

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**

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	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Textdokumente erfassen E/B	2.1.1.1 Ich erfasse nach Vorlage typische Textdokumente des Lehrbetriebes mit dem Textverarbeitungssystem. Dabei erfülle ich die folgenden Bedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • Der Text ist fehlerfrei und vollständig. • Das Dokument ist nach betriebsinternen Mustern dargestellt. • Die Arbeit ist in vorgegebener Zeit erledigt. 	Ich beherrsche ein gängiges Textverarbeitungssystem, wie beispielsweise „Microsoft Word“ in den alltäglichen, üblichen Funktionen. 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.	- erfasst Text fehlerfrei und vollständig - nach betriebsinternen Mustern dargestellt - in vorgegebener Zeit erledigt	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Arbeits-techniken	K 1
Telefon bedienen E/B	2.1.1.2 Ich verhalte mich am Telefon professionell. Dazu gehören: <ul style="list-style-type: none"> • Anrufe entgegennehmen und weiterleiten; • Anrufe für kurze interne Rückfragen halten; • Telefonnummern speichern und löschen; • Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen; • verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden. 	Ich studiere die Bedienungsanleitungen für das Telefon und den Anrufbeantworter sowie im Telefonbuch das Dienstleistungsangebot des Telefonbetreibers. Sofern ich etwas nicht aus der Anleitung ersehen und lernen kann, frage ich eine erfahrene Person im Lehrbetrieb.	- kann Anrufe entgegennehmen, weiterleiten und für kurze interne Rückfragen halten - kann Telefonnummern speichern und löschen und den Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen - kann verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden	<input type="checkbox"/>	Mit Belastungen umgehen Leistungsbereitschaft	Arbeits-techniken	K 2

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 aktuellen Kommunikationstechnologien benutzen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen E/B	2.1.1.3 Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebes in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären. Dazu gehören beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> • erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern von Dokumenten. • auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren. 	Wenn ich unsicher bin, hole ich Informationen ein. Das bedeutet in der Regel: <ol style="list-style-type: none"> 1. zuerst selber in der Anleitung oder auf dem Computer im Hilfeprogramm nachschauen; 2. eine erfahrene Person im Lehrbetrieb fragen; 3. die Hotline um Hilfe bitten. 	- kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeräten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern - reagiert auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht und - zeigt Lösungswege auf - erklärt tägliche Funktionen verständlich	<input type="checkbox"/>	Mit Belastungen umgehen Leistungsbereitschaft	Arbeits-techniken	K 2 K 2
Mit dem Kopiergerät vertraut sein E/B	2.1.1.4 Ich kann alle Funktionen, die das Kopiergerät bietet, anwenden. Falls nötig, ziehe ich die Bedienungsanleitung bei.		- wendet alle Funktionen an - wechselt den Toner aus und behebt Papierstaus - füllt Papier / Folien der richtigen Qualität nach	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Kommunikationsfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

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

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Standard PC-Programme auswählen E/B	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"> - ordnet dem Textverarbeitungsprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung - ordnet dem Grafikprogramm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung - ordnet dem Tabellen-Programm eine geeignete Arbeit zu mit nachvollziehbarer Begründung 	<input type="checkbox"/>	Verantwortungs-bereitschaft Kommunikationsfähigkeit	Präsentations-techniken	K 2
Dokumente überprüfen E/B	2.1.2.2 Meine Dokumente, die ich am Computer geschrieben habe, überprüfe ich vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreib- und Trennungsfehler. Dabei wende ich die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme selbstständig an.		<ul style="list-style-type: none"> - überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Form und Stil - überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Inhalt - überprüft erstellte Dokumente selbstständig auf Rechtschreibung und Trennungsfehler 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Arbeits-techniken	K 3

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

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Informationen beschaffen E/B	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.		- hat einen Überblick über die Fachliteratur im Betrieb - findet auftragsgemäss die richtige Information - wählt effiziente und geeignete Mittel zur Informationsbeschaffung	<input type="checkbox"/>	Flexibilität	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
Termine planen E/B	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 jederzeit aktuell, korrekt und aussagekräftig.	Die Terminplanung kann erfolgen mit Hilfe von <ul style="list-style-type: none"> • Agenden • Planungsinstrumenten • PC-Unterstützung • sonstigen elektronischen Geräten 	- kann mit verschiedenen Instrumenten der Terminplanung umgehen - erfasst die Daten für Termine richtig und vollständig, die Angaben sind nachvollziehbar - verwaltet die Termine jederzeit aktuell und korrekt (aktualisieren, ändern, löschen, usw.)	<input type="checkbox"/>	Leistungs-bereitschaft Transfer-fähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen Problem-lösungs-techniken	K 2

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

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Daten pflegen E/B	<p>2.1.4.1</p> <p>a) Ich füge gezielt und speditiv Daten in vorhandene Dateien ein oder lösche Entsprechendes.</p> <p>b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien.</p> <p>c) Ich bin in der Lage, selber neue Ordner / Dateien korrekt anzulegen und diese selbstständig zu verwalten.</p>	Kundendateien, Adresslisten, Produktverzeichnisse, Preislisten, ...	<ul style="list-style-type: none"> - kann gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien eingeben oder löschen - findet ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien - kann selber neue Ordner / Dateien korrekt anlegen und diese selbstständig verwalten 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Vernetztes Denken	K 3
Umgang mit Daten des Lehrbetriebes E/B	<p>2.1.4.2</p> <p>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.</p>	Ich weiss, welche Informationen des Lehrbetriebes vertraulich sind und auch Klassenkameraden oder Freunden nicht mitgeteilt werden dürfen.	<ul style="list-style-type: none"> - unterscheidet zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes - verwendet 3 sinnvolle Beispiele für die Erklärung des Umganges mit vertraulichen Daten des Lehrbetriebes - zeigt mit eigenen Worten die negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter auf bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten 	<input type="checkbox"/>	Diskretion Verantwortungsbereitschaft	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

2. Information, Kommunikation, Administration

2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken anwenden

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kommunikationsmittel auswählen E	2.2.1.1 Ich nenne je drei Situationen im Lehrbetrieb bei denen ich besser Briefe, E-Mails, bzw. Faxmitteilungen verschicke. Meine Entscheidung kann ich nachvollziehbar begründen.	Ich überlege mir Folgendes: a) Muss man aus rechtlichen Gründen, aus Gepflogenheit oder weil man es erwartet, eine bestimmte Form wählen z.B. bei Rechnungen, Mahnungen und Offerten. b) Gibt es Kostengründe, ein bestimmtes Mittel zu wählen, z.B. aktuelle Kommunikationsmöglichkeiten.	- nennt 3 Situationen im Lehrbetrieb wo am besten Briefe eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar - nennt 3 Situationen im Lehrbetrieb wo am besten E-Mails eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar - nennt 3 Situationen im Lehrbetrieb wo am besten Faxmitteilungen eingesetzt werden und begründet seine Aussagen nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Transferfähigkeit	Entscheidungstechniken Mit Informationsquellen umgehen	K 2

2. Information, Kommunikation, Administration

2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken anwenden

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Arbeitsabläufe bewusst und effizient gestalten</p> <p>E</p>	<p>2.2.2.1 Ich verfüge über mindestens drei eigene Gesichtspunkte, unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann.</p> <p>Mit jeweils drei Gesichtspunkten durchleuchte ich zwei kleinere Arbeitsabläufe im Lehrbetrieb und prüfe, was besonders gut ist und welchen Schnittstellen besondere Beachtung geschenkt werden muss..</p>	<p>Arbeitsabläufe heissen auch „Prozesse“. Gemeint sind z.B. in einem Restaurant alle Tätigkeiten vom Begrüssen des Gastes bis zu dessen Verabschiedung an der Türe oder in einer Autogarage alle Schritte vom Aufnehmen der Mängel bis zum Arbeitsauftrag an den Mechaniker.</p> <p>Gesichtspunkte sind beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • benötigte Zeit • mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten • Abfall (Ökologie) • Kosten • vielfältiger Arbeitsplatz 	<p>- verfügt über 3 eigene Gesichtspunkte zur Betrachtung von Arbeitsabläufen des Lehrbetriebes</p> <p>- durchleuchtet 2 kleinere Arbeitsabläufe und prüft was besonders gut ist</p> <p>- zeigt bei Schnittstellen Probleme auf</p>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 5

2. Information, Kommunikation, Administration

2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken anwenden

Leitidee

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

Dispositionsziel

2.2.3 Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Ansprechende Dokumentationen erstellen</p> <p>E/B</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"> a) Typographie (ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zu einander passen, usw.) b) Zweckmässige Illustrationen c) Verteilung des Textes über die Seite oder Seiten d) Layout (allgemeine Gestaltung z.B. mit Rahmen, Grösse des Randes, Farbe) e) eigene oder durch Berufsbildner formulierte Ansprüche an ansprechende Darstellung 	<p>Dokumente sind z.B. Briefe, monatliche Mitteilungen, Rundschreiben, Einladungen, Berichte, Lageskizzen oder Entwürfe für Prospekte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich Typographie, Verteilung des Textes über die Seite und Layout - gestaltet Dokumente ansprechend hinsichtlich zweckmässiger Illustration - gestaltet Dokumente hinsichtlich eigens oder durch Berufsbildner formulierter Ansprüche 	<input type="checkbox"/>	<p>Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentationstechniken</p>	<p>K 3</p>

Dispositionsziel

2.2.4 Kaufleute sind sich bewusst, dass neue Informationsverarbeitungs- und Kommunikationstechnologien neue Verhaltensweisen 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	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen E/B	2.3.1.1 Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien / Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich an drei konkreten Beispielen kurz darlegen.		- zählt 3 Beispiele eines sinnvollen Umganges mit dem Fotokopierer / Drucker auf - zeigt 3 Kriterien auf, die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen - zeigt 3 Kriterien auf, die gegen einen Ausdruck sprechen	<input type="checkbox"/>	Ökologisches Verhalten	Ziele und Prioritäten setzen	K 2

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	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes E/B	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.	- macht je 2 konkrete Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung - macht 2 konkrete Aussagen zu schwerfälligen Arbeitsabläufen - legt anhand der betrieblichen Gegebenheiten nachvollziehbare Hindernisse gegen eine optimale Einrichtung dar	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Teamfähigkeit	Arbeits-techniken	K 3

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

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Ergonomie des Arbeitsplatzes E	<p>2.3.3.1 Ich betrachte meinen Arbeitsplatz mit Tisch, Stuhl und Arbeitsgeräten, wie z.B. dem Bildschirm. Daraus wähle ich drei Einrichtungsgegenstände. Diese analysiere ich nach drei selbstgewählten Gesichtspunkten.</p> <p>Meine Bewertung zu den Gesichtspunkten sowie mögliche Verbesserungsvorschläge stelle ich schematisch und mit eigenen Worten dar.</p>	<p>Gesichtspunkte für die Betrachtung können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lichteinfall, - Helligkeit, - Distanz zum Bildschirm. 	<ul style="list-style-type: none"> - wählt 3 sinnvolle Gesichtspunkte selbstständig aus - analysiert die 3 Einrichtungsgegenstände nach den gewählten Gesichtspunkten und schlägt mögliche Verbesserungen mit eigenen Worten vor - verwendet für die schematische Darstellung eine übersichtliche Gliederung 	<input type="checkbox"/>	Ökologisches Verhalten	Arbeits-techniken	K 5

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	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Elektronische Datensicherheit	E/B	<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>	Ein Netz besteht aus zwei oder mehr Computern und einem zentralen Computer, genannt Server.	<ul style="list-style-type: none"> - kennt 2 Wege oder Techniken zur Sicherung von Daten - macht mit eigenen verständlichen Worten Aussagen zur Häufigkeit von Datensicherungen - zeichnet den Sicherungsvorgang schematisch auf 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Vernetztes Denken	K 2
Datensicherheit im Lehrbetrieb	E/B	<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"> - zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden - zeigt schematisch und für einen Nichtfachmann nachvollziehbar Instrumente auf, wie Daten vor Verlust geschützt werden - erklärt im Gespräch die Notwendigkeit der Ablage schriftlicher Unterlagen und / oder das Speichern der Daten 	<input type="checkbox"/>	Verantwortungsbereitschaft	Problemlösungstechniken	K 2

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 ganz 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

2.4.3 Kaufleute benutzen Archive und Ablagen fallgerecht und situationsbezogen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Ordnungskriterien einer Ablage E/B	2.4.3.1 a) Ich bin in der Lage, anhand dreier selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien zu nennen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen. b) Zudem kann ich mit eigenen Worten erklären, wie ich zweckmässig und mit einem vernünftigen Zeitaufwand eine Ablage so führen kann, dass ein rascher Zugriff auf Informationen möglich ist.	Ordnungskriterien sind: • sachlogische (themenbezogene) Ordnung • chronologische Ordnung Innerhalb dieser beiden Ordnungskriterien kann ich alphabetisch, numerisch und alphanumerisch ablegen.	- nennt anhand 3 selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
			- zeigt auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen - zeigt mit eigenen Worten auf, wie ein rascher Zugriff auf Informationen sichergestellt wird	<input type="checkbox"/>			K 2
Ablagesysteme beurteilen E/B	2.4.3.2 Ich kann spontan zwei Möglichkeiten aufzeigen, um Daten und Informationen abzulegen. Dabei lege ich jeweils die Vor- und Nachteile zu folgenden Kriterien dar: • Kosten • Platzbedarf • Medium und Art der Dokumente • Zugriffsmöglichkeit.		- legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile zu Kosten dar - legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile bzgl. Platzbedarf dar - legt bei 2 Möglichkeiten Vor- und Nachteile zu Medium und Art der Dokumente und der Zugriffsmöglichkeiten dar	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen	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 haben Routine, Schriftstücke adressatengerecht zu verfassen und dabei betriebliche und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen. Sie verfügen über einen kaufmännischen und branchenspezifischen Wortschatz.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Fachausdrücke kennen E/B	<p>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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - erklärt mindestens 20 der gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke spontan mit eigenen Worten korrekt - diese Erklärungen sind auch einer aussenstehenden Person verständlich - wendet die Fachausdrücke an konkreten Sachverhalten richtig an 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 2
Protokollführung E	<p>2.5.1.2 Ich nehme auf und schreibe das Protokoll eines Kundengesprächs, einer Sitzung oder einer anderen Verhandlung selbstständig.</p> <p>Das Protokoll ist</p> <ol style="list-style-type: none"> a) vollständig b) in einer einfachen Sprache c) klar gegliedert d) übersichtlich dargestellt <p>Die vorgesetzte Person hat mir vorher gesagt, welche Protokollart gewählt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollprotokoll • Kurzprotokoll • Beschlussprotokoll 	<p>Beim Üben oder in der Prüfung arbeite ich mit Tonträgern, auf denen Kundengespräche oder Geschäftssitzungen aufgezeichnet sind. Ich weiss Bescheid, welche Protokollarten es gibt und wofür sie sich eignen. Ich beherrsche Notiztechniken, die mir erlauben, einen Gesprächsverlauf richtig aufzuzeichnen. Ich kann Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden. Ich kann einen Protokollkopf gestalten und kenne die sprachlichen und inhaltlichen Anforderungen an den Protokolltext.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - das selbstständig aufgenommene Protokoll ist vollständig - das selbstständig aufgenommene Protokoll ist in einer einfachen Sprache gehalten - das selbstständig aufgenommene Protokoll ist klar gegliedert und übersichtlich dargestellt 	<input type="checkbox"/>	Flexibilität	Arbeits- techniken Mit Informationsquellen umgehen	K 5

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.

Dispositionsziele

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

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 überzeugend zu verfassen und mündliche Vereinbarungen schriftlich festzuhalten.

Diese Dispositionsziele werden in den Leistungszielen der Schule abgedeckt.

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