und Aktiengesellschaft. K2	

4. Erste Landessprache (Standardsprache)

Leitidee 4.1: Grundlagen der Sprache kennen und anwenden

Mündliche und schriftliche Kommunikation ist für Kaufleute eine Grundlage der täglichen Arbeit. Sie trägt zum persönlichen und beruflichen Erfolg sowie zum Unternehmenserfolg bei. Ein angemessener Sprachgebrauch ermöglicht eine klare und adressatenorientierte Ausdrucksweise und erhöht die Verständlichkeit. Deshalb ist es wichtig, dass sich Kaufleute sprachlich korrekt und angemessen ausdrücken.

Dispositionsziel 4.1.1

Im Gespräch sowie im schriftlichen Verkehr zeigen die Kaufleute Offenheit und berücksichtigen grundlegende Aspekte der Kommunikation.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
4.1.1.1	Kaufleute erläutern einer dritten Person mit eigenen Worten die wichtigen Elemente der Kommunikation (Sender, Empfänger, Kanal, Botschaft, Entschlüsselung, Rückmeldung) und illustrieren sie anhand eines selbst gewählten Beispiels. K2	
4.1.1.2	In einem Dialog (live, aufgezeichnet oder schriftlich festgehalten) zeigen Kaufleute vorgegebene kommunikationsfördernde und kommunikationshemmende Aspekte auf. K3	

Dispositionsziel 4.1.2

Es ist Kaufleuten ein Anliegen, die Sprache korrekt anzuwenden.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
4.1.2.1	In der mündlichen und schriftlichen Kommunikation formulieren Kaufleute ihre Aussagen grammatisch korrekt. K3	
4.1.2.2	In einfacheren Texten mit unterschiedlichen Satzstrukturen unterscheiden Kaufleute zwischen Satzteilen sowie zwischen Haupt- und Nebensatz. Sie setzen die Satzzeichen richtig. K3	

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
(B) 4.1.2.3 Kaufleute wenden die Rechtschreibregeln weitgehend korrekt an. K3	
B 4.1.2.4 Bei orthografischen und grammatischen Problemfällen nutzen Kaufleute geeignete Hilfsmittel (z.B. Rechtschreib- und Grammatikbücher, Computerprogramme) und finden die richtige Lösung. K3	

Dispositionsziel 4.1.3

Kaufleute wählen Satzbau und Wortschatz, die der Sache angemessen und adressatengerecht sind.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
4.1.3.1 In gut erkennbaren Beispielen unterscheiden Kaufleute zwischen Standardwortschatz, umgangssprachlichen und gehobenen Ausdrucksweisen. Sie verwenden in geschäftlichen Berichten, Werbeschreiben und anderen gängigen Textsorten einen zweckmässigen und adressatengerechten Wortschatz. K3	4.1.3.1 Mündliche und schriftliche Aussagen formuliere ich verständlich und adressatengerecht. Dabei berücksichtige ich interne Vorgaben. K3
4.1.3.2 Im Vergleich zweier Texte benennen und beschreiben Kaufleute Unterschiede im Bereich von Wortschatz und Satzbau. Diese sind für eine Fachperson nachvollziehbar. K2	

Leitidee 4.2: Texte verstehen und Textabsicht erkennen

Kaufleute werden in ihrem Alltag mit unterschiedlichen Textsorten konfrontiert. Die Auseinandersetzung mit verschiedenartigen Texten trägt zur sprachlichen Entwicklung sowie zur Einsicht in die kulturelle Vielfalt bei. Die Fähigkeit, Texte zu verstehen und deren Absichten und Wirkung zu erkennen, ermöglicht ein entsprechendes Reagieren und Handeln.

Dispositionsziel 4.2.1

Im Umgang mit Texten reagieren Kaufleute situationsgerecht. Sie wenden geeignete Methoden an, um Inhalt, Aufbau und Absicht zu erfassen.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
4.2.1.1	Kaufleute wenden bei Texten aus dem beruflichen, gesellschaftlichen, politischen und kulturellen Bereich eine geeignete Lesetechnik an, um wichtige Aussagen zu erfassen. K2	
4.2.1.2	Kaufleute können einen Text kompetent zusammenfassen. K3	
4.2.1.3	Kaufleute unterscheiden gängige Textsorten (z. B. Bericht, Kommentar, Interview) nach Inhalt, Aufbau und Sprache. K2	

Dispositionsziel 4.2.2

Kaufleute lesen und verstehen Texte und bilden sich eine Meinung dazu. Sie sind offen für die Literatur und erfahren sie als Bereicherung.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb
4.2.2.1	Kaufleute erkennen die Aussage von einfacheren Texten und vergleichen dabei die eigene mit der fremden Weltsicht. Damit vertiefen sie ihr Verständnis für ihre Kultur und die Kulturen anderer. K5	
4.2.2.2	Kaufleute zeigen offensichtliche stilistische Besonderheiten eines Textes auf. Sie schildern nachvollziehbar, wie diese Mittel auf sie selbst wirken. K4	

Leitidee 4.3: Texte zielorientiert verfassen

Kaufleute verfassen einfachere Texte. Sie achten auf Aufbau, Formulierung und Verständlichkeit. Die sach- und adressatengerechte Textproduktion ermöglicht Kaufleuten eine erfolgreiche schriftliche Kommunikation.

Dispositionsziel 4.3.1

Kaufleute sind sich bewusst, dass bestimmte Situationen bestimmte Textsorten verlangen. Sie geben Ereignisse klar, folgerichtig und korrekt wieder und stellen Sachverhalte sowie Meinungsbeiträge verständlich dar.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
4.3.1.1	Kaufleute verfassen klar strukturierte informierende, dokumentierende, appellierende und argumentierende Texte, die dem gegebenen Thema angemessen sind. K4	4.3.1.1	Ich überprüfe Protokolle, interne Schriftstücke und Formulare in sprachlicher Hinsicht, in Bezug auf Ausführlichkeit und Wortwahl. Ich beschreibe anhand eines Schriftstückes diese drei Kriterien mit drei Stichworten. K3
4.3.1.2	Beim Formulieren und bei der redaktionellen Überarbeitung ihrer Texte ziehen Kaufleute bei Bedarf Hilfsmittel zu Rechtschreibung, Grammatik, Wortschatz und Stilistik bei. Die redigierten Texte sind möglichst fehlerfrei. K3	4.3.1.2	Ich schreibe interne Mitteilungen verständlich. K3

Leitidee 4.4: Gehörtes und Gesehenes verstehen und Absicht erkennen

Für Kaufleute ist die sprachliche wie auch die nichtsprachliche Kommunikation sehr wichtig. Wer Gehörtes und Gesehenes richtig deutet und darauf angemessen reagiert, kommuniziert erfolgreicher. Kaufleute sind bereit, das eigene Verhalten im Umgang mit Gesprächspartnern zu überdenken.

Dispositionsziel 4.4.1

Kaufleute haben ein Gespür für sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
4.4.1.1	Kaufleute erfassen im Ansatz Sprechweise und Tonfall sowie Körpersprache (Mimik, Gestik, Körperhaltung) als Teil des Kommunikationsaktes und zeigen deren Wirkung auf. K4	4.4.1.1	Telefongespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht. K3
		4.4.1.2	Im Gespräch mit Kunden spreche ich flüssig und adressatengerecht und gehe auf sie ein. K3

Dispositionsziel 4.4.2

Kaufleute vermögen Gesprächen, Diskussionen und Reden zu folgen. Sie verstehen die Aussage, erkennen die Absicht des Sprechenden und reagieren angemessen.

Leistungsziele Schule		Leistungsziele Betrieb	
(B) 4.4.2.1	Kaufleute verstehen wichtige Aussagen aus Gesprächen, Vorträgen usw. zu Themen aus dem eigenen beruflichen und dem gesellschaftlichen Bereich. Sie halten diese in geeigneter Form fest. K2		
4.4.2.2	In Gesprächen und Diskussionen (live, Tonband- oder Videoaufzeichnungen) zu vertrauten Themen stellen Kaufleute unterschiedliche Standpunkte fest. Sie bilden sich darüber eine eigene Meinung und vertreten diese überzeugend. K6		

Dispositionsziel 4.4.3

Kaufleute vermögen Bildinhalte und -aussagen zu erfassen und sprachlich umzusetzen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
4.4.3.1 Kaufleute erfassen markante Bildinhalte und -aussagen (in der Werbung, in Grafiken usw.) in ihrem Kern. Ihre mündlichen oder schriftlichen Beschreibungen und Stellungnahmen sind verständlich und nachvollziehbar. K4	

Leitidee 4.5: Inhalte präsentieren und vertreten

Wer Sachverhalte und Meinungen überzeugend präsentiert und vertritt, erzeugt grosse Wirkung. Kaufleute wenden dazu geeignete Methoden und Techniken an.

Dispositionsziel 4.5.1

Kaufleute halten Tatsachen und Meinungen auseinander.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
4.5.1.1 In Gesprächen, Diskussionen und Referaten zu vertrauten Themen halten Kaufleute offensichtliche Tatsachen, Meinungen und Gefühle auseinander. K4	

Dispositionsziel 4.5.2

Kaufleute sind bereit, sich auf Meinungsbildungsprozesse einzulassen. Sie sammeln Fakten, versetzen sich in die Position anderer, erkennen die Überzeugungskraft des guten Arguments und die Wirkung der guten Präsentation. Sie respektieren die Meinung anderer.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
(B) 4.5.2.1 Kaufleute verwenden geeignete Mittel, die zum Erfolg von Präsentationen oder Diskussionen und Gesprächen beitragen. K3	
4.5.2.2 Kaufleute verfolgen eine Diskussion und geben danach mindestens eine Meinung mit den wesentlichen Argumenten wieder. K2	
4.5.2.3 Kaufleute können in einer Diskussion eine Meinung überzeugend vertreten, die nicht der Auffassung der Mehrheit entspricht. K5	

Leitidee 4.6: Mit Medien umgehen

Kulturelle, gesellschaftliche, politische sowie wirtschaftliche Informationen verbreiten sich über die Medien. Kaufleute können sich die Informationen beschaffen, die für ihr Tätigkeits- und Wirkungsfeld wichtig sind, sie beurteilen und für Beruf und Alltag nutzen.

Dispositionsziel 4.6.1

Kaufleute sind sich der Bedeutung und Wirkung der unterschiedlichen Medien bewusst.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
4.6.1.1 Kaufleute vergleichen auf Grund vorgegebener Gesichtspunkte, wie das gleiche Ereignis in verschiedenen Medien dargestellt wird. Ihre Ausführungen dazu sind nachvollziehbar. K4	

Dispositionsziel 4.6.2

Kaufleute sind bereit, Medien als Informationsquelle für Beruf und Alltag zu nutzen. Sie prüfen die Informationen kritisch und beurteilen deren Qualität.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
4.6.2.1 Kaufleute fassen einen Presseartikel, der mit ihrer Berufswelt oder mit dem allgemeinen gesellschaftlichen Leben zu tun hat, auf die Kernaussagen zusammen. K2	4.6.2.1 Ich informiere mich regelmässig über Fachthemen, die meine Branche betreffen. Ich fasse die entsprechenden Informationen in einem Bericht zusammen und stelle die Konsequenzen für meinen Lehrbetrieb plausibel dar. K5
4.6.2.2 Kaufleute reagieren auf Informationen in Medien (Text, Bild und Grafik), indem sie ihre Meinung kurz und prägnant ausdrücken, z.B. mit einem Leserbrief oder einer E-Mail. K6	

5. Fremdsprachen

Leitidee 5.1: Interaktion: mündliche und schriftliche Informationen austauschen

Gespräche und schriftliche Informationen sind für die betrieblichen Abläufe von entscheidender Bedeutung. In beruflichen Kontaktsituationen geht es darum, partnerbezogen und zielorientiert zu handeln. Auch im privaten Umfeld spielt der mündliche und in geringerem Masse der schriftliche Austausch eine wichtige Rolle. Kaufleuten gelingt es, mit sehr einfachen Mitteln im privaten und beruflichen Umfeld zu kommunizieren.

Dispositionsziel 5.1.1

Kaufleute zeigen Bereitschaft, sich an kurzen einfachen Gesprächen über ihnen vertraute Themen aus dem unmittelbaren beruflichen und dem privaten Bereich zu beteiligen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.1.1.1 Ich drücke mich im direkten Kontakt, beim Telefonieren, auf Reisen und im Umgang mit Besuchern mit standardisierten Wendungen aus. Dazu gehören: Leute begrüßen; mich und andere vorstellen; Abmachungen treffen; über meine Arbeit, Erfahrungen, Pläne und Vorlieben, eigene Hobbys und Interessen sprechen.	
(B) 5.1.1.2 Ich nehme Anrufe entgegen und leite sie weiter. Ich gebe im direkten Kontakt oder am Telefon einfache Informationen, z. B. Abwesenheit von Mitarbeitern, Zeitangaben, Preise.	
5.1.1.3 Ich äussere meine Meinung zu alltäglichen Situationen bei der Arbeit und reagiere auf die Meinung des Gesprächspartners.	

Dispositionsziel 5.1.2

Kaufleute sind bereit, einfache Informationen schriftlich einzuholen und zu geben, die den unmittelbaren beruflichen Bereich oder ihre Person betreffen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.1.2.1 Ich schreibe verständlich einfache Notizen und einfache Mitteilungen (Notizen, Postkarten, E-Mail-Nachrichten). Ich fülle auch gängige Formulare inhaltlich korrekt aus. Ich notiere Namen, wenn sie mir buchstabiert werden, und Zahlen korrekt.	
(B) 5.1.2.2 Ich schreibe einfache Telefonnotizen und Memos (E-Mail, standardisierte Vorlagen). Ich fülle auch gängige Formulare inhaltlich korrekt aus. Ich notiere Namen, wenn sie mir buchstabiert werden, und Zahlen korrekt.	

Dispositionsziel 5.1.3

Kaufleute zeigen Interesse, auf Partner im privaten und beruflichen Bereich einzugehen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.1.3.1 Ich höre mit Interesse Gesprächspartnern zu und reagiere auf direkte Fragen situationsgemäss.	

Leitidee 5.2: Rezeption: mündliche und schriftliche Informationen verstehen

Kaufleute werden in ihrer Arbeit mit verschiedenen standardisierten mündlichen Texten und - in geringerem Masse - mit schriftlichen Texten konfrontiert. Sie haben ihre Sprachkompetenz so weit entwickelt, dass sie einfache standardisierte Texte aus ihrem unmittelbaren beruflichen oder persönlichen Umfeld verstehen.

Dispositionsziel 5.2.1

Kaufleute zeigen Interesse an mündlichen Informationen aus verschiedenen Quellen und sind bereit, anderssprachigen Partnern zuzuhören.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.2.1.1 Ich verstehe einzelne Informationen aus kurzen einfachen Radio- und Fernsehbeiträgen von persönlichem Interesse.	
(B) 5.2.1.2 Ich verstehe einzelne Informationen (Namen, Zahlen, Termine) von Meldungen auf dem Anrufbeantworter.	
5.2.1.3 Ich verstehe die Hauptinformationen von einfachen Anweisungen z.B. am Arbeitsplatz und einfache Wegbeschreibungen.	

Dispositionsziel 5.2.2

Kaufleute sind bereit, Informationen aus kurzen einfachen schriftlichen Texten zu entnehmen.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.2.2.1 Ich verstehe - gegebenenfalls mit Hilfsmitteln - einzelne Informationen aus einfachen Texten (Anweisungen, Mitteilungen - in Form von E-Mail, Fax oder Brief, Zeitungsmeldungen).	
5.2.2.2 Ich verstehe einfache Telefonnotizen, Memos, Reservationen, Anfragen und Bestellungen (in Form von E-Mail, Fax oder Brief).	
(B) 5.2.2.3 Ich verstehe Hauptinformationen (z.B. Zahlen und Fakten) von Prospekten, Inseraten und Zeitungsartikeln.	

5.3: Produktion: mündliche und schriftliche Informationen geben

Keine Leitidee, Dispositionsziele und Leistungsziele.

Der schriftliche Ausdruck ist in der Interaktion schriftlich berücksichtigt.

Längere umfassende Produktionen sind für das B-Profil nicht vorgesehen.

Leitidee 5.4: Mediation: mündliche und schriftliche Informationen weiterleiten

Kaufleute bewegen sich teilweise in einem mehrsprachigen Umfeld. Sie übermitteln einfache Informationen zwischen Personen, die verschiedene Sprachen sprechen.

Dispositionsziel 5.4.1

Kaufleute sind bereit, zwischen Partnern, die nicht die gleiche Sprache sprechen, zu vermitteln.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.4.1.1 Ich gebe einfache Informationen, Namen und Daten (z.B. aus Telefongesprächen, kurzen schriftlichen Meldungen) in der einen Sprache aus dem engsten Berufsfeld mündlich in der anderen Sprache weiter.	

Leitidee 5.5: Grundlagen der Fremdsprachen kennen und anwenden

Die Möglichkeit, in einer Fremdsprache zu kommunizieren, erleichtert den Kontakt zu anderssprachigen Personen im privaten und beruflichen Umfeld. In der Geschäftswelt ist es von grossem Vorteil, wenn Kaufleute sich in einer zweiten Landessprache oder in Englisch verständigen können. Kaufleute verfügen über die sprachlichen Mittel, um diese Sprache zu verstehen und sich darin ausdrücken.

Dispositionsziel 5.5.1

Kaufleute zeigen Interesse, ihre sprachlichen Kenntnisse zu vertiefen und weiterzuentwickeln.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.5.1.1 Ich verfüge über einen angemessenen Grund- und Fachwortschatz, um die in den Leistungszielen 5.1 - 5.4 aufgeführten Aufgaben zu lösen.	
5.5.1.2 Ich verfüge über die notwendigen grammatikalischen Strukturen, um die in den Leistungszielen 5.1 - 5.4 aufgeführten Aufgaben zu erfüllen.	

Dispositionsziel 5.5.2

Kaufleute sind bereit, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken.

Leistungsziele Schule	Leistungsziele Betrieb
5.5.2.1 Bei Verständnisschwierigkeiten erkenne ich, greife routinemässig auf Hilfsmittel (ein- oder zweisprachige - auch elektronische- Wörterbücher, Internet) zurück oder frage Kollegen.	
5.5.2.2 Beim Lesen von Texten zu vertrauten Themen wende ich zum besseren Verständnis Techniken an, z.B. Wörter aus dem Kontext erschliessen, Berücksichtigung grafischer Elemente, gezielt nach Informationen suchen.	
5.5.2.3 Ich kenne einfache Regeln der Wortbildung, um Wörter ohne Hilfsmittel aus dem Kontext besser zu verstehen.	
5.5.2.4 Ich frage mit standardisierten Wendungen nach, ob meine Auskünfte verstanden worden sind.	
5.5.2.5 Ich reagiere mit standardisierten Wendungen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.	
5.5.2.6 Ich wende Hilfsmittel (z.B. zweisprachiges Wörterbuch, elektronischer Thesaurus, Korrekturprogramm) an, um meine eigenen Texte zu korrigieren und zu optimieren.	