

**Information, Kommunikation, Administration – IKA (Ausrichtung E)**

(Die Ausrichtung B enthält zusätzlich die Richtziele 1.4.7-1.4.10)

**1.4 Leitziel – Information, Kommunikation, Administration**

Das Beherrschen der Informations- und Kommunikationstechnologien stellt eine wichtige Voraussetzung dar, um die Arbeitsprozesse und den Kundenkontakt zielorientiert und effizient zu gestalten.

Kaufleute verfügen über fundierte Grundlagen im Bereich Informatik, Bürokommunikationsmittel und deren fachgerechten Einsatz. Sie setzen ihre Kenntnisse in Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation und Datenverwaltung routiniert und zielorientiert ein. Sie zeigen in der schriftlichen Kommunikation eine kundenorientierte und situationsgerechte Haltung. Dabei bearbeiten sie die Informationen und Daten sicher und gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

**1.4.1 Richtziel – Informationsmanagement und Administration**

Kaufleute sind sich bewusst, dass sie Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einsetzen müssen. Sie nutzen diese für die erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und intern mit Mitarbeitenden und stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.

**Methodenkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

**Sozial-/Selbstkompetenzen**

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.1.1</p> <p><b>Kommunikationsmittel</b></p> <p>Kaufleute sind fähig, für eine vorgegebene Situation zu entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel, (z. B. Fax, Gespräch, Internet, E-Mail, Postversand, Telefon) geeignet ist. (K5)</p>	3	2. Semester	
<p>1.4.1.2</p> <p><b>Bürogeräte</b></p> <p>Kaufleute beschreiben die beim Einsatz und der Entsorgung von Geräten und Büromaterialien wichtigen technischen, ökologischen und wirtschaftlichen Kriterien. (K2)</p>	1	1. Semester	

<b>Leistungsziel</b>	<b>Lektionen</b>	<b>Semester</b>	<b>Koordination</b>
<p>1.4.1.3</p> <p><b>Ergonomie</b></p> <p>Sie zählen ergonomische Grundsätze zur Raumausstattung und Einrichtung auf und schlagen Verbesserungen bei ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen vor. (K5)</p>	2	2. Semester	
<p>1.4.1.4</p> <p><b>Ordnungssysteme</b></p> <p>Kaufleute beschreiben die gängigen Ordnungssysteme (z.B. alphabetisch, numerisch) und zeigen deren Vor- und Nachteile auf. (K2)</p>	1	1. Semester	
<p>1.4.1.5</p> <p><b>Organisation</b></p> <p>Kaufleute planen einen Anlass oder Arbeitsauftrag mit geeigneten Informationstechnologien. Sie nutzen dazu organisatorische (z. B. Checkliste) und elektronische Hilfsmittel. (K5)</p>	2	2. Semester	
<p>1.4.1.6</p> <p><b>Prozesse</b></p> <p>Kaufleute stellen vorgegebene Abläufe betrieblicher Prozesse mit einer Standardsoftware übersichtlich dar. (K3)</p>	2	1. Semester	
<p>1.4.1.7</p> <p><b>Groupware</b></p> <p>Kaufleute nutzen die Möglichkeiten einer modernen Groupware (z.B. Outlook) und dessen vielfältige Funktionen (z.B. Kalender, Kontakte, Aufgaben) für ihre administrativen Aufgaben und im Kundenkontakt. (K3)</p>	3	1. Semester  (3. Semester in Ausrichtung B)	(1.4.10.1 in Ausrichtung B)
<p>1.4.1.8</p> <p><b>Elektronische Nachrichten</b></p> <p>Kaufleute erstellen, senden, beantworten und organisieren E-Mails. (K3)</p> <p>Dabei nutzen sie die gängigen Funktionen (z. B. fügen Attachements ein, legen die Prioritäten fest, aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter). (K3)</p>	4	1. Semester  (2. Semester in Ausrichtung B)	(1.4.10.2 in Ausrichtung B)



<p><b>1.4.2 Richtziel – Grundlagen der Informatik</b></p> <p>Kaufleute sind sich bewusst, dass grundlegende Kenntnisse der Informatik für ihre eigenen Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse wichtig sind. Sie setzen diese bei ihren administrativen Arbeiten fachgerecht und sicher ein.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten</p>
<p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.2.1</p> <p><b>Hardware</b></p> <p>Kaufleute erklären die wichtigsten Begriffe der Informatik, wie sie z. B. in einem Angebot vorkommen. (K2)</p> <p>Sie beschreiben die Funktion wichtiger Eingabe-, Verarbeitungs- und Ausgabegeräte und zeigen die Besonderheiten und Unterschiede von Speichermedien auf. (K2)</p>	4	2. Semester	
<p>1.4.2.2</p> <p><b>Softwarearten</b></p> <p>Kaufleute beschreiben die Aufgaben und Funktion verschiedener Softwarearten (Standardsoftware, Individualsoftware, Betriebssystemsoftware). (K2)</p>	1	1. Semester	
<p>1.4.2.3</p> <p><b>Systemtechnik</b></p> <p>Kaufleute erklären die Grundfunktionen einer PC-Arbeitsstation und eines Netzwerkes. (K2)</p>	1	1. Semester	
<p>1.4.2.4</p> <p><b>Hilfesysteme</b></p> <p>Kaufleute nutzen das Hilfesystem für die eingesetzte Software selbstständig. (K3)</p>	1	1. Semester	

<b>Leistungsziel</b>	<b>Lektionen</b>	<b>Semester</b>	<b>Koordination</b>
<p>1.4.2.5</p> <p><b>Datenverwaltung</b></p> <p>Kaufleute sind fähig, aufgrund von Vorgaben zu einem bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur erstellen. Sie begründen deren Aufbau anhand selbst gewählter Kriterien. (K5)</p>	4	2. Semester	
<p>1.4.2.6</p> <p><b>Datensicherung</b></p> <p>Kaufleute erklären, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellt, sei es manuell oder automatisiert. Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen. (K2)</p>	1	1. Semester	
<p>1.4.2.7</p> <p><b>Datensicherheit/Datenschutz</b></p> <p>Kaufleute beschreiben Fälle, bei denen elektronische Informationen manipuliert oder missbraucht worden sind (z. B. Hacker, Viren, unberechtigter Zugriff). Zu jedem kennen sie eine Vorbeugungsmassnahme. (K2)</p> <p>Sie zeigen die Unterschiede zwischen Datensicherheit und Datenschutz auf. (K2)</p>	2	1. Semester	
<p>1.4.2.8</p> <p><b>Internet</b></p> <p>Kaufleute erklären den Aufbau des Internets. Sie nennen wichtige Internetdienste und beschreiben deren Nutzen, Chancen und Gefahren. (K2)</p>	1	4. Semester	
<b>Zwischentotal 2: 15</b>			

<p><b>1.4.3 Richtziel – Schriftliche Kommunikation</b></p> <p>Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Wert einer übersichtlichen und gemäss den Regeln dargestellten internen und externen schriftlichen Kommunikation. Sie erstellen diese adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software und nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>
<p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.3.1</p> <p><b>Regelkonforme Dokumentendarstellung</b></p> <p>Kaufleute stellen Schriftstücke übersichtlich und typographisch regelkonform dar, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind. Dabei halten sie sich an vorgegebene Normen. (K5)</p>	8	2. Semester	<p><b>LS</b></p> <p>Verfassen von Arbeiten</p>
<p>1.4.3.2</p> <p><b>Gängiger Geschäftsverkehr</b></p> <p>Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert (z. B. Einfachheit im Satzbau.) Sie verfassen folgende Schriftstücke übersichtlich und regelkonform:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anfragen</li> <li>• Waren- oder Dienstleistungsangebot</li> <li>• Gegenangebot</li> <li>• Einladung</li> <li>• Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung</li> <li>• Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz</li> </ul> <p>(K5)</p>	13	4. Semester	<p><b>LS</b></p> <p>Wortarten Rechtschreibung Satzlehre Zeichensetzung Einsatz geeigneter Hilfsmittel (Rechtschreibprogramm) Sprachlicher Ausdruck Stilschichten</p> <p><b>LS</b></p> <p>Wiedergabe mündlicher Aussagen (Protokoll, Notiz) Textredaktion</p> <p><b>W&amp;G</b></p> <p>Allgemeine Vertragslehre Kaufvertrag</p>

<b>Leistungsziel</b>	<b>Lektionen</b>	<b>Semester</b>	<b>Koordination</b>
<p>1.4.3.3</p> <p><b>Beanstandungen</b></p> <p>Kaufleute verfassen und beantworten nach Vorgaben Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen.</p> <p>Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit und formelle Richtigkeit. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen. (K5)</p>	9	4. Semester	<p><b>W&amp;G</b></p> <p>Allgemeine Vertragslehre Kaufvertrag</p>
<p>1.4.3.4</p> <p><b>Bewerbungsschreiben</b></p> <p>Kaufleute bewerben sich Erfolg versprechend um eine ausgeschriebene Stelle. Sie sind in der Lage, eine vollständige, übersichtliche und attraktive Bewerbungsmappe (u. a. mit Bewerbungsbrief und Personalienblatt) zu erstellen.</p> <p>Sie zeigen auf, worauf sie bei einer elektronischen Bewerbung achten müssen. (K5)</p>	4	4. Semester	<p><b>Fremdsprachen (FS)</b></p> <p>Bewerbung</p>
<b>Zwischentotal 3: 34</b>			

**1.4.4 Richtziel – Präsentation**

Kaufleute erkennen den Nutzen und den Wert einer adressatengerechten Präsentation von Informationen und Zusammenhängen. Sie erstellen diese mit einer geeigneten Software und nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht.

**Methodenkompetenzen**

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

**Sozial-/Selbstkompetenzen**

- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.4.1</p> <p><b>Folien gestalten</b></p> <p>Kaufleute erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms fachgerecht Folien. Sie sind in der Lage, in die Folien Text, Bilder, Diagramme, Tabellen und Objekte einzufügen. (K3)</p>	8	3. Semester	
<p>1.4.4.2</p> <p><b>Präsentation erstellen und einrichten</b></p> <p>Kaufleute erstellen für ein geschäftliches Thema eine vollständige Präsentation. Sie achten auf eine übersichtliche, optisch ansprechende und auf die Zielgruppe abgestimmte Darstellung und wenden geeignete Animationstechniken an. (K5)</p>	6	3. Semester	<b>LS</b> Präsentation
<b>Zwischentotal 4: 14</b>			

<p><b>1.4.5 Richtziel – Tabellenkalkulation</b></p> <p>Kaufleute erkennen die Möglichkeiten der Tabellenkalkulation. Sie nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht für private und berufliche Aufgaben und stellen Ergebnisse in aussagekräftiger Form dar.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten</p>
<p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.5.1</p> <p><b>Tabellen erstellen</b></p> <p>Kaufleute sind fähig, in einem Tabellenkalkulationsprogramm Tabellen zu erstellen, Daten richtig einzugeben und die Tabellen mit geeigneten Zellen- und Tabellenformatierungen übersichtlich zu gestalten. (K3)</p>	10	2. Semester	
<p>1.4.5.2</p> <p><b>Grundoperationen</b></p> <p>Kaufleute addieren, subtrahieren, multiplizieren und dividieren verschiedene Zellen. Sie sind in der Lage, in Berechnungen das Dreisatz- und Prozentrechnen anzuwenden und Berechnungen mit Zeitangaben durchzuführen. Bei den Berechnungen arbeiten Sie mit Verknüpfungen und Bezügen. (K3)</p>	10	2. Semester	<p><b>W&amp;G</b></p> <p>Buchhaltung des Warenhandelsbetriebs (Kalkulation)</p> <p>Lohnabrechnung</p>
<p>1.4.5.3</p> <p><b>Berechnungen</b></p> <p>Kaufleute erledigen anspruchsvolle Berechnung, indem sie Funktionen mit und ohne Formelassistenten anwenden (mindestens die Funktionen Anzahl, Anzahl(2), Min, Max, Mittelwert, Rang, Runden, Summe, Summewenn, SVerweis, WennDann, Zählenwenn). Bei den Berechnungen arbeiten Sie mit Verknüpfungen und Bezügen. (K3)</p>	10	3. Semester	
<p>1.4.5.4</p> <p><b>Daten auswerten</b></p> <p>Kaufleute werten Daten mit geeigneten Methoden aus (Sortieren, Filtern, Gruppieren) und stellen die Ergebnisse in Diagrammen grafisch übersichtlich dar. (K5)</p>	6	3. Semester	<p><b>LS</b></p> <p>Textzusammenfassung / Textvisualisierung</p> <p>Erfassen von Bildinhalten</p>
<b>Zwischentotal 5: 36</b>			

<p><b>1.4.6 Richtziel – Textgestaltung</b></p> <p>Kaufleute erkennen die Möglichkeiten der Textverarbeitung. Sie nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht für private und berufliche Aufgaben und erstellen übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente.</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

<b>Leistungsziel</b>	<b>Lektionen</b>	<b>Semester</b>	<b>Koordination</b>
<p>1.4.6.1</p> <p><b>Formatierung</b></p> <p>Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel routiniert ein. Sie verwenden die gängigen Formatbefehle (Zeichen-, Absatz-, Seitenformate, Tabellen, Tabulatoren, Spalten), um Texte verschiedener Art zu erstellen. (K3)</p>	10	1. Semester	<b>LS</b> Verfassen von Arbeiten
<p>1.4.6.2</p> <p><b>Dokumente</b></p> <p>Kaufleute setzen die Textverarbeitung ein, um Geschäftsdokumente (Dokumentvorlagen für Briefe, Bestellungen, Protokolle, Aktennotizen), Serienbriefe und Formulare effizient und korrekt zu erstellen.</p> <p>Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben. (K5)</p>	14	4. Semester	<b>LS</b> Struktur von Texten (Ordnung/ Gliederung)
<p>1.4.6.3</p> <p><b>Projektarbeiten</b></p> <p>Kaufleute setzen die Textverarbeitung ein, um mehrseitige Dokumente zu erstellen. Sie können Kopf-/Fusszeilen und Abschnittswechsel einfügen, Formatvorlagen verwenden bzw. erstellen und Inhaltsverzeichnisse erstellen. (K3)</p>	8	3. Semester	<b>LS</b> Verfassen von Arbeiten
<b>Zwischentotal 6: 32</b>			

(Das B-Profil enthält zusätzlich die Richtziele 1.4.7-1.4.10)

### 1.4.11 Vernetzte Anwendung

Leistungsziel	Lektionen	Semester	Koordination
<p>1.4.11.1</p> <p><b>Vernetzte Anwendung</b></p> <p>Kaufleute lösen mit ihren Kenntnissen der Korrespondenz, der Bürokommunikation und den Softwareprogrammen alltägliche kaufmännische Aufgaben (z. B. Organisation eines Anlasses).</p> <p>Sie sind in der Lage, Textelemente, Bilder, Tabellen und Diagramme in Schriftstücken oder Präsentationen zu kombinieren und Informationen (Text, Bild) aus dem Internet zu integrieren.</p> <p>Dabei beachten sie bei der Lösung die Aspekte Vollständigkeit, Übersichtlichkeit, Gestaltung und das Einhalten der Zeitvorgaben. (K5)</p>	8	3. Semester	Weitere Vernetzung erfolgt in den V&V-Modulen
<b>Zwischentotal 7: 8</b>			

### Prüfungen und Reserve

	Lektionen	Semester	
<b>Prüfungsvorbereitung</b>	10	4. Semester	
<b>Reserve</b>	6		

<b>Nettolektionen: Zwischentotal 1–6 + 11</b>	176		
<b>Differenz Brutto/Netto</b>	24		
<b>Total Brutto-Lektionen</b>	<b>200</b>		