

Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom **[Erlassdatum der BiVo neu]** über die berufliche Grundbildung für

Kauffrau / Kaufmann mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)

vom **[Erstell - bzw. Unterschriftsdatum OdA Bildungsplan, vgl. S. 30 dieses Dokuments]**

Berufsnummer [Zahl]

Version 0.5, 05.02.2021

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Berufspädagogische Grundlagen	4
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte	6
3. Qualifikationsprofil	7
3.1. Berufsbild	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen	8
3.3. Anforderungsniveau des Berufes	8
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	9
Handlungskompetenzbereich a: Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung.....	9
Handlungskompetenzbereich b: Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen	14
Handlungskompetenzbereich c: Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen.....	19
Handlungskompetenzbereich d: Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen.....	24
Handlungskompetenzbereich e: Aufarbeiten von Informationen und Inhalten.....	27
Erstellung	30
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität	31
Glossar	32

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
üK	überbetrieblicher Kurs

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität¹ der beruflichen Grundbildung für Kauffrau und Kaufmann mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

¹ vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. [Ziffer] der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Kauffrau/Kaufmann EBA.

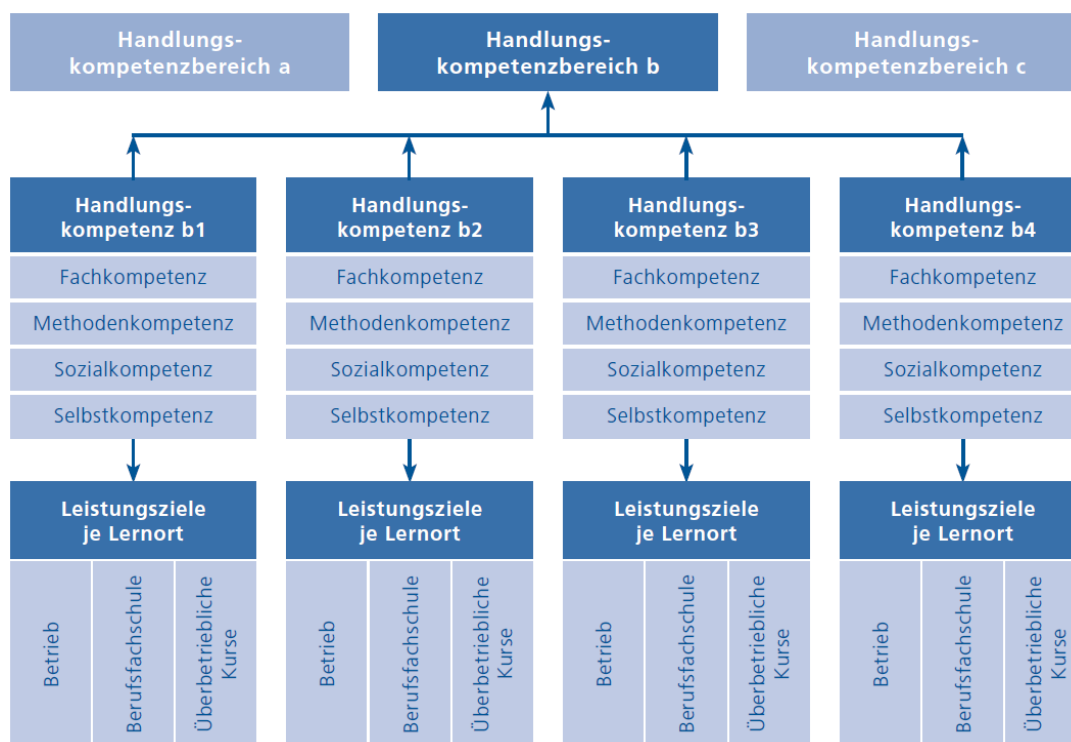
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Kauffrau und Kaufmann EBA. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Kauffrau/Kaufmann EBA umfasst fünf **Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Handlungskompetenzbereich c: Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen

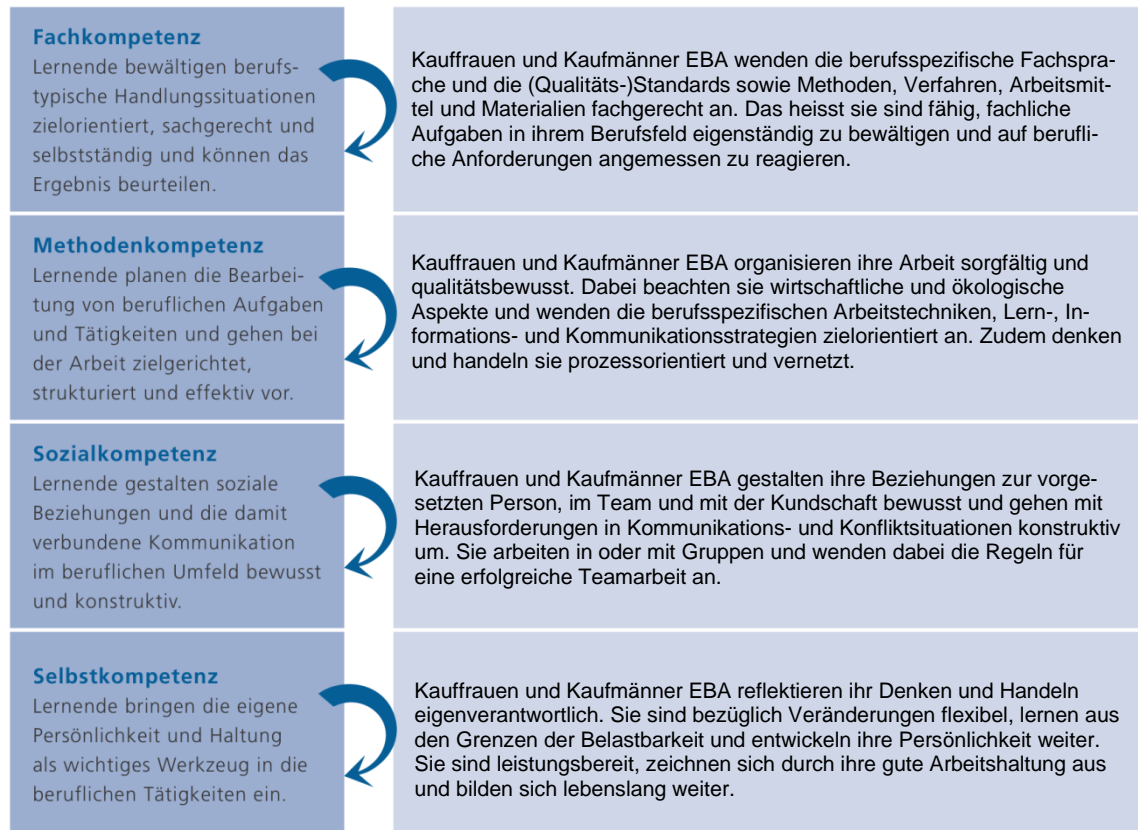
Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich a: «Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung» vier Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Kauffrau/Kaufmann EBA im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz



2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Kauffrauen und Kaufmänner EBA geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. <i>K1-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.</i>
K 2	Verstehen	Kauffrauen und Kaufmänner EBA erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. <i>Beispiel: Kauffrauen und Kaufmänner EBA zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf.</i>
K 3	Anwenden	Kauffrauen und Kaufmänner EBA wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. <i>Beispiel: Kauffrauen und Kaufmänner EBA passen sich an verändernde Teamstrukturen an.</i>
K 4	Analyse	Kauffrauen und Kaufmänner EBA analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. <i>Beispiel: Kauffrauen und Kaufmänner EBA argumentieren auf Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen sach- und lösungsorientiert.</i>
K 5	Synthese	Kauffrauen und Kaufmänner EBA kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. <i>K5-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.</i>
K 6	Beurteilen	Kauffrauen und Kaufmänner EBA beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. <i>K6-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.</i>

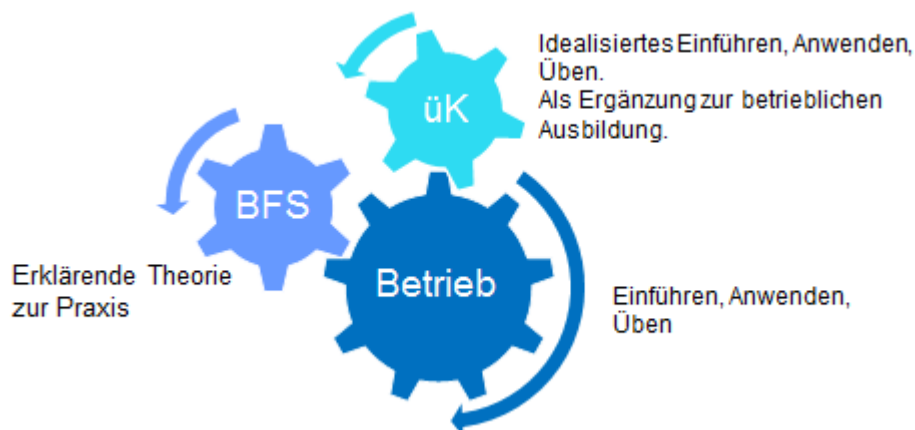
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang 1) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Kauffrau oder ein Kaufmann EBA verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Arbeitsgebiet

Kauffrauen und Kaufmänner EBA arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen und in unterschiedlichen betrieblichen Einsatzorten. Sie unterstützen Anspruchsgruppen wie Kund/innen und Lieferant/innen innerhalb und ausserhalb ihres Betriebs in betrieblichen Arbeitsprozessen, betreuen Infrastrukturen und betriebliche Applikationen und bereiten Daten und Informationen auf, wobei sie auf unterschiedliche Kommunikations- und Informationstechnologien zurückgreifen.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Kauffrauen und Kaufmänner EBA sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen und bearbeiten Aufgaben in der Regel unter Anleitung. Sie kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen, bearbeiten Aufgaben in betriebswirtschaftlichen Arbeitsprozessen, arbeiten in unterschiedlichen Teams, setzen kaufmännische Unterstützungsprozesse um, betreuen Infrastrukturen und Applikationen, führen Recherchen aus und bereiten Informationen und Daten auf. Ihre Haltung ist durch Offenheit, Zuverlässigkeit und Genauigkeit sowie die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

Damit Kauffrauen und Kaufmänner EBA ihre Arbeiten fachgerecht ausführen können, verfügen sie über Freude am Kontakt mit Menschen, einen Überblick betriebsbezogener Prozesse, ein grundlegendes Verständnis moderner Kommunikations- und Informationstechnologien und -kanäle, Kommunikationsfähigkeiten sowie ein Bewusstsein für situationsgerechte Umgangsformen. Sie setzen ihre Sprachkenntnisse in der Standardsprache des Schulortes sowie in einer ersten Fremdsprache ziel- und auftragsbezogen ein. Sie fügen sich konstruktiv in Teams ein und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortungsbewusst um.

Berufsausübung

Kauffrauen und Kaufmänner EBA üben ihren Beruf in verschiedenen Wirtschaftszweigen und unterschiedlichen Konstellationen aus. Sie arbeiten allein oder in unterschiedlichen Teams. Persönliche Kontakte, die Unterstützung von Anspruchsgruppen in Arbeitsprozessen und eine professionelle Nutzung der vielfältigen Informations- und Kommunikationstechnologien nehmen dabei eine wichtige Rolle ein.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Kauffrauen und Kaufmänner EBA handeln als selbstverantwortliche Personen in der Gesellschaft und beziehen gesellschaftliche, politische, rechtliche und kulturelle Aspekte situations- und stufengerecht in ihrem Handeln mit ein. Sie tragen mit ihren kaufmännischen Unterstützungsleistungen zum Wachstum der Wirtschaft bei, dabei berücksichtigen sie in ihrem Handeln in betrieblichen Prozessen auch Aspekte der Ökologie und Nachhaltigkeit.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung fördert die Kompetenz in der Landessprache des Schulortes sowie das grundlegende Wissen über gesellschaftliche, wirtschaftliche, rechtliche, technologische und ökologische Aspekte. Die Allgemeinbildung in Kombination mit den beruflichen Kompetenzen liefert eine gute Basis, um den Beruf erfolgreich auszuüben und sich auf dem Arbeitsmarkt weiter zu entwickeln. Die Allgemeinbildung ist im Bildungsplan integriert berücksichtigt.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen	a2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	a3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen	a4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen
b	Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen	b1: Kunden sowie Lieferanten empfangen	b2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten	b3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen	
c	Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen	c1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten	c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen	c3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen	
d	Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen	d1: Sitzungen und Anlässe organisieren	d2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden		
e	Aufbereiten von Informationen und Inhalten	e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren	e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten	e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten	

3.3. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Die Allgemeinbildung richtet sich an die Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung und wird in den Handlungskompetenzen integriert vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich a: Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung		
Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen Kaufleute EBA informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor und legen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen fest.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a1.bt1 Sie informieren sich am Arbeitsmarkt über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. (K3)		a1.ük1 Sie recherchieren über Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten in ihrem kaufmännischen Arbeitsfeld. (K3)
a1.bt2 Sie reflektieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4)	a1.bs2 Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	a1.ük2 Sie erläutern Möglichkeiten für eine Standortbestimmung in ihrem Berufsfeld. (K2)
a1.bt3 Sie holen aktiv Feedback bei ihrer vorgesetzten Stelle oder Mitarbeitenden über ihre kaufmännischen Kompetenzen ein und leiten daraus geeignete Massnahmen zur Weiterentwicklung ab. (K4)	a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3) a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3) a1.bs3c Sie wählen geeignete Weiterentwicklungsmöglichkeiten im kaufmännischen Bereich aus. (K4)	

a1.bt4 Sie legen mit der vorgesetzten Stelle geeignete Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen fest. (K3)		
--	--	--

Handlungskompetenz a2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren

Kaufleute EBA planen ihren persönlichen Arbeitsalltag nach Absprache mit ihren Vorgesetzten. Sie führen die Aufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln unter Einbezug der Vorgaben der Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit aus. Sie besprechen ihre Arbeitsbelastung und Anzeichen von Überforderung mit ihren direkten Vorgesetzten und leiten erforderliche Massnahmen ein. Sie achten auf ein gutes Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a2.bt1 Sie planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen in ihrem kaufmännischen Arbeitsbereich. (K3)	a2.bs1 Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)	a2.ük1 Sie stellen die Kernprozesse der betrieblichen Leistungserstellung (Wertschöpfung, Mehrwert) und die verschiedenen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)
a2.bt2 Sie setzen für Planungsarbeiten geeignete Hilfsmittel ein. (K3)	a2.bs2a Sie erläutern den Einsatz von gängigen digitalen Hilfsmitteln zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Arbeitsaufträgen und Terminen. (K2) a2.bs2b Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)	a2.ük2a Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung ihrer Aufgaben und Termine an. (K3) a2.ük2b Sie erstellen einen strukturierten Terminplan mit den nötigen Ressourcen. (K3)
a2.bt3 Sie handeln nach den gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und den betrieblichen Richtlinien zu Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit. (K3)	a2.bs3 Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)	
a2.bt4 Sie verwenden Hilfsmittel in ihrem Arbeitsbereich unter Berücksichtigung des Ressourcenverbrauchs und des Umweltschutzes. (K3)	a2.bs4 Sie erläutern geeignete Massnahmen für einen nachhaltigen Arbeitsprozess im Sinne des Ressourcenverbrauchs und des Umweltschutzes. (K2)	

a2.bt5 Sie setzen ihre persönlichen und die betrieblichen Ressourcen effizient ein. (K3)	a2.bs5 Sie begründen ihre Prioritäten- setzung betreffend Terminpla- nung und Ressourceneinsatz. (K3)	a2.ük5 Sie begründen die relevanten Arbeitsschritte und deren Priorisierung für die Terminierung von Arbeitsaufträgen. (K3)
a2.bt6 Sie reflektieren ihre Organisati- onsfähigkeiten, ihr Zeitma- nagement und ihre Arbeitstech- niken und leiten in Absprache mit den zuständigen Stellen geeignete Massnahmen ab. (K4)		
a2.bt7 Sie kontaktieren bei Überforde- rung rechtzeitig ihre vorgesetzte Person. (K3)		
a2.bt8 Sie ergreifen Massnahmen, um ein Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben zu er- zielen. (K3)		

Handlungskompetenz a3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen

Kaufleute EBA informieren sich über betriebliche Veränderungsprozesse und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich bei ihren Vorgesetzten oder den zuständigen Stellen. Sie setzen die Veränderungen konstruktiv um und suchen bei Unsicherheiten zeitgerecht das Gespräch mit ihren Vorgesetzten.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfach- schule	Leistungsziele überbetriebli- cher Kurs
a3.bt1 Sie informieren sich über be- triebliche Neuerungen und Ver- änderungen und deren Bedeu- tung für ihren Tätigkeitsbereich. (K3)	a3.bs1 Sie erläutern grundlegende Ur- sachen, Merkmale und Auswir- kungen von unternehmensbe- zogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeits- bereich. (K2)	a3.ük1 Sie recherchieren über aktuelle Trends und Entwicklungen im wirtschaftlichen und betriebli- chen Umfeld. (K3)
a3.bt2 Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Ver- fahren oder Arbeitsweisen ent- sprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)		

a3.bt3 Sie fragen bei Unsicherheiten bezüglich betrieblicher Veränderungen bei der vorgesetzten Person nach. (K3)		
a3.bt4 Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren eigenen Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4)	a3.bs4a Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4) a3.bs4b Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)	a3.ük4 Sie reflektieren Auswirkungen von betrieblichen Veränderungen für den kaufmännischen Arbeitsbereich. (K4)

Handlungskompetenz a4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen

Kaufleute EBA analysieren gesellschaftliche politische und wirtschaftliche Themen sowie deren Einfluss auf ihre berufliche und persönliche Situation. Sie beziehen diese Themen in ihr Handeln und Auftreten ein und holen sich bei Unsicherheiten Rat bei ihren Vorgesetzten. Sie bauen ihre berufliche und persönliche Identität in der Öffentlichkeit bewusst auf und handeln als verantwortungsvolle Mitglieder der Gesellschaft.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a4.bt1 Sie informieren sich über politische Entscheide sowie gesellschaftliche Veränderungen, die ihr Arbeitsfeld betreffen. (K3)	a4.bs1a Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2) a4.bs1b Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2) a4.bs1c Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2) a4.bs1d Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung	

	<p>und Haftung. (K2)</p> <p>a4.bs1e Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)</p> <p>a4.bs1f Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3)</p> <p>a4.bs1g Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)</p> <p>a4.bs1h Sie analysieren anhand vorgegebener Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3)</p> <p>a4.b1i Sie erläutern das Dreisäulenprinzip der Vorsorge in der Schweiz sowie den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2)</p> <p>a4.bs1j Sie erläutern die gebräuchlichsten Steuern und deren Zweck. (K2)</p> <p>a4.bs1k Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3)</p> <p>a4.bs1l Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, nationalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der</p>	
--	---	--

	<p>Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)</p> <p>a4.bs1m</p> <p>Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4)</p> <p>a4.bs1n</p> <p>Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sich selbst. (K3)</p>	
<p>a4.bt2</p> <p>Sie holen sich bei Unsicherheiten aktiv Unterstützung bei ihrer vorgesetzten Person oder Kolleg/innen. (K3)</p>		

Handlungskompetenzbereich b: Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen

Handlungskompetenz b1: Kunden sowie Lieferanten empfangen

Kaufleute EBA nehmen interne und externe Kund/innen und Lieferant/innen in Empfang. Dabei repräsentieren sie ihren Betrieb positiv nach aussen. Sie stellen den Kontakt zu den entsprechenden Personen sicher und betreuen diese während der Wartezeit.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b1.bt1</p> <p>Sie begrüssen interne und externe Kund/innen und Lieferant/innen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p>	<p>b1.bs1a</p> <p>Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationsgerecht an. (K3)</p> <p>b1.bs1b</p> <p>Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüssung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)</p>	
<p>b1.bt2</p> <p>Sie wenden bei der Begrüssung</p>	<p>b1.bs2</p> <p>Sie setzen Signale der verbalen</p>	

von Kund/innen und Lieferant/innen positive Umgangsformen wie Freundlichkeit, Augenkontakt, Lächeln, zugewandte Körperhaltung und angemessenes Sprechtempo an. (K3)	und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)	
b1.bt3 Sie erfassen die notwendigen Kontaktdaten der Kund/innen im jeweiligen Betriebssystem. (K3)		
b1.bt4 Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen oder besonderen Situationen und holen sich bei Bedarf Unterstützung vom Team. (K3)		
b1.bt5 Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen und Lieferant/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen oder besonderen Situationen und leiten geeignete Massnahmen ein. (K4)	b1.bs5a Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3) b1.bs5b Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3) b1.bs5c Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)	
b1.bt6 Sie ziehen bei einer ihnen nicht geläufigen Fremdsprache von Kund/innen proaktiv Mitarbeitende mit der entsprechenden Fremdsprachenkenntnis hinzu. (K3)		
b1.bt7 Sie kontaktieren nach dem Empfang die entsprechende Person im Betrieb über das Eintreffen von internen und externen Kund/innen. (K3)		

Handlungskompetenz b2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten

Kaufleute EBA kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache auf allen Kanälen. Sie beantworten deren Anliegen, holen ihre Bedürfnisse ab und leiten sie bei Bedarf an die richtigen Stellen weiter. Sie stellen den Informationsfluss zu internen und externen Kund/innen und Lieferant/innen sicher.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b2.bt1 Sie nehmen Kunden- und Lieferantenanliegen auf allen Kanälen entgegen. (K3)	b2.bs1a Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2) b2.bs1b Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2) b2.bs1c Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)	
b2.bt2 Sie wenden die Datenschutzrichtlinien und die betrieblichen Vorgaben im kommunikativen Austausch an. (K3)		
b2.bt3 Sie beantworten Kunden- oder Lieferantenanfragen zu Produkten und Dienstleistungen des Betriebs über alle Kommunikationskanäle zeitnah. (K3)	b2.bs3 Sie geben eine umfassende Erstkundenservice und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)	
b2.bt4 Sie klären erste Kundenbedürfnisse ab. (K3)	b2.bs4 Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)	

b2.bt5 Sie bearbeiten Kundenreklamationen sachbezogen. (K3)	b2.bs5a Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2) b2.bs5b Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)	
b2.bt6 Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen und Lieferant/innen an die zuständige Stelle zeitnah weiter. (K3)		
b2.bt7 Sie erstellen Gesprächsnotizen adressatengerecht. (K3)	b2.bs7 Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)	
b2.bt8 Sie stellen für Mitarbeitende oder vorgesetzte Stellen Kontakte mit internen und externen Kund/innen und Lieferant/innen über die gewünschten Kanäle her. (K3)		
b2.bt9 Sie stellen Unterlagen und Dokumente den Kund/innen und Lieferant/innen über den entsprechenden Kanal zu. (K3)		
b2.bt10 Sie kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache. (K3)		

Handlungskompetenz b3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen

Kaufleute EBA führen Informations- und Beratungsgespräche mit internen und externen Kund/innen sowie Lieferant/innen auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache oder einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären Bedürfnisse, beraten lösungsorientiert und leiten Anliegen, die sie nicht bearbeiten können, an die zuständigen Personen weiter. Sie reflektieren ihren Kundenkontakt und leiten Verbesserungsvorschläge für zukünftige Gespräche ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b3.bt1 Sie bereiten Informations- und Beratungsgespräche themenspezifisch vor. (K3)		b3.ük1 Sie wenden gängige Informations- und Kommunikationstechniken an. (K3)
b3.bt2 Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)	b3.bs2a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2) b3.bs2b Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) b3.bs2c Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)	
b3.bt3 Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)	b3.bs3a Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2) b3.bs3b Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3) b3.bs3c Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3)	b3.ük3a Sie wenden die Vorgehensschritte für ein erfolgreiches Informations- oder Beratungsgespräch an. (K3)
b3.bt4 Sie nehmen die Bedürfnisabklärung in ihrem Betrieb vor. (K3)		b3.ük4 Sie wenden gängige Kommunikationstechniken zur Bedürfnisabklärung an. (K3)
b3.bt5		

Sie bieten den Kund/innen oder Lieferant/innen auf der Basis der Bedürfnisabklärung gezielt Produkte und Dienstleistungen an. (K3)		
b3.bt6 Sie stellen Sachverhalte und Meinungsbeiträge neutral und überzeugend dar. (K3)		
b3.bt7 Sie argumentieren auf Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen sach- und lösungsorientiert. (K4)	b3.bs7 Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)	
b3.bt8 Sie führen Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache. (K3)	b3.bs8 Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)	
b3.bt9 Sie kommunizieren und dokumentieren das Informations- oder Beratungsgespräch ihrer vorgesetzten Stelle. (K3)	b3.bs9 Sie verfassen ein Gesprächsprotokoll. (K3)	
b3.bt10 Sie leiten Anliegen, die sie nicht bearbeiten können, adressatengerecht weiter. (K3)		
b3.bt11 Sie werten ihre Informations- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenreaktionen aus und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Gespräche ab. (K4)		

Handlungskompetenzbereich c: Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen

Handlungskompetenz c1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten

Kaufleute EBA üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen aus. Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie berücksichtigen interkulturelle Unterschiede und gewünschte Kommunikationsregeln. Kaufleute EBA halten Vorgaben, Vereinbarungen

und Termine ein. Bei Abweichungen leiten sie entsprechende Massnahmen ein. Sie holen Feedback ein und leiten Entwicklungsmassnahmen für sich selbst ab.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.bt1 Sie arbeiten mit allen Teammitgliedern situationsgerecht zusammen. (K3)	c1.bs1 Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)	
c1.bt2 Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern in der regionalen Landessprache. (K3)	c1.bs2a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2) c1.bs2b Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3)	
c1.bt3 Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern adressatengerecht. (K3)	c1.bs3 Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)	
c1.bt4 Sie passen sich an verändernde Teamstrukturen an. (K3)		
c1.bt5 Sie wenden die betrieblichen Kommunikationsregeln an. (K3)		
c1.bt6 Sie bearbeiten Aufträge termingerecht und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. (K4)	c1.bs6 Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	
c1.bt7 Sie holen proaktiv Feedbacks von ihren Teammitgliedern ein und leiten gezielte Massnahmen für ihre weitere Entwicklung ab. (K4)		

c1.bt8 Sie nehmen Kritik offen entgegen und leiten daraus Optimierungsmassnahmen ab. (K4)		
c1.bt9 Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)	c1.bs9 Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)	

Handlungskompetenz c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen

Kaufleute EBA arbeiten als unterstützendes Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen. Sie koordinieren unter Anleitung diverse Aufgaben und bearbeiten anstehende Aufträge. Sie koordinieren die Schnittstellen mit den vorhandenen Hilfsmitteln effizient und methodengestützt.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c2.bt1 Sie arbeiten als unterstützendes Bindeglied mit Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppensituationsgerecht zusammen. (K3)	c2.bs1 Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)	c2.ük1a Sie erläutern den Begriff «Dienstleistung». (K2) c2.ük1b Sie zeigen die Vorgehensweise bei der Koordination verschiedener Schnittstellen in gängigen Situationen auf. (K3)
c2.bt2 Sie kommunizieren mit den Anspruchsgruppen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)		
c2.bt3 Sie nehmen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen internen Anspruchsgruppen entgegen. (K3)	c2.bs3 Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3)	
c2.bt4 Sie analysieren die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen internen Anspruchsgruppen und leiten daraus entsprechende Massnahmen ab. (K4)	c2.bs4a Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4) c2.bs4b	

	Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	
c2.bt5 Sie führen Arbeitsschritte gegebenenfalls unter Anleitung der vorgesetzten Person systematisch aus. (K3)		
c2.bt6 Sie koordinieren an den Schnittstellen zwischen allen Beteiligten mit den vorhandenen Hilfsmitteln effizient und methodengestützt. (K3)		
c2.bt7 Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Gepflogenheiten und Vorgaben an. (K3)		

Handlungskompetenz c3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen

Kaufleute EBA erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle unterschiedliche Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse. Sie führen Terminkalender und organisieren die Ablage. Sie führen weitere administrative Arbeiten sowie wiederkehrende einfache finanzielle Teilaufgaben aus. Sie reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c3.bt1 Sie erstellen Dokumente wie Überblicksdarstellungen, Listen, Tabellen, Protokolle und Notizen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K3)	c3.bs1a Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3) c3.bs1b Sie erläutern den Aufbau, Inhalt und die Sprache von gängigen Dokumenten im betrieblichen Geschäftsverkehr. (K2) c3.bs1c Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Rich-	

	tigkeit von Dokumenten. (K3)	
c3.bt2 Sie erstellen Dokumente gemäss Corporate Identity und Corporate Design des Betriebs. (K3)	c3.bs2 Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten wie Corporate Identity und Corporate Design. (K2)	c3.ük2 Sie erläutern die Begriffe Corporate Identity und Corporate Design für kaufmännische Unterstützungsprozesse. (K2)
c3.bt3 Sie planen und organisieren Termine und Terminkalender. (K3)		
c3.bt4 Sie organisieren die physische und digitale Ablage strukturiert. (K3)	c3.bs4 Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)	c3.ük4a Sie erläutern gängige physische und digitale Ablagestrukturen. (K2) c3.ük4b Sie erstellen unterschiedliche digitale Ablagestrukturen. (K3)
c3.bt5 Sie führen wiederkehrende einfache finanzielle Teilaufgaben aus. (K3)	c3.bs5 Sie erstellen einfache Dokumente für den finanziellen Bereich ihres Betriebs. (K3)	
c3.bt6 Sie reduzieren nach Möglichkeit den Papierverbrauch durch digitale Ablagen. (K3)		
c3.bt7 Sie vermeiden unnötige Abfälle und entsorgen Abfälle umweltgerecht. (K3)		
c3.bt8 Sie reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen geeignete Verbesserungsmaßnahmen vor. (K4)		

Handlungskompetenzbereich d: Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen		
Handlungskompetenz d1: Sitzungen und Anlässe organisieren Kaufleute EBA unterstützen bei der Organisation und Durchführung von Sitzungen und Anlässen. Sie stellen die erforderliche Infrastruktur für die Veranstaltungen bereit. Bei Mängeln oder Fehlen von benötigter Infrastruktur leiten sie die entsprechenden Massnahmen nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle ein.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d1.bt1 Sie planen und organisieren interne und externe Sitzungen und Anlässe analog und digital. (K3)	d1.bs1a Sie planen einen kleinen Anlass. (K3) d1.bs1b Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)	
d1.bt2 Sie informieren sich über die Anforderungen für die bevorstehenden Sitzungen und Anlässe. (K3)	d1.bs2 Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)	
d1.bt3 Sie stellen die erforderliche Infrastruktur für die jeweilige Veranstaltung unter Beizug der betriebsspezifischen Planungs- und Organisationstools termingerecht bereit. (K3)		
d1.bt4 Sie führen geeignete Massnahmen zur Reduktion der Umweltbelastung einer Veranstaltung durch. (K3)		
d1.bt5 Sie leiten die notwendigen Massnahmen bei Defekten oder Fehlern der benötigten Infrastruktur in Absprache mit der vorgesetzten Stelle ein. (K3)		
d1.bt6 Sie dokumentieren die Organisation und Durchführung in dem	d1.bs6 Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und An-	

entsprechenden Betriebssystem. (K3)	lassen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)	
d1.bt7 Sie ermitteln Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung zukünftiger Veranstaltungen einzusparen. (K4)	d1.bs7 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)	
d1.bt8 Sie holen nach der Veranstaltung Feedback ein und leiten daraus Optimierungsmassnahmen für die Organisation zukünftiger Sitzungen und Anlässe ab. (K4)	d1.bs8a Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3) d1.bs8b Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)	

Handlungskompetenz d2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Kaufleute EBA wenden die Applikationen ihres Arbeitsbereichs an und unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen bei deren Nutzung. Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken sowie Inhaltsverwaltungssystemen. Kaufleute EBA halten die rechtlichen Vorschriften ein, lokalisieren Risiken bezüglich der Datensicherheit und leiten Massnahmen ein. Technische Probleme lösen sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Zudem ergreifen sie Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs im IT-Bereich.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.bt1 Sie wenden die Applikationen in ihrem Arbeitsbereich an. (K3)	d2.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3) d2.bs1b Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2) d2.bs1c Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)	d2.ük1 Sie erläutern die in ihrem Betrieb gängigen Applikationen und die allgemeine digitale Infrastruktur. (K2)
d2.bt2	d2.bs2a	d2.ük2

<p>Sie unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen in der Anwendung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)</p>	<p>Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)</p> <p>d2.bs2b</p> <p>Sie erklären die Bedeutung und den Umgang mit einem Update. (K2)</p>	<p>Sie zeigen technische Neuigkeiten zur Verbesserung der digitalen Infrastruktur im Betrieb und mögliche Verwendungszwecke auf. (K3)</p>
<p>d2.bt3</p> <p>Sie organisieren die notwendige Infrastruktur für einen digitalen Austausch in ihrem Betrieb. (K3)</p>		
<p>d2.bt4</p> <p>Sie erstellen gängige Ablagestrukturen in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen. (K3)</p>		
<p>d2.bt5</p> <p>Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Applikationen nach den Datenschutzrichtlinien. (K3)</p>	<p>d2.bs5a</p> <p>Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p> <p>d2.bs5b</p> <p>Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)</p>	<p>d2.ük5</p> <p>Sie erklären die Richtlinien und Vorgaben ihres Betriebs bezüglich Datenschutz und Umgang mit sensiblen Daten. (K2)</p>
<p>d2.bt6</p> <p>Sie lokalisieren gängige Risiken oder Gefahren bezüglich der Datensicherheit und leiten geeignete Massnahmen stufengerecht ein. (K4)</p>		
<p>d2.bt7</p> <p>Sie lösen einfache technische Probleme bei der Nutzung der Applikationen. (K3)</p>	<p>d2.bs7</p> <p>Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)</p>	<p>d2.ük7</p> <p>Sie lösen einfache technische Probleme bei der Nutzung der gängigen Applikationen. (K3)</p>
<p>d2.bt8</p> <p>Sie analysieren technische Problemstellungen und leiten diese zeitnah an die zuständige Stelle weiter. (K4)</p>		

d2.bt9 Sie ergreifen in ihrem Arbeitsbereich Massnahmen, um den Energieverbrauch zu verringern. (K3)	d2.bs9 Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)	
---	---	--

Handlungskompetenzbereich e: Aufarbeiten von Informationen und Inhalten

Handlungskompetenz e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren

Kaufleute EBA recherchieren unter Anleitung nach Informationen und Lösungen im wirtschaftlichen Bereich. Sie nutzen dazu unterschiedliche analoge und digitale Informationsquellen. Ihre Ergebnisse bereiten sie den Vorgaben entsprechend auf und legen sie im jeweiligen Ablagesystem ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
e1.bt1 Sie recherchieren Informationen und Inhalte im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. (K3)	e1.bs1a Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3) e1.bs1b Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)	e1.ük1 Sie führen grundlegende Recherchearten durch. (K3)
e1.bt2 Sie wenden sich gezielt an geeignete Personen zur Informationsbeschaffung. (K3)		
e1.bt3 Sie wenden die betrieblichen Datenbanken, digitale Ablagesysteme und andere technische Infrastrukturen im Rahmen ihrer Recherchen an. (K3)		
e1.bt4 Sie prüfen die recherchierten Informationen und Inhalte auf deren Qualität und priorisieren sie nach der Wichtigkeit. (K4)	e1.bs4a Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4) e1.bs4b Sie plausibilisieren Recher-	e1.ük4 Sie verwenden für die Recherche von Informationen und Inhalten geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)

	cheergebnisse. (K4)	
e1.bt5 Sie bereiten die relevanten Informationen und Inhalte für die auftraggebende Stelle gemäss Vorgaben und Datenschutzweisungen auf. (K3)	e1.bs5 Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)	e1.ük5 Sie wenden unterschiedliche Softwareprogramme zur Verarbeitung und Aufbereitung von Informationen und Daten nach den rechtlichen Vorgaben an. (K3)

Handlungskompetenz e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten

Kaufleute EBA bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen multimedial und auftragsbezogen auf. Sie leiten die aufbereiteten Inhalte an die zuständige Stelle weiter und arbeiten Rückmeldungen ein. Kaufleute EBA erstellen Präsentationen nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle und präsentieren Inhalte nach Vorgabe.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
e2.bt1 Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte auftragsbezogen mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3)	e2.bs1 Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)	
e2.bt2 Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen und Applikationen. (K3)	e2.bs2 Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)	
e2.bt3 Sie arbeiten die Rückmeldungen der zuständigen Stellen in die aufbereiteten Inhalte ein. (K3)		
e2.bt4 Sie erstellen Präsentationen nach Absprache mit ihrer vorgesetzten Person in den entsprechenden Formaten. (K3)	e2.bs4 Sie erstellen und präsentieren Inhalte wie Texte, Bilder, Ton und Video in einem gängigen Format. (K3)	
e2.bt5 Sie präsentieren aufbereitete Inhalte nach Vorgaben. (K3)		

Handlungskompetenz e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten

Kaufleute EBA arbeiten bei Auswertungen von betriebsbezogenen Daten mit. Sie führen inhaltliche Analysen sowie kleinere quantitative Auswertungen nach Vorgaben aus. Sie bereiten die Ergebnisse nach den Vorgaben auf und leiten die Auswertungen an die zuständigen Stellen weiter. Rückmeldungen arbeiten sie ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
e3.bt1 Sie führen inhaltliche Analysen von betriebsbezogenen Statistiken und Datenauswertungen unter Anleitung durch. (K3)	e3.bs1 Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)	e3.ük1 Sie wenden die notwendigen Kriterien für Datenmanagement an. (K3)
e3.bt2 Sie führen kleinere quantitative Auswertungen von Daten nach Vorgaben aus. (K3)	e3.bs2 Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)	
e3.bt3 Sie filtern auftragsbezogen aus den grossen Datenmengen die relevanten Informationen. (K4)	e3.bs3 Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)	e3.ük3 Sie überprüfen einfache Daten in einem Datenmanagementsystem. (K3)
e3.bt4 Sie bereiten die Ergebnisse der Auswertungen und Analysen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen nach den Vorgaben und Datenschutzrichtlinien auf. (K3)	e3.bs4 Sie stellen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen grafisch dar. (K3)	e3.ük4 Sie beschreiben die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Möglichkeiten zur Datenauswertung und -aufbereitung. (K2)
e3.bt5 Sie arbeiten Rückmeldungen in die erstellten Auswertungen ein. (K3)		

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom [Erlassdatum BiVo] über die berufliche Grundbildung für Kauf-
frau/Kaufmann mit eidgenössischem Berufsattest (EBA).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, [Datum]

IGKG Schweiz

Der Präsident

Der Geschäftsleiter

Michael Kraft

Roland Hohl

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, [Datum/Stempel]

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EBA	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EBA	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster sowie ggf. Leistungsnachweise überbetriebliche Kurse und/oder Leistungsnachweis Bildung in beruflicher Praxis)	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule Kauf- frau/Kaufmann EBA	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung Kauffrau/Kaufmann EBA	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Lernortkooperation – Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Lerndokumentation	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Bildungsbericht	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Blended Learning-Konzept der IGKG Schweiz im Rahmen der überbetrieblichen Kurse	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Geschäftsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	IGKG Schweiz www.igkg.ch
Befreiung und Dispensationen überbetriebliche Kurse	evtl., tbd zu einem späteren Zeitpunkt
Handhabung bzgl. verkürzter und verlängerter Grundbildung	evtl., tbd zu einem späteren Zeitpunkt
Weitere	evtl., tbd zu einem späteren Zeitpunkt

Glossar (* siehe *Lexikon der Berufsbildung*, 4. überarbeitete Auflage 2013, SDDB Verlag, Bern, www.lex.berufsbildung.ch)

Berufsbildungsamt*

Ausbildungspartner mit Beratungs- und Aufsichtsfunktion gegenüber den Lehrvertragsparteien, Berufsfachschulen und üK-Organisationen. Koordination und Steuerung des Vollzugs der Grundbildung und Sicherstellen der Qualifikationsverfahren.

Berufsbildungsverantwortliche*

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildner/in in Lehrbetrieben, Berufsbildner/in in üK, Lehrkraft für schulische Bildung, Prüfungsexpert/in.

Bildungsbericht*

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildner/in und lernender Person statt.

Bildungsplan

Der Bildungsplan ist Teil der BiVo und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der OdA erstellt und unterzeichnet.

Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR)

Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR) hat zum Ziel, berufliche Qualifikationen und Kompetenzen in Europa vergleichbar zu machen. Um die nationalen Qualifikationen mit dem EQR zu verbinden und dadurch mit den Qualifikationen von anderen Staaten vergleichen zu können, entwickeln verschiedene Staaten nationale Qualifikationsrahmen (NQR).

Handlungskompetenz (HK)

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationsspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

Handlungskompetenzbereich (HKB)

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

Individuelle praktische Arbeit (IPA)

Die IPA ist eine der beiden Möglichkeiten der Kompetenzprüfung im Qualifikationsbereich praktische Arbeit. Die Prüfung findet im Lehrbetrieb anhand eines betrieblichen Auftrags statt. Sie richtet sich nach den jeweiligen berufsspezifischen «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung».

Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission B&Q)

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld. Die Kommission B&Q ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG².

Lehrbetrieb*

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen,

² SR 412.10

in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

Leistungsdokumentation

Die Leistungen der Lernenden werden an allen drei Lernorten in Form von Leistungsnachweisen dokumentiert. Im Lehrbetrieb wird die Leistung der lernenden Person semesterweise in Form von Kompetenznachweisen festgehalten. In der Berufsfachschule wird die Leistung dokumentiert im Rahmen des Semesterzeugnisses und im überbetrieblichen Kurs in Form von zwei üK-Kompetenznachweisen. In den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (siehe Anhang 1) werden sie weiter konkretisiert.

Leistungsziele (LZ)

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und üK meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

Lerndokumentation*

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.

Die Lerndokumentation wird in Form eines persönlichen Portfolios geführt. Die Lernenden dokumentieren ihre Erfahrungen beim Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen auf. Sie beschreiben Projekte oder Umsetzungen aus ihrer Grundbildung, die handlungskompetenzübergreifend sind oder über die Handlungskompetenzen einer Kauffrau eines Kaufmanns EBA hinausgehen. Sie belegen ihre Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen anhand von formalen Nachweisen, z.B. Sprachzertifikaten. Und sie haben die Möglichkeit aufzuzeigen, was sie - abgesehen von ihrer Berufsrolle - sonst noch auszeichnet.

Lernende Person*

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

Lernorte*

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

Nationaler Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung)

Mit dem NQR Berufsbildung sollen die nationale und die internationale Transparenz und Vergleichbarkeit der Berufsbildungsabschlüsse hergestellt und damit die Mobilität im Arbeitsmarkt gefördert werden. Der Qualifikationsrahmen umfasst acht Niveaustufen mit den drei Anforderungskategorien «Kenntnisse», «Fertigkeiten» und «Kompetenzen». Zu jedem Abschluss der beruflichen Grundbildung wird eine standardisierte Zeugniserläuterung erstellt.

Organisation der Arbeitswelt (OdA)*

„Organisationen der Arbeitswelt“ ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

Qualifikationsbereiche*

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskennntnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit**
- **Qualifikationsbereich Berufskennntnisse:** Die Berufskennntnisprüfung bildet den theoreti-

schen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder schriftlich und mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt und geprüft werden. Die Allgemeinbildung richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006³ über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung und wird gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskennnisse geprüft.

Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

Qualifikationsverfahren (QV)*

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

Unterricht in den Berufskennnissen

Im Unterricht in den Berufskennnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskennnissen fliessen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

Überbetriebliche Kurse (üK)*

In den üK wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

Verbundpartnerschaft*

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hochstehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem SBFI in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das SBFI.

Praktische Arbeit (PA)*

Sie wird während der ganzen Prüfungszeit von zwei Expert/innen beaufsichtigt. Es gelten für alle Lernenden die Prüfungspositionen und die Prüfungsdauer, die in der Bildungsverordnung festgelegt sind.

Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK gegliedert.