

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### Kernkompetenzen

- 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen
- 2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen
- 2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie
- 2.4 Dokumentieren und Archivieren
- 2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

## B-Profil

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

#### Leitidee

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

#### Dispositionsziel

2.1.1 Kaufleute zeigen professionelle Routine, wenn sie die aktuellen Kommunikationstechnologien benutzen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Textdokumente erfassen  B/E	<p>2.1.1.1 Ich erfasse nach Vorlage typische Textdokumente des Lehrbetriebes mit dem Textverarbeitungssystem. Dabei erfülle ich die folgenden Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Text ist fehlerfrei und vollständig.</li> <li>• Das Dokument ist nach betriebsinternen Mustern dargestellt.</li> <li>• Die Arbeit ist in vorgegebener Zeit erledigt.</li> </ul>	<p>Ich beherrsche ein gängiges Textverarbeitungssystem, wie beispielsweise „Microsoft Word“ in den alltäglichen, üblichen Funktionen.</p> <p>Wenn ich etwas Spezielles darstellen möchte, aber nicht weiss wie, schaue ich im Handbuch nach oder frage meine Kolleginnen. Für solche Informationen habe ich mir ein Notizbuch angelegt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erfasst Text fehlerfrei und vollständig</li> <li>- nach betriebsinternen Mustern dargestellt</li> <li>- in vorgegebener Zeit erledigt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungs- bereitschaft	2.2 Arbeits- techniken	K 1
Telefon bedienen  B/E	<p>2.1.1.2 Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebes professionell und gebe über dessen Funktionen spontan Auskunft.</p> <p>Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufe entgegennehmen und weiterleiten;</li> <li>• Anrufe für kurze interne Rückfragen halten;</li> <li>• Telefonnummern speichern und löschen;</li> <li>• Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen;</li> <li>• verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden.</li> </ul>	<p>Ich studiere die Bedienungsanleitungen für das Telefon und den Anrufbeantworter sowie im Telefonbuch das Dienstleistungsangebot des Telefonbetreibers.</p> <p>Sofern ich etwas nicht aus der Anleitung ersehen und lernen kann, frage ich eine erfahrene Person im Lehrbetrieb.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kann Anrufe entgegennehmen, weiterleiten und für kurze interne Rückfragen halten</li> <li>- kann Telefonnummern speichern und löschen und den Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen</li> <li>- kann verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.2 Mit Belastungen umgehen  1.8 Leistungs- bereitschaft	2.2 Arbeits- techniken	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen  B/E	<p>2.1.1.3 Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebes in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären.</p> <p>Dazu gehören beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern von Dokumenten.</li> <li>• auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren.</li> </ul>	<p>Wenn ich unsicher bin, hole ich Informationen ein. Das bedeutet in der Regel:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zuerst selber in der Anleitung oder auf dem Computer im Hilfeprogramm nachschauen;</li> <li>2. eine erfahrene Person im Lehrbetrieb fragen;</li> <li>3. die Hotline um Hilfe bitten.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeräten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern</li> <li>- reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und zeigt Lösungswege auf</li> <li>- erklärt tägliche Funktionen verständlich</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.2 Mit Belastungen umgehen</p> <p>1.8 Leistungsbereitschaft</p>	<p>2.2 Arbeits- techniken</p>	K 2
Mit dem Kopiergerät vertraut sein  B/E	<p>2.1.1.4 Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbstständig im Handbuch oder bei gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienungsführung am Gerät selbst gelernt. Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.</p>	<p>Mit Hilfe des Handbuches probiere ich die verschiedenen Kopiermöglichkeiten im Lehrbetrieb aus. Damit bin ich vorbereitet, wenn einmal etwas Besonderes zu erledigen ist. Ich kann so auch leichter mit neuen Geräten umgehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wendet alle Funktionen an</li> <li>- wechselt den Toner aus und behebt Papierstaus</li> <li>- füllt Papier/Folien der richtigen Qualität nach</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.5 Flexibilität</p> <p>1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p>	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Standard PC-Programme auswählen  B/E	2.1.2.1 Bei neuen Aufgaben aus meinem beruflichen Arbeitsbereich wähle ich eine geeignete Anwendersoftware aus, also z.B. ein bestimmtes Textverarbeitungsprogramm oder ein Programm für Grafiken oder für Tabellen. Meine Auswahl begründe ich nachvollziehbar.	Es handelt sich um Programme, die ich im Lehrbetrieb oder in der Schule gelernt habe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ordnet dem Textverarbeitungsprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung</li> <li>- ordnet dem Grafikprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung</li> <li>- ordnet dem Tabellen-Programm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">1.4 Verantwortungsbereitschaft</p> <p style="text-align: center;">1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>	2.6 Präsentationstechniken	K 2
Dokumente überprüfen  B/E	2.1.2.2 Meine Dokumente, die ich am Computer geschrieben habe, überprüfe ich vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreibung und Trennungsfehler. Dabei wende ich die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme selbstständig und problemlos an.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Form und Stil</li> <li>- überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Inhalt</li> <li>- überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Rechtschreibung und Trennungsfehler</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K 3

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Informationen beschaffen B/E	2.1.3.1 Zur Beschaffung von Informationen benütze ich effiziente und geeignete Mittel (z.B. Internet, Intranet, Fachliteratur) die im Lehrbetrieb zur Verfügung stehen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- hat einen Überblick über die Fachliteratur im Betrieb</li> <li>- findet auftragsgemäss die richtige Information</li> <li>- wählt effiziente und geeignete Mittel zur Informationsbeschaffung</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
Termine planen B/E	2.1.3.2 Ich beherrsche das Instrument für die Terminplanung, das im Lehrbetrieb vorgegeben ist oder das ich mir nach Absprache mit der vorgesetzten Person auswählen durfte.  Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig.	Die Terminplanung kann erfolgen mit Hilfe von <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenden</li> <li>• Planungsinstrumenten</li> <li>• PC-Unterstützung</li> <li>• sonstigen elektronischen Geräten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kann mit verschiedenen Instrumenten der Terminplanung umgehen</li> <li>- erfasst die Daten für Termine richtig und vollständig, die Angaben sind nachvollziehbar</li> <li>- verwaltet die Termine korrekt (aktualisieren, ändern, löschen, usw.)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft  1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen  2.7 Problemlösungstechniken	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Daten pflegen  B/E	2.1.4.1 a) Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes. b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und füge Informationen ein oder lösche welche. c) Ich bin in der Lage, selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese selbstständig zu verwalten.	Kundendateien, Adresslisten, Produktverzeichnisse, Preislisten, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kann gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien eingeben oder löschen</li> <li>- findet ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und fügt Informationen ein oder löscht welche</li> <li>- kann selber neue Ordner/Dateien korrekt anlegen und diese selbstständig verwalten</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.11 Vernetztes Denken	K3
Umgang mit Daten des Lehrbetriebes  B/E	2.1.4.2 Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.	Ich weiss, welche Informationen des Lehrbetriebes vertraulich sind und auch Klassenkameraden oder Freunden nicht mitgeteilt werden dürfen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- unterscheidet zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes</li> <li>- verwendet drei sinnvolle Beispiele für die Erklärung des Umganges mit vertraulichen Daten des Lehrbetriebes</li> <li>- zeigt mit eigenen Worten die negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter auf bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.3 Diskretion  1.4 Verantwortungsbereitschaft	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen

#### Leitidee

Optimale Kommunikation und Informationsverarbeitung verlangen die aktive Mitgestaltung durch alle. Deshalb sollten alle Kaufleute stil- und techniksichere Entscheidungen treffen. Dokumentationen sind kundenspezifisch, strukturiert zusammengestellt und meistens standardisiert. Kunden erwarten Dokumentationen, die ihnen einen Überblick über Produkte und Dienstleistungen gewähren. Deshalb müssen Kaufleute Dokumentationen nach branchenspezifischen Anforderungen erstellen können.

#### Dispositionsziele

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

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

Diese Dispositionsziele sind Schulstoff.

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen

Dispositionsziel

2.2.3 Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Ansprechende Dokumentationen erstellen</p> <p>B/E</p>	<p>2.2.3.1 Ich gestalte Dokumente in meinem Lehrbetrieb so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden.</p> <p>Die ansprechende Gestaltung umfasst mehrere Elemente. Jedes kann ein eigener Massstab sein, den man separat betrachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Typographie (ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zu einander passen, usw.)</li> <li>b) Zweckmässige Illustrationen</li> <li>c) Verteilung des Textes über die Seite oder Seiten</li> <li>d) Layout (allgemeine Gestaltung z.B. mit Rahmen, Grösse des Randes, Farbe)</li> <li>e) eigene formulierte Ansprüche an ansprechende Darstellung durch mich als Lernender oder durch den Berufsbildner.</li> </ul>	<p>Dokumente sind z.B. Briefe, monatliche Mitteilungen, Rundschreiben, Einladungen, Berichte, Lageskizzen oder Entwürfe für Prospekte, usw..</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich Typographie, Verteilung des Textes über die Seite und Layout</li> <li>- gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich zweckmässiger Illustration</li> <li>- gestaltet Dokumente hinsichtlich eigens formulierter Ansprüche</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.6 Präsentationstechniken</p>	<p>K 3</p>

Dispositionsziel

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

Dieses Dispositionsziel ist Schulstoff.

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie

#### Leitidee

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

#### Dispositionsziel

2.3.1 Kaufleute zeigen Bereitschaft, sich für ökologische Massnahmen einzusetzen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen  B/E	2.3.1.1 Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien/Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich mit eigenen Worten an drei konkreten Beispielen kurz und prägnant darlegen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zählt 3 Beispiele eines sinnvollen Umganges mit dem Fotokopierer/Drucker auf</li> <li>- zeigt 3 Kriterien auf, die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen</li> <li>- zeigt 3 Kriterien auf, die gegen einen Ausdruck sprechen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.10 Ökologisches Verhalten	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes  B/E	2.3.2.1 Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld unter organisatorischen Gesichtspunkten und mache je zwei konkrete Aussagen zu  a) Einrichtung des Arbeitsplatzes b) Körperhaltung c) schwerfällige Arbeitsabläufe	Bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes bin ich mir auch bewusst, dass eine optimale Einrichtung aus räumlichen, organisatorischen und finanziellen Gründen nicht immer verwirklicht werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- macht je 2 konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung</li> <li>- macht 2 konkrete Aussagen zu schwerfälligen Arbeitsabläufen</li> <li>- legt anhand der betrieblichen Gegebenheiten nachvollziehbare Hindernisse gegen eine optimale Einrichtung dar</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.12 Teamfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K3

#### Dispositionsziel

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

Dieses Dispositionsziel ist Schulstoff.

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.4 Dokumentieren und Archivieren

#### Leitidee

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

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

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Elektronische Datensicherheit  B/E	<p>2.4.1.1 Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass die Daten nicht nur auf dem Computer vorhanden sind, an dem man gerade arbeitet.</p> <p>Mir sind deshalb zwei Wege oder Techniken bekannt, mit denen man in meiner Branche typischerweise die Daten eines alleinstehenden Computers oder im Netz sichert.</p> <p>Ich beschreibe diese mit eigenen Worten und fertige auf Nachfrage eine Zeichnung an, die schematisch den Sicherungsvorgang aufzeigt.</p>	<p>Ein Netz besteht aus zwei oder mehr Computern und einem zentralen Computer, genannt Server.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kennt 2 Wege oder Techniken zur Sicherung von Daten</li> <li>- macht mit eigenen verständlichen Worten Aussagen zur Häufigkeit von Datensicherungen</li> <li>- zeichnet den Sicherungsvorgang schematisch auf</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.11 Vernetztes Denken	K 2
Datensicherheit im Lehrbetrieb  B/E	<p>2.4.1.2 Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon.</p> <p>Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich vor unberechtigtem Zugriff schütze.</p> <p>Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und/oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind. Ich zeige die Vorgänge schematisch auf.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden</li> <li>- zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor Verlust geschützt werden</li> <li>- erklärt im Gespräch die Notwendigkeit der Ablage schriftlicher Unterlagen und/oder das Speichern der Daten</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.4 Verantwortungsbereitschaft	2.7 Problemlösungstechniken	K 2





## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

#### Leitidee

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

#### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilaspekte für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Fachausdrücke kennen  B/E	2.5.1.1 Ich kann die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt anwenden. Mindestens 20 dieser Ausdrücke kann ich einer aussenstehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden.	Ich habe in den letzten Monaten aufmerksam zugehört oder gelesen und die wichtigsten Fachausdrücke notiert. Ich habe in der Aufstellung auf der einen Seite den technischen Ausdruck und auf der anderen Seite mit meinen eigenen Worten die Bedeutung festgehalten. Damit ich sicher bin, die richtigen Ausdrücke aufgenommen zu haben, zeige ich meine Liste meinem Berufsbildner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erklärt mindestens 20 der gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke spontan mit eigenen Worten korrekt</li> <li>- diese Erklärungen sind auch einer aussenstehenden Person verständlich</li> <li>- wendet die Fachausdrücke an konkreten Sachverhalten richtig an</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 2

## 2. Information, Kommunikation, Administration

### 2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

#### Dispositionsziele

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

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

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

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

2.5.6 Kaufleute verfassen glaubwürdige, persönliche Schriftstücke.

Diese Dispositionsziele werden in den Leistungszielen der Schule abgedeckt.

Der Lehrbetrieb soll aber Möglichkeiten bieten, den Schulstoff praxis- und situationsbezogen anzuwenden.