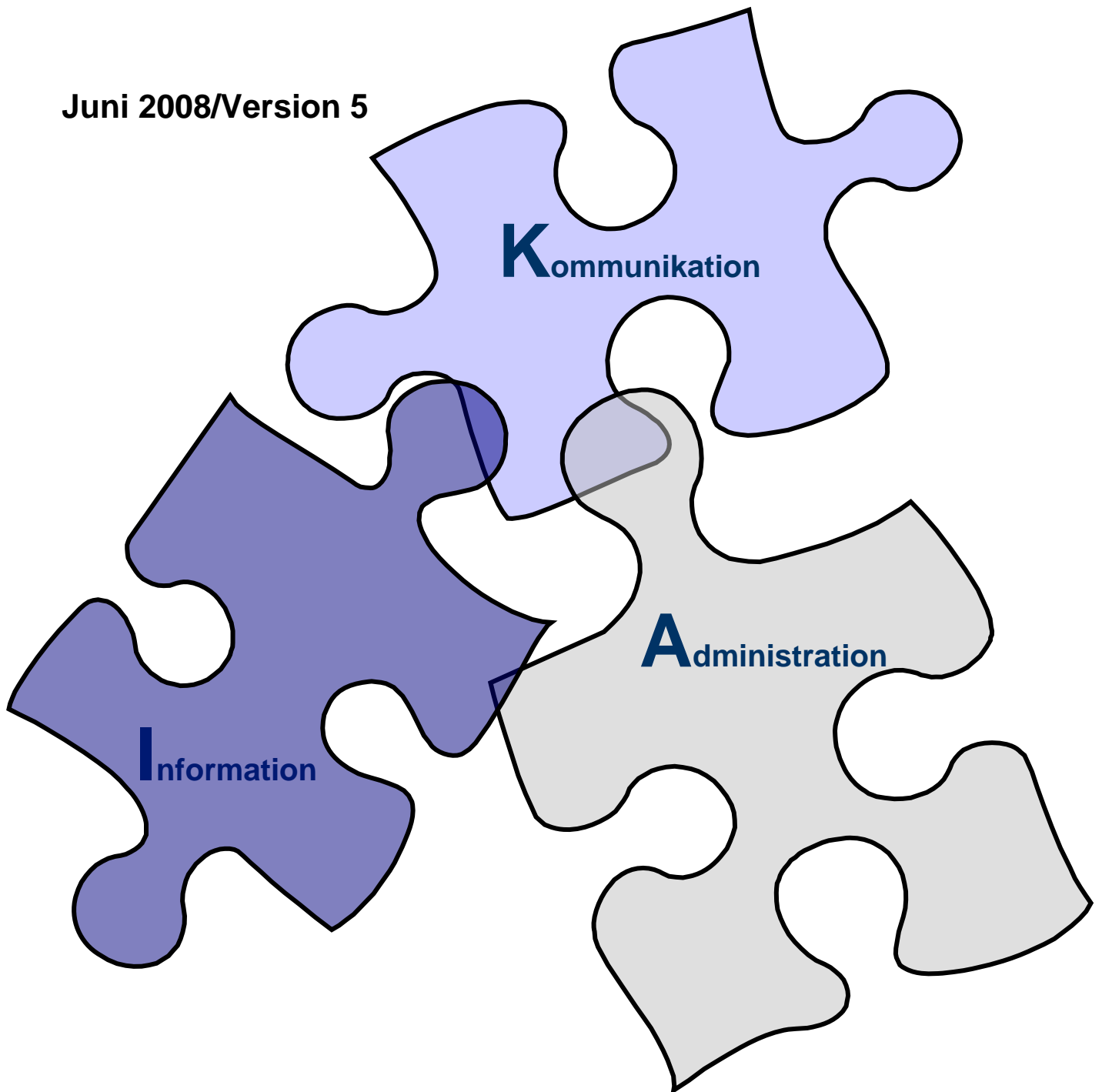


# Rahmenlehrplan/Leistungszielkatalog IKA für Kaufleute

BWZ Lyss

Juni 2008/Version 5



# Inhaltsverzeichnis

1	Leistungszielkatalog.....	3
2	Inhalte/Themen IKA .....	18
2.1	1. Lehrjahr .....	18
2.1.1	Basiskurs .....	18
2.1.2	1. Semester nach Basiskurs .....	20
2.1.3	2. Semester .....	21
2.2	2. Lehrjahr .....	23
2.2.1	3. Semester .....	23
2.2.2	4. Semester .....	25
3	Sozial- und Methodenkompetenz.....	26
3.1	Soziale Kompetenzen.....	26
3.2	Methodenkompetenzen .....	27
4	ECDL Module Terminplan.....	29
5	Lehrmittel .....	29
6	Abkürzungen.....	29

# 1 Leistungszielkatalog

## 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.

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>B2.1.1.1</b> Kaufleute erklären verständlich die wichtigsten Begriffe im Umgang mit dem Computer.	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit	K2
<b>B SI LZ 1</b> Die Kaufleute nehmen Ihre Verantwortung in bezug auf den Umgang und die Pflege der PC's in den Informatikzimmern des BWZ Lyss wahr. Sie arbeiten sorgfältig und achten darauf, die Regeln einzuhalten, welche für die Benutzung der PC's gelten. Sie befolgen beim Benutzen des Internets die Regeln der 'Netiquette' und handeln danach. Die Kaufleute beziehen beim Ausdrucken von Dokumenten das ökologische Handeln mit ein.	2.11 vernetztes Denken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.10 ökologisches Verhalten 1.14 Angepasste Umgangsformen	
<b>B2.1.1.2</b> Sie können die Grundfunktionen einer PC Arbeitsstation und eines Netzwerkes verständlich erklären.	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit	K2
<b>B SI LZ 2</b> Kaufleute erwerben im Basiskurs die <b>ECDL-Zertifikate</b> für die <b>Module 1/2/3</b> . Die Lerninhalte erlernen die Kaufleute Mithilfe des vermittelten Stoffes im Basiskurs als auch Mithilfe einer Lern-CD. Die Kaufleute erkennen selbst, welche Kenntnisse Sie sich noch aneignen und selbständig erarbeiten müssen.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.2 mit Belastungen umgehen 1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.8 Leistungsbereitschaft	

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<p><b>(B)2.1.1.3</b>            Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel routiniert ein. Sie verwenden die gängigen Funktionen. Sie kennen Formatbefehle, um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder erstellen. (z.B. Geschäftsbriefe, Protokolllayouts...            Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel ein.</li> <li>• Sie verwenden die gängigen Funktionen.</li> <li>• Sie kennen Formatbefehle, um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder erstellen. (z.B. Geschäftsbriefe, Protokolllayouts, ...)</li> <li>• Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.</li> </ul>	<p>2.2 Arbeitstechniken            2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.12 Teamfähigkeit</p>	<p>K3</p>
<p><b>SI LZ 3</b>            Kaufleute wenden in einem Textverarbeitungsprogramm fortgeschrittene Funktionen an</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen, formatieren und fertig stellen von Textdokumenten</li> <li>• Kopieren, Verschieben, Löschen – im Dokument und zwischen aktiven Dokumenten</li> <li>• Kopf- und Fusszeilen – Seitennummerierung</li> <li>• Tabulatoren</li> <li>• Aufzählungen und Nummerierungen</li> <li>• Suchen und Ersetzen – Zeichen, Wörter, Sätze</li> <li>• Importieren und Einfügen – Bilder, Grafiken, Tabellen (Objekte einfügen)</li> <li>• Serienbrieffunktionen</li> <li>• Dokumentvorlagen</li> <li>• Formatvorlagen</li> <li>• Inhaltsverzeichnis – Index und Verzeichnisse</li> </ul>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p>	<p>1.12 Ziele und Prioritäten setzen            1.5 Flexibilität            1.8 Leistungsbereitschaft            1.9 Lernbereitschaft            1.12 Teamfähigkeit            1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>K1            K2            K3</p>

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>B2.1.1.4</b> Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern.</li> <li>• einfache Tabellen erstellen. Sie sorgen dafür, dass Daten in verschiedenen Zellen addiert, subtrahiert, multipliziert, dividiert werden.</li> <li>• Ergebnisse grafisch darstellen.</li> <li>• einfache Aufgaben mit dem Formelassistenten fehlerfrei ausführen.</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3
<b>SI LZ 4</b> Kaufleute erwerben im Laufe der ersten 2 Lehrjahre die ECDL-Zertifikate für die Module 4/5/6/7. Die Lerninhalte erlernen die Kaufleute mit Hilfe des vermittelten Stoffes im IKA-Unterricht als auch mit Hilfe einer Lern-CD. Die Kaufleute erkennen selbst, welche Kenntnisse Sie sich noch aneignen und selbständig erarbeiten müssen.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.2 mit Belastungen umgehen 1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.8 Leistungsbereitschaft	K1 K2 K3
<b>2.1.1.5</b> Kaufleute können mit mindestens drei Standardprogrammen (für Text, Präsentation, Bild, Kalkulation, Diagramm, Datenbank) so umgehen, dass sie eine alltägliche Aufgabenstellung des Büroalltages mit Hilfsmitteln korrekt ausführen können. Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistung innert vorgegebener Zeit</li> <li>• typographische Grundsätze werden eingehalten</li> <li>• die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken		K3
<b>SI LZ 5</b> Kaufleute können in einem relationalen Datenbankprogramm: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Datenbank planen</li> <li>• Daten-Tabellen erstellen und miteinander verknüpfen</li> <li>• Formulare zur Eingabe und Pflege der Daten erstellen</li> <li>• Informationsabfragen mit Such-, Auswahl- und Sortierfunktion vornehmen</li> <li>• Berichte erstellen und modifizieren</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.9 Lernfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>SI LZ 6</b> Outlook /Outlook Express: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachrichten verfassen, versenden und beantworten</li> <li>• Termine und Aufgaben verwalten</li> <li>• Kontakte verwalten und anwenden</li> <li>• Kaufleute kennen die Philosophie des Bürokommunikationsprogramms Outlook und wenden dieses effizient an.</li> <li>• Die vernetzten Funktionen, welche Outlook anbietet, verstehen Sie.</li> </ul> → Mithilfe einer Fallstudie wird Ihnen bewusst wie dieses Programm eingesetzt werden kann und wie komplexe Aufgabenstellungen im Arbeitsalltag gelöst werden können.	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.11 vernetztes Denken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.8 Leistungsbereitschaft 1.9 Lernfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3
<b>2.1.1.6</b> Kaufleute lösen mit den Softwarekenntnissen vernetzte kaufmännische Aufgaben. (z.B. Serienbriefe [Textverarbeitung und Datenbank], Inhaltsverzeichnisse usw.) Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistung innert vorgegebener Zeit</li> <li>• typographische Grundsätze werden eingehalten</li> <li>• Die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar.</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.2 mit Belastungen umgehen 1.8 Leistungsbereitschaft 1.5 Flexibilität 1.13 Transferfähigkeit	K5
<b>2.1.1.7</b> Kaufleute verstehen die wichtigsten Begriffe der Informatik, wie sie z.B. in einem Angebot vorkommen (z.B. Hardware, RAM, etc.). Sie können an einem Gespräch mit einer Fachperson aktiv teilnehmen und den Inhalt des Gesprächs sinngemäss in eigenen Worten nachvollziehen und wiedergeben.	2.2 Arbeitstechniken 2.11 vernetztes Denken	1.9 Lernfähigkeit 1.5 Flexibilität	K3
<b>2.1.1.8</b> Kaufleute erarbeiten mit einem Tabellenkalkulationsprogramm anspruchsvolle Berechnungen mit und ohne Formelassistenten. (z.B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen.....) Sie erstellen Diagramme.	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit	K3

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>SI LZ 7</b> Kaufleute wenden in einem Tabellenkalkulationsprogramm fortgeschrittene Techniken an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten Importieren/Exportieren aus andern Office-Programmen</li> <li>• Einfügen von Objekten</li> <li>• Kennwortschutz aktivieren/deaktivieren</li> <li>• Daten verknüpfen</li> <li>• Diagramme nach Vorgabe verändern</li> <li>• Mathematische, statistische und Text-Funktionen anwenden</li> <li>• Makros erstellen und ausführen</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.9 Lernfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3
<b>SI LZ 8</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm die Datenbankfunktionen einsetzen:</li> <li>• Abfragefunktionen (diverse Filter) anwenden</li> <li>• Teilergebnisse berechnen</li> <li>• Analysen mittels PivotTables durchführen</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.9 Lernfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>B2.1.2.1</b> Kaufleute erstellen routiniert E-Mails. Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten ohne Hilfe. Sie nutzen alle Programmöglichkeiten aus. (z.B. fügen Attachment bei, legen die Prioritäten, aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter....)	2.2 Arbeitstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit	K2, K3
<b>2.1.2.2</b> Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an.	2.2 Arbeitstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.9 Lernfähigkeit	K3

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.1.2.3</b> Kaufleute wählen eine geeignete aus den ihnen bekannten Anwendersoftware aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen. z.B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen, Plakate	2.3 Entscheidungs- techniken 2.7 Problemlösungs- techniken	1.13 Transferfähigkeit	K5

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.1.3.1</b> Kaufleute können mehrere Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung fachmännisch anwenden. Sie setzen moderne Suchmethoden (z.B. Relevanz eines Dokuments....) ein, verstehen die Funktionsweise von Suchsystemen und nutzen interaktive Suchtechniken.	2.5 mit Informations- quellen umgehen	1.6 Kommunikations- fähigkeit	K3
<b>2.1.3.2</b> Kaufleute zeigen bei der Planung eines vorgegebenen Auftrages souverän auf, wie sie die Informationstechnologien für die Ausführung einsetzen wollen. (z. B. bei einer Teilnehmerliste die Verwendung verschiedener Auswertungen rund um die Tagung [z. B. aufnehmen, registrieren und sortieren von Dokumenten.]....). Sie benutzen dazu ein Schema (z.B. Checkliste...) für die Lösungsfindung.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 mit Informations- quellen umgehen 2.7 Problemlösungs- techniken	1.2 mit Belastungen umgehen 1.5 Flexibilität 1.8 Leistungs- bereitschaft 1.13 Transferfähigkeit	K5

**DZ 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.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomi estufe
<b>2.1.4.1</b> Kaufleute können für eine für sie neue Problemstellung zwei Alternativen erläutern, wie sie die dazu notwendigen Informationen elektronisch beschaffen. In den Ausführungen kommen die Vor- und Nachteile der beiden Varianten zum Ausdruck.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 mit Informations- quellen umgehen 2.7 Problemlösungs- techniken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit	K4

**Leitidee**

Optimale Kommunikation und Informationsverarbeitung verlangen die aktive Mitgestaltung durch alle. Deshalb müssen 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.

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.2.1.1</b> Kaufleute können für eine vorgegebene Situation aufgrund drei selbstgewählter Gesichtspunkte, (z.B. Diskretion, Datenschutz....) entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel, (z.B. Telefon, Fax, E-Mail und Transportmittel, oder Kurierdienst, Wertsendungen ....) am geeignetsten ist.	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen	1.3 Diskretion 1.13 Transferfähigkeit	K3

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>(B)2.2.2.1</b> Kaufleute können mit einem Hilfesystem für die eingesetzte Software selbstständig umgehen. Nachdem sie im Unterricht mehrere der gelernten und neue Funktionen im Hilfesystem nachgelesen und angewandt haben, können sie innert nützlicher Frist eine einfache, neue Funktion im Hilfesystem finden, verstehen und am Gerät durchführen. Partielles Leistungsziel für Basiskurs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufleute können die Hilfe-Funktion (F1-Taste) bei der eingesetzten Software aktivieren.</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen 2.11 vernetztes Denken	1.9 Lernfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3
<b>2.2.2.2</b> Kaufleute erstellen für einen neu vorgegebenen Arbeitsauftrag ohne Hilfsmittel eine Checkliste, die sowohl die zu erledigenden Arbeitsschritte als auch die dazu notwendigen Materialien vollständig dokumentiert.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.13 Transferfähigkeit	K3

**DZ 2.2.3** Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>(B)2.2.3.1</b> Kaufleute können nach Vorgabe eine Präsentation zusammenstellen und verändern. Partielles Leistungsziel für Basiskurs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufleute können nach Vorgabe eine einfache Präsentation mit einem gängigen Grafikprogramm erstellen.</li> </ul>	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentations- techniken	1.13 Transferfähigkeit	K3 K2
<b>2.2.3.2</b> Kaufleute können mit Hilfe eines Präsentationsprogramms im Rahmen eines vorgegebenen Zeitbudgets fachgerechte Folien für eine Präsentation und eine Kurzdokumentation über ein ausgewähltes Thema erstellen.	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentations- techniken	1.13 Transferfähigkeit	K3

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>B2.2.4.1</b> Aus dem Internet holen Kaufleute innert nützlicher Frist Informationen über ein vorgegebenes oder frei wählbares Thema.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 mit Informations- quellen umgehen	1.4 Verantwortungs- bereitschaft 1.8 Leistungs- bereitschaft	K3
<b>2.2.4.2</b> Kaufleute leiten aufgrund neuer technischer Entwicklungen (z.B. Einführung Intranet) mindestens drei Konsequenzen für den betrieblichen Arbeitsprozess ab. Sie verfassen aufgrund von Stichworten eine Anleitung für die Mitarbeiter/innen, damit diese mit der Neuerung umgehen können.	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungs- techniken 2.7 Problemlösungs- techniken 2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungs- bereitschaft 1.6 Kommunikations- fähigkeit	K5
<b>2.2.4.3</b> Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z.B. Arbeitsumgebung,.....) und wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können.	2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungs- bereitschaft 1.6 Kommunikations- fähigkeit	K5

**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.

**DZ 2.3.1** Kaufleute zeigen Bereitschaft, sich für ökologische Massnahmen einzusetzen.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<p><b>2.3.1.1</b> Kaufleute erstellen und begründen eine Anforderungsliste für die Anschaffung neuer Geräte für ihren Betrieb, die den technischen und ökologischen Ansprüchen genügen.</p>	<p>2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.10 ökologisches Verhalten</p>	K6
<p><b>2.3.1.2</b> Kaufleute berücksichtigen aktuelle ökologische Grundsätze bei der Entsorgung. An einem selbstgewählten Beispiel aus dem Bereich Büroverbrauchsmaterialien oder EDV-Zubehör formulieren sie eine Richtlinie, wie dem Grundsatz privat oder im Betrieb nachgelebt werden kann.</p>	<p>2.3 Entscheidungstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.10 ökologisches Verhalten</p>	K5
<p><b>2.3.1.3</b> Kaufleute wählen von Angeboten für das Recycling von Büromaterial, z.B. Toner, Papier, das Beste aus. Sie benutzen zur Auswahl folgende Gesichtspunkte: a) betriebliche Kosten b) Ökobilanz (z.B. am wenigsten Gifte oder am wenigsten Energieverbrauch....) und c) Serviceleistungen. Zu allen drei Bereichen a bis c entwickeln sie zwei bis vier eigene Gesichtspunkte.</p>	<p>2.3 Entscheidungstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	<p>1.10 ökologisches Verhalten</p>	K6

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.3.2.1</b> Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelerkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen.	2.4 Kreativitätstechniken	1.10 ökologisches Verhalten 1.11 gesundes Selbstbewusstsein	K2
<b>2.3.2.2</b> Kaufleute sind in der Lage, ihren persönlichen Arbeitsplatz (z.B. Geschäft, [Grossraumbüro.....] Privat.....) nach mindestens 3 ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten. Sie kennen die ergonomischen Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung und des Arbeitsablaufes und setzen Prioritäten.	2.4 Kreativitätstechniken 2.11 vernetztes Denken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 gesundes Selbstbewusstsein 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	K3

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.3.3.1</b> Kaufleute bearbeiten Fallbeispiele mit ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen. Sie können die elementaren Fehler identifizieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten, erstellen, schreiben und präsentieren.	2.4 Kreativitätstechniken 2.8 Projektmanagement 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 gesundes Selbstbewusstsein	K5

**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 betrieblichen Ablauf kennen und Archive systematisch aufbauen, führen und benutzen können.

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>(B)2.4.1.1</b> Kaufleute erklären, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellen muss, sei es manuell oder automatisiert. Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen. Partielles Leistungsziel für Basiskurs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufleute erklären, wie man auf dem eigenen Computer ein Backup auf Diskette erstellt.</li> <li>• Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen.</li> </ul>	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K3
<b>2.4.1.2</b> Kaufleute beschreiben mindestens zwei Fälle, bei denen elektronische Informationen manipuliert oder missbraucht worden sind (z.B. Hacker, Viren, unberechtigter Zugriff...). Zu jedem kennen sie eine Vorbeugungsmassnahme.	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.12 Teamfähigkeit	K2

**DZ 2.4.2** Kaufleute verhalten sich verantwortungsbewusst und diskret mit Daten aller Art.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.4.2.1</b> Kaufleute können an einem einfachen, vorgegebenen Beispiel erläutern, wie und wann Daten gelöscht und Schriftstücke vernichtet werden dürfen. Dabei beachten sie die Rechts- und Sicherheitsaspekte.	2.3 Entscheidungstechniken	1.3 Diskretion	K3
<b>2.4.2.2</b> Kaufleute wissen um die Existenz eidgenössischer und kantonaler Datenschutzgesetze und firmenspezifischer Datenschutzreglemente und wenden diese konsequent an.	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 mit Informationsquellen umgehen	1.3 Diskretion 1.4 Verantwortungsbereitschaft	K4

**DZ 2.4.3** Kaufleute benutzen Archive und Ablagen fallgerecht und situationsbezogen.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomiestufe
<p><b>B2.4.3.1</b>            Kaufleute können aufgrund von Vorgaben zu einem bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur erstellen.            Sie können deren Aufbau anhand drei selbstgewählter Kriterien erläutern.</p>	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen	1.4 Verantwortungsbereitschaft	K3
<p><b>2.4.3.2</b>            Kaufleute können ein Archiv führen. Sie können an einem Beispiel die Kontroll- und Beweismittelfunktion beschreiben und einen Prozessablauf für die Arbeitsabwicklung aufzeichnen. Beispiel: persönliche Ablage, Abteilungsablage, Zentralablage und Archiv unterscheiden. Sie bezeichnen die Aktualitätsstufe von Dokumenten und führen einen Ablageplan.            Kaufleute kennen die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die wichtigsten Dokumente eines Unternehmens und können mindestens zwei Fristen aufzählen.</p>	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft	K3 K1
<p><b>2.4.3.3</b>            Kaufleute können für einen neuen Fall aus verschiedenen Ordnungssystemen das zweckmässigste bestimmen. Sie begründen ihre Wahl mit Hilfe von drei selbstgewählten Kriterien.</p>	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen	1.13 Transferfähigkeit	K3

**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.

**DZ 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.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<p><b>2.5.1.1</b> Kaufleute verfassen Briefe aufgrund konkreter Vorgaben derart, dass eine partnerechte Haltung der Unternehmung und ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Adressaten klar zum Ausdruck kommt.</p>	2.9 Verhandlungstechniken	1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	K3
<p><b>2.5.1.2</b> Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei achten sie auf die Einfachheit im Satzbau und auf eine gute gedankliche Gliederung.</p>	2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.11 gesundes Selbstbewusstsein	K3
<p><b>2.5.1.3</b> Kaufleute können an einem vorgegebenen Beispiel analysieren, welche Textpassagen klar verfasst sind und welche den Empfänger nicht zu überzeugen vermögen.</p>	2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	K4

**DZ 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, typografisch zweckmässige Form.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>2.5.2.1</b> Kaufleute haben sich mit den häufigsten Schriftstücken im Geschäftsleben befasst, mindestens jedoch mit Waren- oder Dienstleistungsauskunft, Anfrage bei Lieferanten, Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung, Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz, Protokoll, Vorschlag für eine innerbetriebliche Verbesserung. Kaufleute bearbeiten oder verfassen die oben genannten Dokumente fachgerecht.	2.4 Kreativitäts- techniken 2.9 Verhandlungs- techniken 2.10 Verkaufstechniken	1.6 Kommunikations- fähigkeit 1.7 Konfliktfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	K3
<b>2.5.2.2</b> Kaufleute können Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind.	2.2 Arbeitstechniken 2.4 Kreativitäts- techniken 2.6 Präsentations- techniken	1.13 Transferfähigkeit	K4

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

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<b>B2.5.3.1</b> Kaufleute können aufgrund von mehreren vorgegebenen Situationen einen Anruf entgegennehmen und/oder ein einfaches Gespräch führen. Die Informationen können schriftlich festgehalten werden.	2.9 Verhandlungs- techniken 2.10 Verkaufstechniken	1.3 Diskretion 1.5 Flexibilität 1.6 Kommunikations- fähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	K2
<b>2.5.3.2</b> Kaufleute bieten aufgrund konkreter Vorgaben Waren bzw. Dienstleistungen an interne und externe Kunden erfolversprechend an und berücksichtigen dabei die Erwartungshaltung von Kunden bzw. Interessenten. Sie kennen die rechtlichen Aspekte und wenden sie an.	2.6 Präsentations- techniken 2.9 Verhandlungs- techniken 2.10 Verkaufstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungs- fähigkeit	K5

**DZ 2.5.4** Kaufleute können Dokumente überzeugend verfassen und mündliche Vereinbarungen schriftlich festhalten.

Lernzielkatalog BWZ Lyss	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Taxonomie- stufe
<p><b>2.5.4.1</b> Kaufleute bewerben sich erfolgversprechend um eine ausgeschriebene Stelle, die sie interessiert. Dabei beachten Sie die wichtigsten Aufbauelemente eines Personalienblattes und eines Bewerbungsbriefes.</p>	<p>2.1 analytisches und geplantes Vorgehen 2.4 Kreativitätstechniken 2.6 Präsentationstechniken 2.10 Verkaufstechniken</p>	<p>1.1 situationsgerechtes Auftreten 1.11 gesundes Selbstbewusstsein 1.14 Angepasste Umgangsformen</p>	K3
<p><b>2.5.4.2</b> Kaufleute verfassen und beantworten nach Vorgaben Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen. Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit.</p>	<p>2.3 Entscheidungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.11 vernetztes Denken</p>	<p>1.2 mit Belastungen umgehen 1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit</p>	K4
<p><b>2.5.4.3</b> Kaufleute gehen nach Vorgaben mündlich oder schriftlich auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlend ein.</p>	<p>2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.9 Verhandlungstechniken</p>	<p>1.1 situationsgerechtes Auftreten 1.2 mit Belastungen umgehen 1.7 Konfliktfähigkeit</p>	K3

## 2 Inhalte/Themen IKA

### 2.1 1. Lehrjahr

#### 2.1.1 Basiskurs

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
B2.1.1.1 B2.1.1.2 2.1.1.7 (B)2.4.1.1	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>Theorie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie</li> <li>• Hardware (EVA-Prinzip)</li> <li>• Grundfunktionen eines PCs</li> <li>• Netzwerke</li> <li>• Software</li> <li>• Datensicherung (Backup)</li> </ul> <p><b>ECDL-Modul 1 (Prüfung)</b></p>	10
(B)2.1.1.3 2.1.1.6	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>Textverarbeitung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundeinstellungen im Textverarbeitungsprogramm</li> <li>• Grundschriffe der Textverarbeitung (kopieren, verschieben, löschen, suchen etc.)</li> <li>• Erstellen, Formatieren und Fertigstellen eines Textdokuments</li> <li>• Druckvorbereitung</li> <li>• Erstellen von Tabellen im Textdokument</li> <li>• Verwendung von -Bildern und Grafiken</li> <li>• Importieren von Objekten</li> <li>• Serienbrieffunktionen</li> <li>• Gestalterische und typografische Elemente in einem Schriftstück einsetzen können</li> </ul> <p><b>ECDL-Modul 3 (Prüfung)</b></p>	14
B2.1.1.4 2.1.1.5	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>Tabellenkalkulation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundeinstellungen im Tabellenkalkulationsprogramm</li> <li>• Dateneingabe und -auswahl</li> <li>• Erstellen, Formatieren und Fertigstellen einer Kalkulationstabelle</li> <li>• Datenverwaltung (kopieren, löschen, suchen, sortieren etc.)</li> <li>• Formeln und Funktionen verwenden</li> <li>• Mathematische und logische Standardoperationen</li> <li>• Druckvorbereitung</li> <li>• Objekte einfügen</li> <li>• Kurven und Diagramme erstellen</li> </ul> <p>→ erbringen der Leistung innerhalb vorgegebener Zeit und unter Einhaltung von typografischen Grundsätzen</p>	6
B2.1.2.1	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>E-Mail:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail erstellen, versenden, beantworten und verwalten</li> </ul>	1

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
2.1.2.2 2.1.3.1 (B)2.2.4.1	<b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b> <b>Internet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suchstrategien</li> </ul>	2
(B)2.2.2.1	<b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b> <b>Hilfesysteme:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wer sucht der findet!</li> </ul>	1
(B)2.2.3.1	<b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b> <b>Präsentationen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlagen der Präsentation / Einführung Präsentationstechniken</li> </ul> → Mithilfe von Microsoft Powerpoint eine einfache Präsentation nach Vorgabe erstellen.	2
B2.4.3.1	<b><u>Dokumentieren und Archivieren</u></b> <b>Betriebssystem:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlegende Funktionen von Computer und Betriebssystem</li> <li>In der Desktop-Umgebung arbeiten</li> <li>Verwaltung von Dateien und Ordnern (organisieren, kopieren, verschieben, löschen)</li> <li>Mit Icons arbeiten</li> <li>Mit Fenstern arbeiten/Fenster bearbeiten</li> <li>Druckmanagement</li> <li>Suchfunktionen</li> <li>Einfaches Editieren</li> </ul> <b>ECDL-Modul 2 (Prüfung)</b>	9
(B)2.1.1.3 2.1.2.3 B2.5.3.1	<b><u>Wirtschafts- und Fachsprache</u></b> → Schriftstücke mit Word erstellen <ul style="list-style-type: none"> <li>Rollenspiel Telefongespräch</li> <li>Aktennotiz</li> <li>Briefgestaltung</li> <li>Schriftstücke</li> <li>(Protokolle, Flugblätter, mehrseitige Texte, Kurzberichte)</li> </ul>	3
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen 48</b>	<b>48</b>

## 2.1.2 1. Semester nach Basiskurs

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
<p>2.1.2.2 2.1.3.1 2.1.3.2 2.2.1.1 2.2.2.2 2.2.4.2 2.2.4.3</p>	<p><b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b> Kommunikationsmittel → kleine Checkliste erstellen (wann setze ich welches Medium ein?)</p> <p><b>Telematik/Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundkenntnisse Informations- und Kommunikationsnetze (Internet, E-Mail etc.)</li> <li>• Verwendung einer E-Mail-Software → erstellen einer Anleitung für MA</li> <li>• E-Mail-Management (Nachrichtenordner, Adressverzeichnis etc.)</li> <li>• Senden und Empfangen von Nachrichten</li> <li>• Senden von Attachements</li> <li>• Verwendung eines Web-Browsers</li> <li>• Verwendung von Suchmaschinen</li> <li>• Lesezeichen setzen</li> <li>• Webpages und Suchberichte drucken</li> </ul> <p><b>ECDL-Modul 7 (Prüfung)</b> <b>Projektmanagement</b> → Wie löse ich eine Aufgabe mit unterschiedlichen Mitteln und Arbeitsumgebungen, die mir zur Verfügung stehen.</p>	9
<p>2.1.2.3 (B)2.2.3.1 2.2.3.2</p>	<p><b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b> <b>Präsentationen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen, formatieren und vorbereiten einer Präsentation</li> <li>• Grafiken und Diagramme verwenden</li> <li>• Präsentation drucken</li> <li>• Einsatz von Effekten bei Folienpräsentationen</li> </ul> <p>→ Beim Erstellen und Vortragen einer Präsentation müssen die Präsentationstechniken beachtet und eingesetzt werden</p> <p><b>ECDL-Modul 6 (Prüfung)</b></p>	9
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen 18</b>	<b>18</b>

## 2.1.3 2. Semester

AE IKA/D → LZ 2.1.1.5

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
2.1.1.5 2.1.1.6 2.1.1.7 2.1.2.3	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>Grundlagen Informatik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundbegriffe der Informationstechnologie (Repetition)</li> <li>• Grundbestandteile eines Systems (Hardware, Software, Speicher) (Repetition)</li> <li>• Einsatzmöglichkeiten von Informationsnetzwerken</li> <li>• Bedeutung und Anwendung von IT-Systemen im Alltag</li> <li>• Verkaufsgespräch führen mit den Fachbegriffen aus der Informatik</li> </ul> <p>→ Zusammenfassung des Gesprächs in schriftlicher Form</p> <p>→ vernetzte Anwendungen (MS Word, MS Excel; MS Powerpoint), kombinierte Texte anhand einer Fallstudie</p>	<b>6</b>
2.5.1.1 2.5.1.2 2.5.1.3 2.5.2.1 2.5.2.2	<p><b><u>Wirtschafts- und Fachsprache</u></b></p> <p><b>Sprache/Stil/Ton:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikativer Briefstil</li> <li>• Sprechen und Schreiben</li> </ul> <p>→ Briefe analysieren und bewerten; Kriterien verfassen</p> <p><b>Geschäftspartner betreuen / Kontakte pflegen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waren- und Dienstleistungsauskunft</li> <li>• Anfrage bei Lieferanten</li> <li>• Fax- und E-Mail-Mitteilung</li> <li>• Gesprächsnotiz, Aktennotiz, Telefonnotiz</li> <li>• Protokoll</li> </ul> <p>→ Dokumente fachgerecht verfassen und bearbeiten; Unterschiede der häufigsten Schriftstücke im Geschäftsleben erkennen</p> <p>→ vorhandene Schriftstücke aus den Betrieben analysieren und verbessern (Verbesserungsvorschläge ausarbeiten)</p> <p>→ Alltagstexte regelkonform gliedern und übersichtlich darstellen (Kernaussagen rasch erfassbar)</p>	<b>9</b>
	→ Informatik zugunsten AE (IKA/D)	<b>7</b>
2.3.1.1 2.3.1.2 2.3.1.3 2.3.2.1 2.3.2.2 2.3.3.1	<p><b><u>Grundkenntnisse Ergonomie und Ökologie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschaffung von Geräten</li> <li>• Entsorgung und Recycling von Büromaterial (Papier, EDV-Zubehör, kopieren)</li> <li>• Auswirkungen der Computerarbeit auf die Gesundheit</li> <li>• Ergonomische Grundsätze und Arbeitsplatzgestaltung</li> </ul> <p>→ Erstellen eines ökologischen Kreislaufes (Anweisung Anwendung und Entsorgung von Büromaterialien)</p> <p>→ Vergleiche erstellen unter Einbezug von betrieblichen Kosten, Ökobilanz und Serviceleistungen (Tabellenform, Entscheidungstabelle)</p>	<b>5</b>
(B)2.4.1.1	<p><b><u>Dokumentieren und Archivieren</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheits- und Rechtsfragen im Umgang mit Daten (Datenschutz, Copyright etc.)</li> <li>• Computerangebote (Vergleich, Beurteilung)</li> </ul> <p>→ Unterscheiden von Datenschutz und Datensicherheit; erstellen eines Backups</p>	<b>1</b>

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
2.5.1.1	<b><u>Wirtschafts- und Fachsprache</u></b>	
2.5.1.2	<b>Geschäftspartner gewinnen und überzeugen:</b>	
2.5.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote für Waren und Dienstleistungen</li> </ul>	
2.5.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegenangebote</li> </ul>	
2.5.2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbebriefe</li> </ul>	
2.5.3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellung Buchung Auftrag</li> <li>• Briefe an Behörden</li> </ul> <p>→ Stichwortartig ein Schriftstück skizzieren (mental gliedern);          Kontaktbotschaft/Kernbotschaft; Vergleichen von Schriftstücken</p>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen 34</b>	<b>34</b>

## 2.2 2. Lehrjahr

### 2.2.1 3. Semester

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
2.1.1.5 2.1.1.8	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b></p> <p><b>Tabellenkalkulation Grundlagen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetition, Übungen</li> <li>• Tabellenkalkulation Fortgeschrittene:</li> <li>• Fortgeschrittene Optionen der Formatierung</li> <li>• Import und Administration von Inhalten</li> <li>• Anzeigeeoptionen verwenden (aus-/einblenden, Teilergebnis etc.)</li> <li>• Kennwortschutz anwenden (Zelle, Tabellenblatt, Arbeitsmappe)</li> <li>• Benutzerdefinierte Sortierfunktionen definieren und anwenden</li> <li>• Abfragefunktionen einsetzen (Filter)</li> <li>• Daten verknüpfen</li> <li>• Vorlagen benutzen und ändern</li> <li>• Fortgeschrittene Optionen der Diagrammbearbeitung</li> <li>• Mathematische, statistische und Text-Funktionen anwenden</li> <li>• Analysen durchführen (Pivot-Tabellen, dynamische Kreuzverweise, Szenarien)</li> <li>• Makros erstellen und ausführen</li> <li>• Funktionen (RMZ, WVERWEIS, SVERWEIS, ZW, verschachtelte WENN-Funktion, Datumsfunktionen, RUNDEN, ZÄHLENWENN)</li> </ul> <p>→ Mithilfe von Demotests Kenntnisse beurteilen und verbessern; individuelles Lernen</p> <p><b>ECDL-Modul 4 (Prüfung)</b>  <b>evtl. ECDL-Modul AM4 (Prüfung)</b></p>	24
2.1.4.1 SI LZ 9	<p><b><u>Kommunikationsformen, -mittel und Techniken anwenden</u></b></p> <p><b>Outlook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachrichten verfassen, versenden und beantworten</li> <li>• Termine und Aufgaben verwalten</li> <li>• Kontakte verwalten und anwenden</li> <li>• Bürokommunikationsprogramm Outlook und dessen vernetzte Funktionen effizient anwenden.</li> </ul>	12

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
(B)2.4.1.1 2.4.1.2 2.4.2.1 2.4.2.2 2.4.3.2 2.4.3.3	<p><b><u>Dokumentieren und Archivieren</u></b></p> <p><b>Datenschutz/Datensicherung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viren / Hacker</li> <li>• Datenschutzgesetz</li> <li>• Sicherungsmassnahmen in Betrieben</li> <li>• Ich als Sicherheits- und Risikofaktor</li> <li>• Datenmissbrauch!?</li> <li>• Sicherheits- und Rechtsfragen im Umgang mit Daten (Datenschutz, Copyright)</li> <li>• Auswirkungen der Verwendung des Computers auf die Gesellschaft und den Einzelnen</li> </ul> <p><b>Ordnungs- und Archivierungssysteme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum (Begründung)?</li> <li>• Aufbewahrungsplan</li> <li>• Richtlinien für Zulieferung/Ausgabe von Akten</li> <li>• Akten vernichten!</li> </ul> <p>→ Zeitungsartikel über Viren sammeln und beurteilen; Wie kann ich vorbeugen?  → Erstellen eines Plakates mit den wichtigsten Informationen über Datenschutz und -sicherheit für die Mitarbeiter einer Firma.  → Eine Ablagestruktur für eine fiktive Firma, unter Beachtung der Arbeitsabläufe, erstellen und begründen; Zusammenstellen von Beurteilungskriterien</p>	<b>9</b>
2.5.4.2 2.5.4.3	<p><b><u>Wirtschafts- und Fachsprache</u></b></p> <p><b>Geschäftspartner beschwichtigen / Konflikte vermeiden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liefer- und Zahlungsmahnungen</li> <li>• Beanstandungen und Mängelrügen</li> <li>• Zahlungsaufforderungen</li> <li>• Beschwerden und Antworten</li> </ul> <p>→ Wie gehe ich auf verärgerte Kunden in mündlicher und schriftlicher Form ein; Rollenspiele; Vergleiche anstellen; Checkliste zusammenstellen</p>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen 57</b>	<b>57</b>

## 2.2.2 4. Semester

Leistungsziel	Inhalte/Themen	Richtzeit
2.1.1.6	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b>  <b>Textverarbeitung für Fortgeschrittene:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortgeschrittene Optionen der Textbearbeitung, Absatzformatierung</li> <li>• Erstellen und Bearbeiten von Formatvorlagen</li> <li>• Optionen der gemeinsamen Textbearbeitung (Kommentar, Änderungen verfolgen)</li> <li>• Arbeiten mit Zentral- und Filialdokumenten</li> <li>• Inhaltsverzeichnisse erstellen, ändern und formatieren</li> <li>• Abschnittwechsel erzeugen und löschen, mit Spalten arbeiten</li> <li>• Referenzen im Textdokument (Textmarke, Indexeintrag, Querverweis)</li> <li>• Fuss- und Endnoten erstellen, ändern und löschen</li> <li>• Felder einfügen, bearbeiten und löschen</li> <li>• Dokument schützen</li> <li>• Fortgeschrittene Layoutgestaltung (Tabellen, Formulare, Bilder, Zeichnungen)</li> <li>• Fortgeschrittene Serienbrieffunktionen</li> <li>• Makros erstellen und ausführen</li> <li>• Fortgeschrittene Optionen der Druckvorbereitung</li> </ul> <p>→ Mithilfe eines Schriftstückes (Fallstudie) werden die Themen erarbeitet und erlernt; selbständiges Erlernen der Einzelelemente</p> <p><b>evtl. ECDL-Modul AM3 (Prüfung)</b></p>	14
2.1.1.5	<p><b><u>Aktuelle Technologien einsetzen</u></b>  <b>Datenbank:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen von Datenbanken</li> <li>• Erstellen einer einfachen Datenbank unter Verwendung eines Standardprogramms</li> <li>• Verwenden von Formularen</li> <li>• Informationsabfrage mit Such-, Auswahl- und Sortierfunktionen</li> <li>• Erstellen und modifizieren von Berichten</li> </ul> <p><b>ECDL-Modul 5 (Prüfung)</b></p>	18
2.5.4.1	<p><b><u>Wirtschafts- und Fachsprache</u></b>  <b>Stellenbewerbung und Kündigung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung</li> <li>• Stellensuche und Stellenbewerbung</li> </ul> <p><b>Erkundigungen/Auskünfte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesuche an Vorgesetzte</li> <li>• Kündigung</li> <li>• Arbeitsbestätigungen / Arbeitszeugnisse</li> </ul> <p>→ Gegenseitiges Beurteilen der Stellenbewerbungen unter Einhaltung der Feedback-Regeln</p>	10
	<b><u>Repetition und QV-Vorbereitung</u></b>	6
	<b><u>QV</u></b>	3
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen 51</b>	<b>51</b>
<b>Total</b>	<b>Anzahl Lektionen IKA inkl. AE</b>	<b>208</b>

# 3 Sozial- und Methodenkompetenz

## 3.1 Soziale Kompetenzen

### 1.1 Situationsgerechtes Auftreten

Kaufleute kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit den unterschiedlichsten Personengruppen in Kontakt und müssen die vielfältigsten Situationen meistern. Diese Personen erwarten ein Auftreten und Erscheinungsbild, das auf sie und die Situation abgestimmt ist. Kaufleute sind sich dessen bewusst und in der Lage, auf jeweilige Situationen angemessen zu reagieren (z.B. angemessene Kleidung, Haartracht, Schmuck, Körperpflege etc.).

### 1.2 Mit Belastungen umgehen

Die beruflichen Anforderungen führen zu Arbeitsbelastungen. Kaufleute sind in der Lage, Belastungen aufzufangen, indem sie sich Übersicht verschaffen und die tatsächlichen Schwierigkeiten erkennen. Es gelingt ihnen, Wichtiges und Unwichtiges zu unterscheiden. Sie kennen Möglichkeiten und Aktivitäten, um sich in der Arbeitszeit zu entlasten und in der Freizeit einen Ausgleich zu verschaffen.

### 1.3 Diskretion

Jede Unternehmung arbeitet mit Daten und Zielsetzungen, die zum Schutz der Kundschaft und der eigenen Interessen Vertraulichkeit verlangen. Zudem erfordern gesetzliche Vorschriften und wirtschaftliche Gründe den diskreten Umgang mit Informationen und Kenntnissen aus der Geschäftstätigkeit. Kaufleute sind sich dieser Tatsachen bewusst und verhalten sich in allen Situationen so, dass sie die Interessen der Kunden und des Unternehmens wahren.

### 1.4 Verantwortungsbereitschaft

In flachen Hierarchien, kleinen Profit Centres und Teamarbeit verantworten einzelne oder Kleingruppen oft grosse Aufträge und betriebliche Abläufe. Eigenverantwortung beginnt im Kleinen, z.B. bei der Verantwortung für das eigene Lernen, und kann sowohl im schulischen als auch im betrieblichen Umfeld geübt werden.

### 1.5 Flexibilität

Strukturwandel und lokale Änderungen begleiten das Wirtschaftshandeln. Kaufleute sind deshalb bereit und fähig, gleichzeitig verschiedene Aufgaben zu bearbeiten und auf veränderte Rahmenbedingungen und Neuerungen rasch und unkompliziert zu reagieren. Sie finden sich in einer sich ändernden Umwelt zurecht. Um dies zu lernen, werden sie bereits in der Ausbildung mit verschiedenen Situationen konfrontiert.

### 1.6 Kommunikationsfähigkeit

Kommunikation prägt den Berufsalltag von Kaufleuten. Darum müssen sie in allen Situationen gesprächsbereit sein und Grundregeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation anwenden.

### 1.7 Konfliktfähigkeit

Bei der täglichen Zusammenarbeit im Betrieb mit Menschen, bei Teamarbeiten und mit externen Kunden gibt es immer wieder Situationen, bei denen unterschiedliche Ansichten und Interessenlagen auftreten. Von Kaufleuten wird erwartet, dass sie auf Konfliktsituationen gelassen reagieren und nicht ausweichen. Sie bemühen sich, unterschiedliche Standpunkte sachbezogen zu diskutieren und nach tragbaren Lösungen für alle Beteiligten zu suchen.

### 1.8 Leistungsbereitschaft

Im Wettbewerb bestehen nur Firmen mit motivierten, leistungsbereiten Angestellten. Eine der Voraussetzungen für Leistungsbereitschaft sind Einsichten in Ziele und Bedingungen wirtschaftlichen Handelns. Deshalb suchen und analysieren Kaufleute in den verschiedensten Situationen diese Zusammenhänge. Darüber hinaus entwickeln und halten sie eine Bereitschaft, auch bei wenig attraktiven Aufgaben Einsatz zu zeigen.

### 1.9. Lernfähigkeit

Wirtschaftshandeln unterliegt Strukturwandel und lokalem Wandel. Darum setzen Kaufleute Zeit und Methoden ein, um laufend neue Fertigkeiten und Kenntnisse selbstständig oder im Team zu erwerben. Sie schaffen sich gute Lernbedingungen und sind sich bewusst, dass Lernen ein lebenslanger Prozess ist.

### **1.10 Ökologisches Verhalten**

Ökologisches Verhalten, wie z.B. Stromsparen oder Papierrecycling, ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Kaufleute sind bereit, betriebliche Umweltschutzmassnahmen anzuwenden und Verbesserungspotential zu erkennen.

### **1.11 Gesundes Selbstbewusstsein**

Betriebe sind darauf angewiesen, dass ihre Mitarbeiter/innen nach innen und aussen offen und selbstbewusst auftreten und ihre Anliegen vertreten können. Ein gesundes Selbstbewusstsein im Einklang mit beruflicher Kompetenz ist für Kaufleute eine Basis erfolgreicher Kundenkontakte und ergebnisorientierter Arbeitsleistung.

### **1.12 Teamfähigkeit**

Berufliche Arbeit vollzieht sich durch Einzelne und durch Teams. Teams sind in gewissen Situationen leistungsfähiger als Einzelpersonen. Damit Kaufleute in Teams produktiv arbeiten können, müssen sie die Spielregeln für konstruktives Teamverhalten kennen, möglichst viel Teamerfahrung sammeln und so ihre Team-Tugenden entwickeln.

### **1.13 Transferfähigkeit**

Gelerntes soll nicht nur isoliert verfügbar sein, sondern in unterschiedlichen Aufgabenstellungen angewendet werden. Gelerntes und Erfahrungen müssen auf neue Situationen übertragen werden. Kaufleute suchen deshalb bewusst die Verbindung zwischen dem Einzelwissen, den Erfahrungen und der neuen beruflichen Situation. Sie übertragen das Ergebnis auf bekannte und neue Situationen.

### **1.14 Angepasste Umgangsformen**

Kaufleute kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit den verschiedensten Personengruppen in Kontakt und müssen unterschiedliche Situationen meistern. Diese Personen erwarten Umgangsformen und Verhalten, die auf sie und die Situation abgestimmt sind. Kaufleute sind sich dessen bewusst. Es gelingt ihnen, durch entsprechende Sprache, Einhalten von Höflichkeitsregeln und Entwickeln von Feingefühl auf jeweilige Situationen angemessen zu reagieren und diese mitzugestalten.

### **1.15 Verhandlungsfähigkeit**

Beim Wahrnehmen der verschiedenen Interessenlagen mit internen und externen Kundinnen und Kunden ist die Fähigkeit, zielorientiert zu verhandeln, eine wichtige Voraussetzung. Kaufleute sind in der Lage, ihre Interessen situationsgerecht und flexibel in Verhandlungssituationen einzubringen und erfolgreich zu vertreten, ohne jedoch andere zu übervorteilen.

### **1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren**

In vielen Situationen verfolgen Kaufleute Interessen. Oft leiten Werthaltungen ihr Handeln. Werte bestimmen auch das Image von Betrieben. Kommunikation und Kooperation erleiden weniger Konflikte, wenn beide Seiten die jeweiligen Wertvorstellungen kennen. Deshalb haben die Kaufleute gelernt, bei sich und anderen Wertvorstellungen zu identifizieren, in Sprache zu fassen und mitzuteilen.

## **3.2 Methodenkompetenzen**

### **2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen**

Manche Arbeiten sind komplex und dadurch unübersichtlich. Oft sind Tätigkeiten nicht zielführend, wenn man einfach blind anfängt zu arbeiten. In derartigen Fällen ist es hilfreich, zuerst die Verhältnisse zu analysieren, z.B. in einem Flussdiagramm darzustellen, eine Handlungsplanung zu entwerfen und dann danach zu arbeiten.

### **2.2 Arbeitstechniken**

Die Verschiedenheit der anfallenden Arbeiten verlangt ein breites Repertoire von unterschiedlichen Arbeitstechniken und Instrumenten (z.B. Terminatoren, Pendenzenlisten, etc.). Für die jeweilige Situation setzen Kaufleute eine angemessene Technik ein.

### **2.3 Entscheidungstechniken**

Zur Lösung der vielfältigen Aufgaben in einer Unternehmung gehört es zum Alltag, dass Kaufleute in einfachen wie auch komplexeren Problemstellungen Entscheide zu fällen haben. Deshalb beherrschen sie ein Repertoire von verschiedenen Entscheidungstechniken wie z.B. Entscheidungsbaum, Nutzwertanalyse und setzen diese situationsgerecht ein.

#### **2.4 Kreativitätstechniken**

Sich ändernde Kundenbedürfnisse verlangen neue Methoden und Produkte. Deshalb sind Kaufleute oft zu Innovationen gezwungen, so z.B. bei der Organisation von Prozessen oder der Gestaltung von Produkten. Sie müssen bereit sein, Hergebrachtes in Frage zu stellen und Neues auszuprobieren. Zusätzlich kann ein Repertoire von Kreativitätstechniken hilfreich sein.

#### **2.5 Mit Informationsquellen umgehen**

Kaufleuten stehen vielfältige Informationen zur Verfügung. Sie müssen deshalb lernen, aufgabenbezogen Informationsträger und -kanäle auszuwählen, Informationen zu bewerten und diese zu verwenden.

#### **2.6 Präsentationstechniken**

Arbeiten und Leistungen müssen nicht nur erbracht, sondern oft auch verkauft werden. Dies geschieht meist in Form einer mündlichen und/oder schriftlichen Präsentation. Die Verschiedenheit der Situationen verlangt ein Repertoire von Präsentationstechniken. Für die jeweilige Situation setzen Kaufleute angemessene Techniken ein.

#### **2.7 Problemlösungstechniken**

Es gehört zum betrieblichen Alltag, dass Kaufleute einfache wie auch komplexere Probleme zu lösen haben. Dafür benötigen Sie ein Repertoire von Problemlösungstechniken.

#### **2.8 Projektmanagement**

In der Wirtschaft werden viele innerbetriebliche Aufgaben als Aufträge von aussen formuliert. Als Lösungshilfe bietet sich Projektmanagement an. Projektmanagement kann während der Lehre an einfachen Aufgaben mit klarem Rahmen eingeübt werden. Kaufleute sind gewohnt, komplexere Aufträge mit Unterstützung des Projektmanagements zu lösen.

#### **2.9 Verhandlungstechniken**

In der Wirtschaft entstehen vielfältige und anspruchsvolle Beziehungen zu internen und externen Partnern mit unterschiedlichen Interessen. Gute Ergebnisse sind das Resultat erfolgreicher Verhandlungen. Diese basieren auf sorgfältiger Vorbereitung und auch auf technisch adäquatem Vorgehen bei der Verhandlung selber.

#### **2.10 Verkaufstechniken**

Durch die Vielfältigkeit der Produkte, durch die Konkurrenz und andere Faktoren sind die Kundinnen und Kunden anspruchsvoll geworden. Wichtig für den Kaufentscheid ist ein optimales Verkaufsverhalten. Kaufleuten gelingt es, sich in die Kundin, den Kunden einzufühlen, deren Bedürfnisse zu erkennen und sich angemessen zu verhalten.

#### **2.11 Vernetztes Denken**

Wer nur seine eigenen Aufgaben und Aktivitäten sieht, wird längerfristig isoliert. Viele wirtschaftlichen Abläufe und Zustände beeinflussen sich gegenseitig. Deshalb arbeiten Kaufleute mit Modellen, welche ihnen helfen, Vernetzungen auszumachen und mitzugestalten.

#### **2.12 Ziele und Prioritäten setzen**

Zielorientierung und Pünktlichkeit in der Vertragserfüllung entscheiden oft über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen. Kaufleute gewöhnen sich daher an, realistische Ziele zu setzen, diese sorgfältig zu formulieren und mit wichtigen Zielsetzungen eine Priorität zu verbinden.

## 4 ECDL Module Terminplan

Prüfungsterminplan:

Module		Semester
Modul 1	Grundlagen der Informationstechnologie	Basiskurs
Modul 2	Computerbenutzung und Dateimanagement	Basiskurs
Modul 3	Textverarbeitung	Basiskurs
Modul 4	Tabellenkalkulation	3. Semester
Modul 5	Datenbank	4. Semester
Modul 6	Präsentation	2. Semester
Modul 7	Information und Kommunikation	1. Semester (nach Basiskurs)

## 5 Lehrmittel

Lernende	Lehrer	Lehrmittel
X	X	IKA Lehrmittel, Verlag SKV
X	X	ECDL Lern-CD
	X	CD-ROM IKA Lehrmittel; SKV Verlag

## 6 Abkürzungen

Abkürzung	Beschreibung
LZ	Leistungsziel
MK	Methodenkompetenz
SK	Sozialkompetenz
DZ	Dispositionsziel
RLP	Rahmenlehrplan
B SI LZ	Schulinternes Leistungsziel für den Basiskurs
SI LZ	Schulinternes Leistungsziel