

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ

3. Lehrjahr

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

Der Nationale Lehrplan wurde im nationalen Koordinationsgremium diskutiert und verabschiedet. Es ist somit für alle Berufsfachschulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung gültig. Die Überarbeitungen werden nach Bedarf von der Trägerschaft initiiert und in der Verbundpartnerschaft verantwortet.

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

Version: 1.2 vom 25. Oktober 2021

Verfasst durch: Ectaveo AG
Raphael Bernauer
Susanne Cavadini-Weber
Marco Giovannacci
Markus Gsteiger
Aline Kellenberger
Albert Lambelet
Flavio Maggi
Marika Musitelli
Margrit Nägeli
Thierry Porée
Jan Widmayer
Alexander Zurkinden

Inhalt

| | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten | 4 |
| 1.1 | Tabelle Lernortkooperation EFZ | 4 |
| 1.2 | Übersichtstabelle Lehrjahr 3 | 6 |
| 2 | Handlungskompetenzbereich A «Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen» | 15 |
| 2.1 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 15 |
| 2.2 | Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen | 16 |
| 2.3 | Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson | 16 |
| 2.4 | Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen | 18 |
| 2.5 | Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen | 20 |
| 2.6 | Lernfeld 3: Netzwerke und Selbstmarketing | 22 |
| 2.7 | Lernfeld 4a: Demokratie und Medien | 24 |
| 2.8 | Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends | 26 |
| 2.10 | Lernfeld 5: Nachhaltige Entwicklung | 32 |
| 2.11 | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote | 35 |
| 3 | Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld» | 36 |
| 3.1 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 36 |
| 3.2 | Übersicht über alle Lernfelder | 36 |
| 3.3 | Lernfeld 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen | 36 |
| 3.4 | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote | 39 |
| 4 | Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen» | 40 |
| 4.1 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 40 |
| 4.2 | Übersicht über alle Lernfelder | 40 |
| 4.3 | Lernfeld 1: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten | 41 |
| 4.4 | Lernfeld 2: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen») | 42 |
| 4.5 | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote | 44 |
| 5 | Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen» | 45 |
| 5.1 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 45 |

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.2 | Übersicht über alle Lernfelder | 45 |
| 5.3 | Lernfeld 1: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache») | 46 |
| 5.4 | Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») | 48 |
| 5.5 | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote | 51 |
| 6 | Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt» | 52 |
| 6.1 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 52 |
| 6.2 | Übersicht über alle Lernfelder | 52 |
| 6.3 | Lernfeld 1: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie») | 53 |
| 6.4 | Lernfeld 2: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie») | 55 |
| 6.5 | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote | 58 |
| 7 | Planungshilfen | 59 |
| 8 | Anhang 1 | 60 |

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EFZ

| | 1. Lehrjahr Betrieb | BFS | 2. Lehrjahr Betrieb | BFS | 3. Lehrjahr Betrieb | BFS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|------------------------|-----|------------------------|-----|
| a Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen | | | | | | |
| a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln | | | | | | |
| a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen | | | | | | |
| a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten | | | | | | |
| a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln | | | | | | |
| a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen | | | | | | |
| b Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld | | | | | | |
| b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren | | | | | | |
| b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren | | | | | | |
| b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren | | | | | | |
| b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten | | | | | | |
| b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten | | | | | | |
| c Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen | | | | | | |
| c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren | | | | | | |
| c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen | | | | | | |
| c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen | | | | | | |
| c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen | | | | | | |
| c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren | | | | | | |
| c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen») | | | | | | |
| d Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen | | | | | | |
| d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen | | | | | | |
| d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen | | | | | | |
| d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen | | | | | | |
| d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen | | | | | | |

| | 1. Lehrjahr Betrieb | BFS | 2. Lehrjahr Betrieb | BFS | 3. Lehrjahr Betrieb | BFS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|------------------------|-----|------------------------|-----|
| d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») | | | | | | |
| d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») | | | | | | |
| e Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt | | | | | | |
| e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden | | | | | | |
| e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten | | | | | | |
| e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten | | | | | | |
| e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten | | | | | | |
| e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie») | | | | | | |
| e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie») | | | | | | |
| Wahlpflichtbereiche | | | | | | |
| «Zweite Fremdsprache» | | | | | | |
| «Individuelle Projektarbeit» | | | | | | |

Legende



(Die üK sind für die einzelnen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen im Anhang 2 zum Bildungsplan geregelt)

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 3

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

| HKB A Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen | | 80 Lektionen |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| HK | Leistungsziele BFS des HKB A | |
| a.1 | Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln | |
| | a1.bs3c: Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4) | |
| a.2 | Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen | |
| | a2.bs2a: Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3) | |
| a.3 | Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten | |
| | a3.bs1a: Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3) | |
| | a3.bs1b: Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3) | |
| | a3.bs1c: Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5) | |
| | a3.bs3a: Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3) | |
| | a3.bs4a: Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4) | |

a.4 Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln

a4.bs4: Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)

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

a4.bs10: Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)

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

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

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

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

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

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

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

a.5 Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen

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

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

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

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

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

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

Themenbereiche

T-Leistungsziele zum HKB A

T1 Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung

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

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

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

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

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

T2 Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung

T2a.6: Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3)

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

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

T2a.9: Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)

T2b.11: Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2)

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

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

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

T3 Themenbereich 3: Agieren im Berufsfeld

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

T4 Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HKB B Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

80 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB B

b.3 In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

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

b3.bs1b: Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)

b3.bs4a: Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)

| | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| HKB C | Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen | 160 Lektionen |
| HK | Leistungsziele BFS des HKB C | |
| c.4 | Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen | |
| | c4.bs3a: Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4) | |
| | c4.bs4a: Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3) | |
| c.6 | Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen») | |
| | c6.bs1a: Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesen (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2) | |
| | c6.bs1b: Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3) | |
| | c6.bs1c: Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3) | |
| | c6.bs2a: Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2) | |
| | c6.bs2b: Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2) | |
| | c6.bs3a: Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2) | |
| | c6.bs4a: Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4) | |

| HKB D Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen | | 240 Lektionen |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| HK | Leistungsziele BFS des HKB D | |
| d.5 | Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») | |
| | d5.bs1a: Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) | |
| | d5.bs1b: Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) | |
| | d5.bs2a: Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) | |
| | d5.bs2b: Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) | |
| | d5.bs4a: Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) | |
| | d5.bs4b: Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) | |
| | d5.bs5a: Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) | |
| | d5.bs6a: Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) | |
| d.6 | Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») | |
| | d6.bs1a: Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) | |
| | d6.bs1b: Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) | |
| | d6.bs2a: Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) | |

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

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

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

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

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

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

HKB E Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

120 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB E

e.5 Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

e5.bs1a: Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)

e5.bs2a: Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

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

2.2 Übersicht über alle Lernfelder zu den dazugehörigen Themenbereichen

Grundlage für den Handlungskompetenzbereich A bildet der «Nationale Lehrplan Allgemeinbildung – Kaufleute EFZ». Die Lernfelder entsprechen den Themen des Lehrplans.

| Lernfelder | Referenz zu HK/Themenbereich | Anzahl Lektionen |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|
| LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson | a.1/a.3/T1 | 8 |
| LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen | a.4/T2 | 7.5 |
| LF 2b: Persönliche Finanzen | a.4/T2 | 4.5 |
| LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing | a.2/a.3/T3 | 8 |
| LF 4a: Demokratie und Medien | a.5/T4 | 16 |
| LF 4b: Gesellschaftliche Megatrends | | 20 |
| Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung | a.4/T4 | 20 |
| Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität | a.4/T4 | 20 |
| Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration | a.4/a.5/T4 | 20 |
| LF 4c: Kunst | a.5/T4 | 8 |
| LF 5: Nachhaltige Entwicklung | | 8 |
| Wahlpflichtmöglichkeit 1: Klimaveränderung | a.4/T5 | 8 |
| Wahlpflichtmöglichkeit 2: Soziales und Markt | a.4/T5 | 8 |

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

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

2.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a1.bs3c | Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4) |
| T1.4 | Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5) |
| T1.5 | Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2) |
| a3.bs1c | Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5) |
| T1.7 | Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2) |
| T1.8 | Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2) |
| T1.9 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1.5 | Sie unterscheiden Möglichkeiten der Stellensuche und suchen eine für sie geeignete Arbeitsstelle aus. (K2) |
| T1.7 | Sie erläutern Ursachen und Folgen von Arbeitslosigkeit. (K2) |
| | <i>Sie erklären den Unterschied zwischen der Arbeitslosenquote und der Erwerbslosenquote.</i> |
| | <i>Sie unterscheiden konjunkturelle, saisonale, strukturelle und friktionelle Arbeitslosigkeit.</i> |
| T1.8 | Sie erklären Massnahmen bei allfälliger Arbeitslosigkeit. (K2) |
| | <i>Sie unterscheiden zwischen persönlichen Massnahmen, Massnahmen des Betriebs und Massnahmen der Politik und Gesellschaft als Ganzes zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit.</i> |
| | <i>Sie erklären die Bedingungen zum Zugang zu Weiterbildungen gemäss der Systematik des schweizerischen Bildungssystems. (a1.bs3c)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a1.bs3c | Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4) |
| T1.4 | Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5) <i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft mithilfe eines «Vision Boards».</i> |
| a3.bs1c | Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5) <i>Sie aktualisieren ihre Bewerbungsunterlagen laufend.</i> |
| T1.9 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «a.1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»
- «a.3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten»

2.4 Lernfeld 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen

Für dieses Lernfeld stehen 7.5 Lektionen zur Verfügung.

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Sie vergleichen verschiedene Wohnformen mit ihren Vor- und Nachteilen. (T2a.6)</i> |
| | <i>Sie erläutern, welche Kosten im Lebensbereich Wohnen anfallen. (a4.bs4)</i> |
| T2a.7 | Sie erklären das Wohnungsabnahmeprotokoll und die Mängelliste. (K2) |
| | <i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Mietrecht. (T2a.8)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T2a.6 | Sie begründen, welche Wohnform für ihre in naher Zukunft eintretende Lebenssituation geeignet ist. (K3) |
| a4.bs4 | Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3) |
| | <i>Sie erstellen eine Tabellenkalkulation zum Vergleich zur Beurteilung der finanziellen Auswirkungen der verschiedenen Wohnungsangebote.</i> |

| | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T2a.8 | Sie beurteilen einfache Fälle aus dem Mietrecht. (K5) |
| | <i>Sie lösen einfache Rechtsprobleme in den Bereichen missbräuchliche Mietzinsen, Mängel an der Mietsache, Haftung, Untermiete, Kündigungsvorschriften (Frist und Termin) mithilfe des Obligationenrechts.</i> |
| T2a.9 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.5 Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen

Für dieses Lernfeld stehen **4.5** Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

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

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Sie nennen für die Einkommens- und Vermögenssteuer die Steuerhoheit, das Steuersubjekt, das Steuerobjekt und den Steuerträger. (a4.bs9)</i> |
| | <i>Sie erklären, welche Unterlagen eine Privatperson für das Ausfüllen der Steuererklärung zur Hand haben muss. (a4.bs9)</i> |
| | <i>Sie beschreiben den Zweck von Steuern. (a4.bs9)</i> |
| | <i>Sie nennen die wichtigsten Steuerarten auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene. (a4.bs9)</i> |
| T2b.11 | Sie erklären den Ablauf von Steuerveranlagung und -inkasso. (K2) |
| T2b.12 | Sie erläutern die Rechtsmittel im Veranlagungsverfahren. (K2) |
| | <i>Sie erklären die Bedeutung des Steuersatzes und der Steuerprogression anhand der Einkommens- und Vermögenssteuer. (T2b.13)</i> |
| | <i>Sie zeigen die Eigenheiten und Unterschiede von direkten und indirekten Steuern auf. (T2b.13)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a4.bs9 | Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3) |
| | <i>Sie füllen aufgrund eines vorgegeben Falls einer Privatperson die Steuererklärung aus. (a4.bs9)</i> |
| T2b.13 | Sie planen die Bezahlung ihrer Steuerrechnung. (K6) |
| T2b.14 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.5.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.6 Lernfeld 3: Netzwerke und Selbstmarketing

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

2.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie nennen ihre eigenen Stärken und Schwächen. (a3.bs1a)

Sie formulieren drei Kernaussagen, welche sie mit ihrem Auftritt transportieren wollen. (a3.bs1a)

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.6.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

«a.3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten»

2.7 Lernfeld 4a: Demokratie und Medien

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

2.7.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a5.bs4 | Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4) |
| a5.bs5 | Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4) |
| a5.bs6 | Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3) |
| T4a.8 | Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2) |
| a5.bs7 | Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4) |
| T4a.9 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <i>Sie beschreiben die Parteien sowie die Dachverbände der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen in der Schweiz. (a5.bs4)</i> |
| | <i>Sie erläutern den Sachverhalt sowie die Pro- und Contra-Argumente von mindestens zwei aktuellen nationalen Abstimmungsvorlagen. (a5.bs4)</i> |
| T4a.8 | Sie erläutern die Rolle von Medien in einer Demokratie und in einer Diktatur. (K2) |
| | <i>Sie erklären Unterschiede im Auftrag von staatlich finanzierten Medien und vollständig privat finanzierten Medien. (a5.bs7)</i> |
| | <i>Sie umschreiben die Auswirkungen der Filterblase bei der Informationsbeschaffung via Internet und Social Media. (a5.bs7)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a5.bs4 | Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4) |
| a5.bs5 | Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4) |
| a5.bs6 | Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3) |
| a5.bs7 | Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4) |
| T4a.9 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.7.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.8 Lernfeld 4b: Gesellschaftliche Megatrends

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

2.8.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Globalisierung

Für diese Wahlpflichtmöglichkeit stehen 20 Lektionen zur Verfügung.

2.8.1.1 Typische Tätigkeit

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

2.8.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung der Leistungsziele

| Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 1 | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.1 | Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2) |
| T4b.2 | Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2) |
| T4b.3 | Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2) |
| T4b.4 | Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4) |
| a4.bs12 | Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5) |
| T4b.13 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.1 | Sie skizzieren die wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Dimension der Globalisierung. (K2) |
| T4b.2 | Sie erläutern Ursachen der Globalisierung. (K2) |
| <i>Sie beschreiben die Chancen und Gefahren der Globalisierung sowie des Freihandels.</i> | |

| | |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.3 | Sie erklären Folgen der Globalisierung auf Mensch und Natur. (K2) |
| | <i>Sie beschreiben mögliche Gewinner und Verlierer der internationalen Arbeitsteilung.</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.4 | Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung. (K4) |
| | <i>Sie analysieren mögliche Zukunftsszenarien unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Dimension.</i> |
| a4.bs12 | Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5) |
| T4b.13 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.8.1.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.8.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Mobilität

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

2.8.2.1 Typische Tätigkeit

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

2.8.2.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 2 | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a4.bs10a | Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2) |
| a4.bs10b | Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2) |
| T4b.5 | Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4) |
| T4b.6 | Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4) |
| T4b.7 | Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4) |
| a4.bs12 | Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5) |
| T4b.13 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a4.bs10a | Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität sowie deren Hauptursachen. (K2) |
| a4.bs10b | Sie schildern Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2) |
| | <i>Sie erläutern mögliche Massnahmen zur Reduktion des ökologischen Fussabdruckes im Bereich Mobilität. (T4b.6)</i> |
| | <i>Sie beschreiben mindestens zwei verschiedene Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (T4b.7)</i> |
| | <i>Sie erklären die Funktionsweise und Bedeutung von Lenkungsabgaben zur Steuerung der Mobilität. (a4.bs10b)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.5 | Sie analysieren ihre eigene Mobilität hinsichtlich der Belastung der Natur. (K4) |
| | <i>Sie wenden ein gängiges Modell zur Analyse der Mobilität und der dadurch verursachten internen und externen Kosten an.</i> |
| T4b.6 | Sie entwickeln eigene Prinzipien in Richtung umweltschonende Mobilität. (K4) |

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.7 | Sie analysieren Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Mobilität. (K4) |
| a4.bs12 | Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5) |
| T4b.13 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.8.2.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.8.3 Wahlpflichtmöglichkeit 3: Migration

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

2.8.3.1 Typische Tätigkeit

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

2.8.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele der Wahlpflichtmöglichkeit 3 | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.8 | Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Ursachen der Migration. (K2) |
| T4b.9 | Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2) |
| T4b.10 | Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beeinflusst. (K2) |

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T4b.8 | Sie erläutern politische, wirtschaftliche und ökologische Ursachen der Mig- ration. (K2) |
| T4b.9 | Sie beschreiben Folgen der Migration im Herkunfts- und im Zielland der Migranten/Migrantinnen. (K2) |
| T4b.10 | Sie schildern, wie Migration die Gesellschaft in der Schweiz kulturell beein- flusst. (K2) |
| <i>Sie beschreiben die grossen Migrationswellen, Auswanderung und Einwande- rung in der Schweiz.</i> | |
| <i>Sie beschreiben mindestens zwei verschiedene Zukunftsszenarien für die globale Entwicklung der Migration. (T4b.12)</i> | |

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.8.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

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

2.9 Lernfeld 4c: Kunst

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

2.9.1 Typische Tätigkeit

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

2.9.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a5.bs9 | Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3) |
| T4c.2 | Sie erfahren Kunst vor Ort und reflektieren deren Wirkung auf sie selbst. (K4) |
| T4c.3 | Sie reflektieren Kunst als Ausdruck der Gesellschaft. (K4) <i>Sie reflektieren Kunst an mindestens zwei Beispielen der Gegenwart.</i> |
| T4c.4 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.9.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.10 Lernfeld 5: Nachhaltige Entwicklung

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

2.10.1 Wahlpflichtmöglichkeit 1: Klimaveränderung

2.10.1.1 Typische Tätigkeit

Holger isst seit zwei Jahren vegan. Er macht dies, weil er davon überzeugt ist, dass die Milchviehhaltung dem Klima nachhaltig schadet. Futtersoja für die Tiere werde aus dem Regenwald bezogen, welcher dafür abgeholzt wird. Er bezieht aus diesen Gründen sein Essen auch nur aus regionalen Betrieben und hat sich in einer Initiative engagiert, welche den Umstieg von Milchviehhaltung auf Sojapflanzen in der Schweiz unterstützt. Sein Kollege, Sohn eines Milchbauern, hat davon mitbekommen und findet Holgers Engagement interessant und erkundigt sich bei ihm nach Möglichkeiten.

2.10.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------|
| T5.1 | Sie erläutern Ursachen und Folgen der Klimaveränderung. (K2) |
| | <i>Sie erklären mindestens drei Phänomene der Klimaveränderung. (T5.2)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.10.1.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.10.2 Wahlpflichtmöglichkeit 2: Soziales und Markt

2.10.2.1 Typische Tätigkeit

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

2.10.2.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a4.bs11c | Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4) |
| a4.bs11d | Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4) |
| a4.bs11e | Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4) |
| T5.4 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a4.bs11c | Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensführung auf gesellschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4) |
| a4.bs11d | Sie untersuchen, welchen Einfluss ihr Konsumverhalten auf wirtschaftliche Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung hat. (K4) |
| a4.bs11e | Sie entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln in Bezug auf gesellschaftliche und/oder wirtschaftliche Faktoren. (K4) |
| T5.4 | Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.10.2.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

2.11 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV und des ABU-Lehrplans. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis (20%)

(schriftlich oder mündlich)

_ Allgemeinbildung

Anwendungen (80%)

(schriftlich)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Handlungssimulationen

sowie andere geeignete Prüfungsmethoden

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

_ Prozessreflexion anhand des Portfolios

(schriftlich, mündlich oder praktisch*)

_ Standortbestimmung (einzeln oder in der Gruppe)

* «praktisch» bedeutet, dass die Lernenden ein Werk erstellen, etwas produzieren (z.B. ein Video)

3 Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungskompetenz | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil) |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b.3 | In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren |
| | <p>Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Kolleginnen und Kollegen im Betrieb. Sie bilden sich eine eigene Meinung und bringen sich aktiv ein, wobei sie im Rahmen der Möglichkeiten auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten fragen sie nach oder recherchieren im Internet. Dabei hinterfragen sie die Seriosität und Qualität von Informationen aus Medien und anderen Informationsquellen auf Basis ihres Vorwissens.</p> <p>Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Wirtschaftszweig bzw. dem Betrieb, in dem sie als Berufsperson tätig sind. Kaufleute erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.</p> |

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| LF 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen | b.3 | 80 |

3.3 Lernfeld 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

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

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b3.bs1a | Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2) |
| b3.bs1b | Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3) |
| b3.bs4a | Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b3.bs1a | Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2) |
| | <i>Sie beschreiben Bedürfnisse und verschiedene Arten von Gütern als Mittel der Bedürfnisbefriedigung.</i> |
| | <i>Sie beschreiben die grundlegenden Zusammenhänge der Gesamtwirtschaft anhand des erweiterten Wirtschaftskreislaufs.</i> |
| | <i>Sie beschreiben das Bruttoinlandprodukt.</i> |
| | <i>Sie erklären anhand von Mengen-/Preisdiagrammen das Funktionieren eines Marktes.</i> |
| | <i>Sie nennen Beispiele zu den verschiedenen Arten von Marktversagen.</i> |
| | <i>Sie erklären anhand von Beispielen die Preiselastizität der Nachfrage sowie die Steuerungsfunktion der Preise.</i> |
| | <i>Sie zeigen die Merkmale, Ursachen und Folgen von Inflation, Deflation und Stagflation auf.</i> |
| | <i>Sie erklären die Messung der Inflation mit dem Landesindex der Konsumentenpreise.</i> |

Sie erläutern die Phasen des Konjunkturzyklus anhand der typischen Veränderungen von Güterstrom, Geldstrom, Arbeitslosigkeit, Teuerung, Zinsen sowie Staatseinnahmen und -ausgaben.

Sie erklären das Ziel der Geld- und Fiskalpolitik.

Sie zeigen typische wirtschaftliche Zielkonflikte auf, welche im Rahmen der Konjunkturpolitik bestehen.

Sie erklären Sinn und Funktionsweise der Schuldenbremse.

Sie zeigen die Wirkungen der Geldpolitik der SNB auf Geldmenge, Zinsen und Wechselkurs auf.

Sie beschreiben die Bestimmungsfaktoren des Wirtschaftswachstums, des Wohlstandes und der Wohlfahrt.

Sie beschreiben Ursachen und Folgen des Strukturwandels für mindestens zwei ausgewählte Branchen.

Sie erklären die Ziele der Wirtschafts- und Sozialpolitik (Preisstabilität, Vollbeschäftigung, Wirtschaftswachstum, ausgeglichener Staatshaushalt, sozialer Ausgleich, aussenwirtschaftliches Gleichgewicht und Umweltqualität) und ihre Bedeutung für die Gesamtwirtschaft.

Sie zeigen anhand von Beispielen, dass zwischen den einzelnen Zielen der Wirtschafts- und Sozialpolitik Zielkonflikte bestehen.

Sie beschreiben anhand von Beispielen aus unterschiedlichen Lebensphasen Ansätze und Herausforderungen der Sozialpolitik.

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs1b Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)

b3.bs4a Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b.3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren»

3.4 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

_ Berufskunde

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich oder mündlich)

_ Handlungssimulationen

_ Gruppendiskussion

_ Mini Cases

4 Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungskompetenz | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil) |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c.4 | Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen |
| | <p>Kaufleute kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs in ihrer regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache.</p> <p>Kaufleute informieren sich regelmässig über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich (Mittel, Formen usw.). Sie erarbeiten Ideen, wie Neuerungen im Betrieb eingesetzt werden können. Sie führen entsprechende Testversuche durch, wobei sie die betrieblichen Vorgaben berücksichtigen.</p> <p>Sie planen Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kommunikationskanäle. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten des jeweiligen Kanals (Häufigkeit, Sprache, formell/informell usw.) und dessen Wirkungsgrad (Anzahl erreichte Personen, Nutzen/Kosten usw.).</p> |
| c.6 | Option Finanzen: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten |
| | <p>Kaufleute führen die Hilfsbücher (Kreditoren, Debitoren usw.), verbuchen Geschäftsfälle und legen entsprechende Belege ab. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen sowie die rechtlichen Vorgaben.</p> <p>Kaufleute führen die Lohnbuchhaltung. Sie informieren Mitarbeitende über die entsprechenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben und geben diesbezüglich kompetent Auskunft.</p> <p>Kaufleute führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus.</p> <p>Kaufleute arbeiten mit Budgetzielen und erkennen rechtzeitig, wenn Budgetziele überschritten sind. Überschreitungen, Fehler und Ungereimtheiten melden sie zeitnah den zuständigen Stellen.</p> |

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| LF 1: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten | c.4 | 40 |
| LF 2: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen») | c.6 | 120 |

4.3 Lernfeld 1: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

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

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c4.bs3a | Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4) |
| | <i>Sie wenden Strategien für das Ableiten von Massnahmen an.</i> |
| c4.bs4a | Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3) |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen»

4.4 Lernfeld 2: Elemente des Rechnungswesens anwenden (Option «Finanzen»)

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

4.4.1 Typische Tätigkeit

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

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c6.bs1a | Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2) |
| c6.bs1b | Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3) |
| c6.bs1c | Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3) |
| c6.bs2a | Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2) |
| c6.bs2b | Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2) |
| c6.bs3a | Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2) |
| c6.bs4a | Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.4.3 Lernmedien

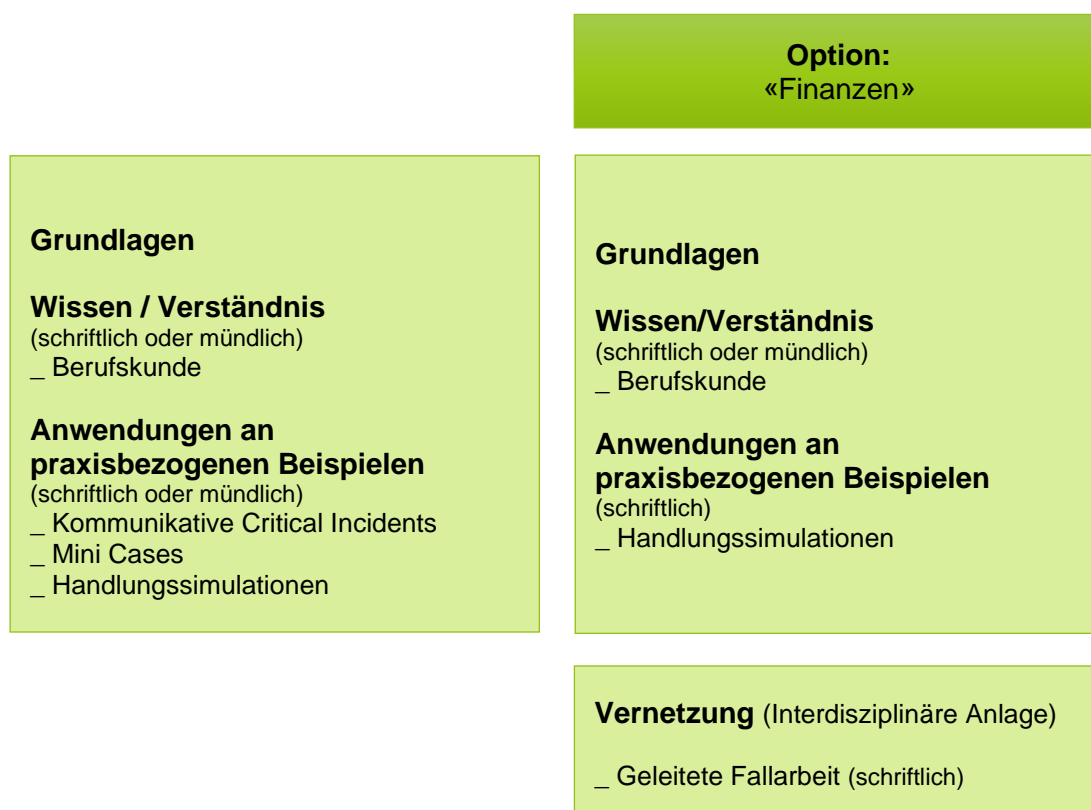
In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c.6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten»

4.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.



5 Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungs-kompetenz | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d.5 | Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») |
| <p>Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in der regionalen Landessprache aus. Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an. Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.</p> | |
| d.6 | Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «(Option «Kommunikation in der Fremdsprache»))») |
| <p>Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in Englisch oder in einer zweiten Landessprache aus. Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an. Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.</p> | |

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| LF 1: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache») | d.5 | 120 |
| LF 2: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Option «Kommunikation in der Fremdsprache») | d.6 | 120 |

5.3 Lernfeld 1: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d5.bs1a | Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) |
| d5.bs1b | Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) |
| d5.bs2a | Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) |

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d5.bs2b | Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) |
| d5.bs4a | Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) |
| d5.bs4b | Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) |
| d5.bs5a | Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) |
| d5.bs6a | Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d5.bs4a | Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) |
| | <i>Sie zeigen die Gelingensbedingungen von Small-Talk auf. (d5.bs1a)</i> |
| | <i>Sie erklären, welche unterschiedlichen Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen zu beachten sind. (d5.bs2a)</i> |
| | <i>Sie erläutern verschiedene Vorgehensweisen, wie Konflikte gelöst werden können. (d5.bs4b)</i> |
| | <i>Sie nennen die Schritte von Reklamationsgesprächen. (d5.bs5a)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d5.bs1a | Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) |
| d5.bs1b | Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) |
| d5.bs2a | Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) |
| d5.bs2b | Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) |
| d5.bs4b | Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) |

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d5.bs5a | Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) |
| | <i>Sie verwenden verbale sowie nonverbale Signale und Kommunikationsstrategien, die zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen.</i> |
| d5.bs6a | Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) |

5.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

5.4 Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in der Fremdsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

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

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

5.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes aus dem Bildungsplan | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d6.bs1a | Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) * |
| d6.bs1b | Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) * |
| d6.bs2a | Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) * |
| d6.bs2b | Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) * |
| d6.bs2c | Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3) * |
| d6.bs4a | Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) * |
| d6.bs4b | Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) * |
| d6.bs5a | Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) * |
| d6.bs6a | Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) * |

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d6.bs4a | Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) * |
| | <i>Sie zeigen die Gelingensbedingungen von Small-Talk auf. (d6.bs1a)</i> |
| | <i>Sie erklären, welche Aspekte bei der schriftlichen Kommunikation mit Kund/innen und Lieferant/innen in einer Fremdsprache zu beachten sind. (d6.bs2a)</i> |
| | <i>Sie nennen in einer Fremdsprache verschiedene Vorgehensweisen, wie Konflikte gelöst werden können. (d6.bs4b)</i> |
| | <i>Sie nennen die Schritte von Reklamationsgesprächen. (d6.bs5a)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d6.bs1a | Sie wenden Small Talk-Techniken an (K3) * |
| d6.bs1b | Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3) * |
| d6.bs2a | Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) * |
| d6.bs2b | Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) * |
| d6.bs2c | Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3) * |
| d6.bs4b | Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3) * |
| d6.bs5a | Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3) * |
| | <i>Sie verwenden verbale sowie nonverbale Signale und Kommunikationsstrategien, die zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen.</i> |
| d6.bs6a | Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4) * |

5.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

5.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

| Option: «Kommunikation in der Landessprache» | Option: «Kommunikation in der Fremdsprache» |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grundlagen Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen (mündlich) _ Kommunikative Critical Incidents | Grundlagen Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen (mündlich) _ Kommunikative Critical Incidents |
| Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage) _ Gesprächsanalyse (schriftlich) _ Rollenspiel (mündlich) | Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage) _ Gesprächsanalyse (schriftlich) _ Rollenspiel (mündlich) |

6 Handlungskompetenzbereich E «Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt»

6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

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

6.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| LF 1: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie») | e.5 | 80 |
| LF 2: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie») | e.6 | 40 |

6.3 Lernfeld 1: Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

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

6.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

Typische Tätigkeit 3:

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

6.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e5.bs4a | Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2) |
| | <i>Sie erläutern grundlegende Elemente der Programmierung (wie z. B. Variable, Algorithmen, Bedingungen, Schleifen, Funktionen, Debugging).</i> |
| e5.bs5a | Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2) |
| | <i>Sie unterscheiden systematisch Muss- und Soll-Kriterien sowie qualitative und quantitative Anforderungen bei der Beurteilung verschiedener Technologien.</i> |
| | <i>Sie erklären zielgruppengerecht den Zweck und die Aufgaben eines Datenbankverwaltungssystems. (e5.bs1a) (e5.bs2a)</i> |
| | <i>Sie nennen die typischen Probleme und Fehler bei der Arbeit mit DBMS und CMS. (e5.bs3a)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e5.bs1a | Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3) |
| | <i>Sie erstellen einfache Datenmodelle (Primärschlüssel, Fremdschlüssel, Datentypen, Beziehungstypen).</i> |
| | <i>Sie erstellen Konzepte für Websites an einfachen Beispielen (Struktur, Navigation usw.)</i> |
| e5.bs2a | Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3) |
| | <i>Sie entwerfen Datenmodelle und implementieren diese.</i> |
| | <i>Sie bearbeiten Daten und verwalten eine Datenbank.</i> |
| | <i>Sie erstellen aussagekräftige Abfragen.</i> |
| | <i>Sie erstellen einfache Webseiten mithilfe von HTML und CSS.</i> |
| | <i>Sie implementieren und pflegen eine Website in einem CMS systematisch.</i> |

| | |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e5.bs3a | Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports. (K3) |
| | <i>Sie beheben typische Probleme und Fehler bei der Arbeit mit DBMS und CMS.</i> |
| e5.bs5b | Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4) |
| | <i>Sie vergleichen aktuelle Fähigkeiten und Kennzahlen von Hardware, Software und Netzwerken und fassen deren Vor- und Nachteile bezüglich allgemeiner Qualitätskriterien wie Aufgabenangemessenheit, Benutzerfreundlichkeit usw. zusammen.</i> |
| | <i>Sie stellen systematisch Anforderungskataloge und Pflichtenhefte für Hard-, Software und Netzwerke mit Bewertungskriterien zusammen.</i> |
| | <i>Sie führen Nutzwertanalysen an einfachen Beispielen durch.</i> |
| | <i>Sie setzen grundlegende Konzepte der Programmierung an einfachen Beispielen sinnvoll ein. (e5.bs4a)</i> |

6.3.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

6.4 Lernfeld 2: Grosse Datenmengen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

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

6.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

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

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

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

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Sie erklären zielgruppengerecht die Unterschiede verschiedener Suchmaschinen. (e6.bs1c)</i> |
| <i>Sie erläutern die Grundlagen der Suchmaschinenoptimierung zielgruppengerecht. (e6.bs1c)</i> |

Leistungsziele Fertigkeiten

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| e6.bs1a | Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3) |
| e6.bs1b | Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3) |
| | <i>Sie exportieren Daten aus einer Datenbank.</i> |

Sie werten Datenbanken mit geeigneten Werkzeugen (z.B. Pivot, Power.Query) aus.

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e6.bs1c | Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3) |
| | <i>Sie wenden erweiterte Suchmethoden in verschiedenen Suchmaschinen systematisch an.</i> |
| e6.bs2a | Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4) |
| | <i>Sie erstellen Abfragen in einer Datenbank nach unterschiedlichen Kriterien und über mehrere Tabellen hinweg.</i> |
| e6.bs3a | Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3) |
| | <i>Sie verbinden Daten aus verschiedenen Quellen und präsentieren sie ansprechend.</i> |
| e6.bs4a | Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5) |
| | <i>Sie analysieren die Durchführung eines Projekts mit geeigneten Methoden (z.B. SWOT-Analyse) und schlagen Verbesserungsmöglichkeiten für weitere Projekte vor.</i> |

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

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

6.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereichs und kann je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

Option: «Technologie»

Grundlagen

Wissen/Verständnis

(schriftlich oder mündlich)

_ Berufskunde

Anwendungen an praxisbezogenen Beispielen

(schriftlich oder praktisch*)

_ Handlungssimulationen

_ Critical Incidents (zu First Level Support)

Vernetzung (Interdisziplinäre Anlage)

_ Geleitete Fallarbeit (schriftlich)

* «praktisch» bedeutet, dass die Lernenden ein Werk erstellen, etwas produzieren wie z.B. ein Video

7 Planungshilfen

Für die Umsetzung an den Berufsfachschulen stehen folgende Hilfsmittel zur Verfügung:

- Kauffrau/Kaufmann EFZ: Übersichtstabellen der Lernfelder über alle drei Lehrjahre (für alle Handlungskompetenzbereiche A-E)
- Bericht «Organisationsmodelle für die Umsetzung von handlungskompetenzorientierten Bildungsplänen in Berufsfachschulen»

8 Anhang 1

In diesem Anhang finden Sie kurze Beschreibungen der Prüfungsmethoden, die in diesem Nationalen Lehrplan erwähnt sind. Im Rahmen des Weiterbildungsprogramms der Lehrpersonen sind verschiedene Prüfungsmethoden unter «Didaktik konkret» ausführlich beschrieben.

| | |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Critical Incidents (Erfolgskritische Situationen) | Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Mass darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine herausfordernde Situation präsentiert, die sie situationsgerecht bewältigen. Mit den «kommunikativen Critical Incidents» werden kommunikativen Aspekte wie Kommunikationstechniken geprüft. |
| Gesprächsanalyse | Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor. |
| Geleitete Fallarbeit | In dieser Prüfungsform bearbeiten die Lernenden verschiedene Teilaufgaben zu einem vielschichtigen Praxisfall wofür analytische und konzeptionelle Kompetenzen gefragt sind. Die Teilaufgaben beziehen sich auf die Kernprozesse und -aufgaben des Berufs. Die Lernenden werden in der geleiteten Fallarbeit systematisch mittels verschiedenen Teilaufgaben durch die Bearbeitung des Falls geführt. |
| Gruppendiskussion | Die Gruppendiskussion ist eine Prüfungsform, bei der die Lernenden eine Fragestellung in der Gruppe diskutieren und zu einem gemeinsamen Entschluss bzw. einem gemeinsamen Ergebnis kommen müssen. Während dieses Prozesses wird die Gruppe von Expert/innen beobachtet, um die Kommunikations- und Verhandlungsfähigkeiten sowie die Überzeugungskraft zu prüfen. |
| Handlungssimulation | Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden. |
| Mini Cases (Kleine Fallbeschreibungen) | Mini Cases sind eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen («kleine Fallbeschreibungen») von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die vorgegebene Situation, schildern das Vorgehen und leiten Konsequenzen für das Handeln ab. |
| Praxisaufgabe | Die Praxisaufgabe ist eine Prüfungsform, die einem Auftrag entspricht, mit dem man das Handlungswissen prüft. Die Lernenden stellen damit ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis. |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Projektarbeit (Kleine) | Die Projektarbeit ist eine Prüfungsform bei der die Lernenden ein Projekt, welches in der Berufsfachschule durchgeführt wird, leiten. Die Projektarbeit wird schriftlich dokumentiert. |
| Prozessreflexion (gemäss Angaben im Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung) | Die Lernenden führen gemeinsam mit der Lehrperson eine Standortbestimmung anhand des persönlichen Portfolios durch. Sie setzen sich mit beispielsweise folgenden Fragen auseinander: Welche Kompetenzen habe ich erworben? Wo liegen meine Stärken und Schwächen? Was waren die Ursachen, dass ich meine gesetzten Ziele (nicht) erreicht habe? Wie kann ich meine Kompetenzen weiter verbessern? Die Prozessreflexion prüft, wie die Lernenden ihre Kompetenzentwicklung geplant und reflektiert haben. |
| Rollenspiel | Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein. |
| Wissens- und Verständnisfragen | Wissens- und Verständnisfragen sind eine Prüfungsform, in welcher gezielt Wissen und Verständnis schriftlich geprüft werden. Sie umfasst geschlossene Aufgaben und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben). |