

## → Interner Lehrplan



---

für das Fach **Information, Kommunikation, Administration (IKA)**

---

---

Fachverantwortliche/r Heinz Kocher

---

Abteilung Grundbildung I Kauffrau / Kaufmann B-Profil, Basisbildung

---

---

Datum 2007 – KOHE

---

<b>Information - Kommunikation - Administration</b>			
<b>WAS</b>	<b>WO (Seite)</b>	<b>WANN (Kalenderwochen)</b>	<b>Anzahl Lektionen (Total 344)</b>
Stoffplan Basiskurs	4-7	33-43	56
Stoffplan 1. Semester ohne Basiskurs	8-9	44-05	30
Stoffplan 2. Semester	10-12	07-27	48
Stoffplan 3. Semester	13-19	33-05	80
Stoffplan 4. Semester	20-23	07-27	64
Stoffplan 5. Semester	24-27	33-05	40
Stoffplan 6. Semester	28-29	07 – 27	26

### Erklärung der Abkürzungen

**B und (B)** Die Leistungsziele für den Basiskurs sind mit einem B vor der Nummer gekennzeichnet. Kann das Leistungsziel während des Basiskurses nur partiell erreicht werden, wird das entsprechende Leistungsziel mit einem (B) vor der Nummer gekennzeichnet.

SI Schulinternes Leistungsziel

<b>Methodenkompetenz</b>			<b>Sozialkompetenz</b>				
Nummer und Stichwort in Lehrplan	<b>rkg-Bezeichnung</b>		Nummer und Stichwort in Lehrplan	<b>rkg-Bezeichnung</b>			
2.1	Analysieren	2.1	Analytisches und geplantes Vorgehen	1.1	Auftreten	1.1	Situationsgerechtes Auftreten
2.2	Arbeiten	2.2	Arbeitstechniken	1.2	Belastung	1.2	Mit Belastungen umgehen
2.3	Entscheiden	2.3	Entscheidungstechniken	1.3	Diskretion	1.3	Diskretion
2.4	Kreativität	2.4	Kreativitätstechniken	1.4	Verantwortung	1.4	Verantwortungsbereitschaft
2.5	Informieren	2.5	Mit Informationsquellen umgehen	1.5	Flexibilität	1.5	Flexibilität
2.6	Präsentieren	2.6	Präsentationstechniken	1.6	Kommunikation	1.6	Kommunikationsfähigkeit
2.7	Lösen	2.7	Problemlösungstechniken	1.7	Konflikt	1.7	Konfliktfähigkeit
2.8	Managen	2.8	Projektmanagement	1.8	Leistung	1.8	Leistungsbereitschaft
2.9	Verhandeln	2.9	Verhandlungstechniken	1.9	Lernen	1.9	Lernfähigkeit
2.10	Verkaufen	2.10	Verkaufstechniken	1.10	Verhalten	1.10	Ökologisches Verhalten
2.11	Vernetzen	2.11	vernetztes Denken	1.11	Selbstbewusstsein	1.11	Gesundes Selbstbewusstsein
2.12	Ziele	2.12	Ziele und Prioritäten setzen	1.12	Team	1.12	Teamfähigkeit
				1.13	Transfer	1.13	Transferfähigkeit
				1.14	Umgang	1.14	Angepasste Umgangsformen
				1.15	Verhandeln	1.15	Verhandlungsfähigkeit
				1.16	Werthaltung	1.16	Eigene Werthaltungen kommunizieren
<b>Kompetenz-Stufen (Taxonomie)</b>							
K1	Wissen	K1	Wissensaufgabe	Gelerntes Wissen wiedergeben			
K2	Verständnis	K2	Verständnisaufgabe	Etwas begreifen und verstehen			
K3	Anwendung	K3	Anwendungsaufgabe	Gelerntes auf eine neue Situation übertragen können			
K4	Analyse	K4	Analyseaufgabe	Aus komplexen Situationen selbständig Strukturen und Prinzipien ableiten können			
K5	Synthese	K5	Synthesaufgabe	Weiterdenken und eigene Ideen entwickeln und neues kreieren			
K6	Beurteilung	K6	Beurteilungsaufgabe	Eigene Urteile über einen komplexen Sachverhalt bilden			

**Basiskurs**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt.	Woche	Lehrbuch
SI	<b>Informatik Grundlagen: Gerätebedienung</b> Die manuelle Fertigkeit im Umgang mit elektronischen Kommunikationsgeräten gehören zu den Grundvoraussetzungen um im wirtschaftlichen Umfeld handeln zu können Kaufleute schreiben auf der Computertastatur mit der Zehn-Finger-Schreibtechnik. Sie verfügen über eine gute Schreibsicherheit und Schreibschnelligkeit, ohne dauernd auf die Tastatur blicken zu müssen.	K6 Beurteilung	2.2. Arbeiten 2.12 Ziele	1.5 Flexibilität 1.9 Lernen	Leistungstest an Anfang und am Ende des 1. Semesters Mindestens 1200 Anschläge in 10 Minuten mit maximal 9 Fehlern. Das Leistungsziel ist Voraussetzung um die Ausbildung beginnen zu können. Fehlt oder genügt die Fertigkeit des Tastenschreibens qualitativ noch nicht, ist diese ausserhalb des Pflichtunterrichts anzueignen	2	33	
SI	Die Schülerinnen und Schüler beherrschen das Tastenfeld (Buchstaben einschliesslich Umschaltung) mit der 10-Finger-Schreibtechnik	K6 Beurteilung	2.2. Arbeiten 2.12 Ziele	1.5 Flexibilität 1.9 Lernen	Erarbeiten und Festigen der 10-Finger-Schreibtechnik; Schreibübungen, Abschriften	8	33–43	
B 2.1.1.1	<b>Informatikgrundlagen 1</b> Kaufleute erklären verständlich die wichtigsten Begriffe im Umgang mit dem Computer und den Peripheriegeräten.	K2 Verständnis	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.4 Verantwortung 1.12 Team 1.13 Transfer	Begriffe Hardware, Software, Peripherie, Eingabe- und Ausgabegeräte, Zentraleinheit, Prozessor, interne und externe Speicher, Bootvorgang, EVA-Prinzip <i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	5	33–36	

SI	<p><b>Textverarbeitung Grundlagen</b></p> <p>Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel ein. Sie verwenden die gängigen Funktionen. Sie kennen Formatbefehle um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder erstellen. (z. B. Geschäftsbriefe, Protokollayouts, ...)</p> <p>Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.</p>	K3 Anwendung	2.2. Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	Word Programm starten und beenden; Arbeitsumgebung; Text erfassen, korrigieren, löschen, einfügen, kopieren, speichern, laden; Zeichen-, Absatz- und Seitenformate; Dokumente drucken; Silbentrennung; einfache Geschäfts- und Privatbriefe darstellen  <i>SIZ-Modul PA 31: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	8	33–43	
B 2.1.1.3	<p><b>Softwarekenntnisse</b></p> <p>Kaufleute müssen mit je einem Standardprogramm zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentation so umgehen, dass sie eine einfache Aufgabenstellung des Büroalltages mit Hilfsmitteln korrekt ausführen können. Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistung innert vorgegebener Zeit</li> <li>• typographische Grundsätze werden eingehalten</li> </ul>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.7 Lösen	1.2 Belastung 1.8 Leistung	Word Texte erfassen in einem vorgegebenen Zeitrahmen; Texte überarbeiten, korrigieren nach Vorlage oder handschriftlichen Korrekturzeichen, Texte gestalten nach Vorlage  <i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	6	38–43	
(B) 2.1.1.6	<p><b>Tabellenkalkulation Grundlagen</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm: · in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern · einfache Tabellen nach Vorgabe erstellen. Sie sorgen dafür, dass Daten in verschiedenen Zellen addiert, subtrahiert, multipliziert, dividiert werden.</p>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	Excel Arbeitsumgebung, Arbeitsblattaufbau; Tabelle erstellen; Arbeitsmappe speichern; Tabelle korrigieren, markieren, kopieren, ausschneiden, einfügen; Zellen einfügen und löschen, Inhalte löschen; Arbeiten mit Formeln; Tabelle formatieren, AutoAusfüllen  <i>SIZ-Modul PA 41: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	8	42–43	

(B) 2.1.1.8	<p><b>Präsentationen Grundlagen</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen.</p>	K2 Verständnis	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	<p>PowerPoint</p> <p>Einführung, Arbeitsoberfläche, Programmstruktur, erstellen einer einfachen Präsentation (mögliche Themen: Briefgestaltung, mein Lehrbetrieb).</p> <p><i>SIZ-Modul PA 31: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	4	37-43	
(B) 2.1.2.1	<p><b>E-Mail</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute erstellen E-Mails. Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten.</p>	K1 Wissen	2.5 Informieren 2.6 Präsentieren	1.6 Kommunikation 1.12 Team 1.13 Transfer	<p>E-Mails erstellen, Einzel- und Gruppenversand, Archivierung von E-Mails, Adressenverwaltung</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11 und 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	2	42-43	
(B) 2.2.2.1	<p><b>Hilfesysteme</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute können die Hilfe-Funktion (F1-Taste) bei der eingesetzten Software aktivieren.</p>	K1 Wissen	2.2 Arbeiten 2.5 Informieren 2.11 Vernetzen	1.9 Lernen 1.13 Transfer	<p>Office-Programme</p> <p>Hilfefunktion in Officeprogrammen erarbeiten, Struktur der Hilfeprogramme kennen, Direkthilfe kennen, gezielt Funktionen suchen</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	2	35-36	
(B) 2.4.1.1	<p><b>Backup-Erstellung</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute erklären, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellen muss.</p>	K2 Verständnis	2.1 Analysieren 2.7 Lösen	1.6 Kommunikation 1.13 Transfer	<p>Datensicherung, verschiedene Sicherungsmedien, Sicherungstechniken</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	1	35-36	
B 2.4.3.1	<p><b>Datenverwaltung</b></p> <p><b>Partielles Leistungsziel für Basis-kurs</b></p> <p>Kaufleute können aufgrund von Vorgaben auf dem Computer eine geeignete Dateistruktur erstellen (Explorer).</p>	K3 Anwendung	2.1 Analysieren	1.4 Verantwortung	<p>Datei- und Ordnerhandlung mit dem Windows-Explorer; Ordner und Dateien erstellen, kopieren, verschieben, löschen, umbenennen; Diskette formatieren und kopieren</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	5	35-43	

B 2.5.3.1	<b>Telefongespräche führen und -notizen erstellen</b> Kaufleute können aufgrund von vier bis fünf typischen, schriftlich abgegebenen Situationen ein (Telefon-) Gespräch führen. Die Informationen können schriftlich festgehalten werden.	K3 Anwendung	2.1 Analysieren	1.6 Kommunikation 1.13 Transfer	Telefongespräch vorbereiten, Verhalten am Telefon; Formular für die Aufnahme von Telefongesprächen erstellen; erarbeiten der Hauptkriterien in der Kommunikation mit dem Telefon	2	36-38	
						3	37-43	
Tests und Besprechungen						56	33-43	
Total Lektionen Basiskurs (8 Wochen zu 7 Lektionen)								

### 1. Semester ohne Basiskurs

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt.	Woche	Lehrbuch
SI	<b>Informatik Grundlagen: Gerätebedienung</b> Die Schülerinnen und Schüler beherrschen das Tastenfeld (Buchstaben einschliesslich Umschaltung) mit der 10-Finger-Schreibtechnik	K6 Beurteilung	2.2. Arbeiten 2.12 Ziele	1.5 Flexibilität 1.9 Lernen	Erarbeiten und Festigen der 10-Finger-Schreibtechnik; Schreibübungen, Abschriften mit Leistungstest am Ende des 1. Semesters; mindestens 1200 Anschläge in 10 Minuten mit maximal 9 Fehlern.	10	02–053	
2.1.1.4	<b>Textverarbeitung Grundlagen</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.	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	Texte in Kolonnen darstellen (Tabulatoren-, Tabellen- und Spaltenfunktion erarbeiten); Bilder und Grafiken einfügen und bearbeiten; Gestalten von Privat- und Geschäftsbriefen; typographische Grundkenntnisse anwenden  <i>SIZ-Modul PA 31: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i> <i>SIZ-Modul PA 32: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	8	46–05	
2.1.1.8	<b>Präsentationen Grundlagen</b> Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen und gestalten.	K2 Verständnis	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	Erstellen einer einfachen Präsentation (mögliche Themen: Briefgestaltung, mein Lehrbetrieb); Vorbereitung auf Ausbildungseinheit <i>SIZ-Modul PA 31: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	4	46–05	
2.2.2.1	<b>Hilfesysteme</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.	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.5 Informieren 2.11 Vernetzen	1.9 Lernen 1.13 Transfer	Office-Programme Hilfefunktion in Officeprogrammen erarbeiten, Struktur der Hilfeprogramme kennen, Direkthilfe kennen, gezielt Funktionen suchen  <i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	2	46–51	

2.2.2. 2	<b>Checklisten</b> Kaufleute erstellen für einen neu vorgegebenen Arbeitsauftrag eine Checkliste, die sowohl die zu erledigenden Arbeitsschritte als auch die dazu notwendigen Materialien vollständig dokumentiert.	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten	1.9 Lernen	Erstellen von einfachen Checklisten für z. B. Gerätebedienung, Vorbereitung Sitzungszimmer, Einladung Generalversammlung, Organisation Betriebsanlass; Anwenden als Hilfsmittel in der Ausbildungseinheit	3	46–51	
						3	50–04	
Total Lektionen 1. Semester ohne Basiskurs (10 Wochen zu 3 Lektionen)						30	44–05	

**2. Semester**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt	Woche	Lehrbuch
2.1.1.2	<b>Informatik-Grundlagen 2</b> Kaufleute verstehen die Grundfunktionen einer PC-Arbeitsstation und eines Netzwerkes. Bei technischen Problemen können sie sich bei den Adressaten richtig ausdrücken und entsprechende Massnahmen ausführen	K5 Synthese	2.1 Analysieren 2.2 Arbeiten 2.11 Vernetzen	1.5 Flexibilität 1.9 Lernen	Bootvorgang, EVA-Prinzip, Aufbau und Funktionsweise eines Netzwerkes, LAN, WAN; Angebote verstehen und beurteilen können  <i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	12	07–27	
2.1.1.5	<b>Erweiterte Textverarbeitung</b> Kaufleute erstellen und bearbeiten anspruchsvolle Dokumente für den Büroalltag. (z. B. Tabellen, Spalten, Formatvorlagen, Seriodokumente, Inhaltsverzeichnisse, einfügen von Grafiken, Tabellen und Objekten ...) in einer angemessenen Zeit. Die Qualität muss den gestellten Anforderungen entsprechen.	K5 Synthese	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistung 1.13 Transfer	Word  Texte in Kolonnen (Spalten-, Tabellen- und Tabulatorfunktion) darstellen; Bilder und Grafiken einfügen und bearbeiten; Gestalten von Privat- und Geschäftsbriefen; typographische Grundkenntnisse anwenden  <i>SIZ-Modul IA 32: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	18	07–27	
2.1.1.8	<b>Präsentationen Grundlagen</b> Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm einfache Folien und Bildschirmpräsentationen erstellen und gestalten.	K2 Verständnis	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	Integriert in Ausbildungseinheit  <i>SIZ-Modul IA 32: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	(4)	08–11	



2.1.2. 4	<b>Wahl der richtigen Software</b> Kaufleute wählen eine geeignete aus ihnen bekannten Anwendersoftware aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen, (z. B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen, Plakate ..).	K5 Synthese	2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.13 Transfer	Ausbildungseinheit  Anspruchsvollere Gestaltung: Bild, Text und Grafik in Spalten und Tabellen; Format- und Dokumentvorlagen erstellen und anwenden in der Ausbildungseinheit II.  <i>SIZ-Module PA 11, PA 21, PA 31, PA 41, IA 32 (siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage)</i>	12	08–11	
2.1.3. 1	<b>Informationstechnologien</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.	K3 Anwendung	2.5 Informieren	1.6 Werthaltung	Ausbildungseinheit Erstellen einer Firmendokumentation, Kundeninformation, Hauszeitung, Vereinsheft u. ä.  <i>SIZ-Module PA 11, PA 21, PA 31, PA 41, IA 32 (siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage)</i>	(12)	08–11	
Tests und Besprechungen						3	18–27	
Total Lektionen 2. Semester (16 Wochen zu 3 Lektionen)						48	07–27	

**3. Semester**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt	Woche	Lehrbuch
2.1.1.5	<p><b>Erweiterte Textverarbeitung</b></p> <p>Kaufleute erstellen und bearbeiten anspruchsvolle Dokumente für den Büroalltag. (z. B. Tabellen, Spalten, Formatvorlagen, Serierendokumente, Inhaltsverzeichnisse, einfügen von Grafiken, Tabellen und Objekten ...) in einer angemessenen Zeit. Die Qualität muss den gestellten Anforderungen entsprechen.</p>	K5 Synthese	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistung 1.13 Transfer	<p>Word</p> <p>Anspruchsvollere Gestaltung: Bild, Text und Grafik in Spalten und Tabellen; Format- und Dokumentvorlagen erstellen und anwenden bei Privat- und Geschäftsbriefen; typographische Grundkenntnisse anwenden; Formatvorlagen, Serienbriefe</p> <p><i>SIZ-Modul IA 32: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	12	33-05	
2.1.1.6	<p><b>Tabellenkalkulation Grundlagen</b></p> <p>Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm:</p> <p>in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.12 Ziele	1.12 Team 1.13 Transfer	<p>Excel</p> <p>Repetition absolute und relative Bezüge; Wenn-Funktion erarbeiten und anwenden, Diagramme erstellen</p> <p><i>SIZ-Modul PA 41, IA 42: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	10	33-05	

2.1.1.9	<p><b>Erweitere Präsentationen</b></p> <p>Kaufleute können in einem Präsentationsprogramm anspruchsvolle Aufgaben gemäss den allgemeinen Gestaltungsregeln fürs Layout erfüllen (z. B. Diagramme, Organigramme, Abläufe, Folienabläufe zusammenstellen, Vortragsunterlagen, erstellen, anpassen und präsentieren ...).</p>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistung 1.13 Transfer	PowerPoint  kurze Präsentation erstellen  <i>SIZ-Modul PA 31: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	8	33-05	
2.1.2.3	<p><b>Terminverwaltung</b></p> <p>Kaufleute verwenden routiniert die geeignete Software zur elektronischen Verwaltung und Organisation von Terminen.</p>	K1 Wissen	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.4 Verantwortung 1.5 Flexibilität 1.7 Konflikt 1.13 Transfer	Outlook  Arbeitsoberfläche,  <i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	10	33-05	
2.1.2.2	<p><b>Datenbeschaffung</b></p> <p>Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an (z. B. interne und externe Datenbanken, Suchmaschinen ...).</p>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.5 Informieren	1.5 Flexibilität 1.13 Transfer	Vertiefende Übungen	2	33-05	
2.1.3.1	<p><b>Informationstechnologien</b></p> <p>Kaufleute können mehrere Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung fachmännisch anwenden. Sie setzen moderne Suchmethoden (z. B. Internet, Telefonbuch, Tariftbücher, Amtsstellen ...) ein, verstehen die Funktionsweise von Suchsystemen und nutzen interaktive Suchtechniken.</p>	K3 Anwendung	2.5 Informieren	1.6 Kommunikation	Gezielt Informationen suchen  <i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	2	33-05	

<p>2.1.3. 2</p>	<p><b>Einsatz von Informationstechnologien bei der Abwicklung der Aufträge</b>  Kaufleute zeigen bei der Planung eines vorgegebenen Auftrages professionell 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. Bei der Bewertung sind</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geringe Zeit in der Abwicklung und</li> <li>• optimale Kosten</li> <li>• massgebend.</li> </ul>	<p>K4 Analyse</p>	<p>2.1 Analysieren 2.5 Informieren 2.7 Lösen</p>	<p>1.2 Belastung 1.5 Flexibilität</p>	<p><i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	<p>2</p>	<p>33-05</p>	
<p>2.1.4. 1</p>	<p><b>Elektronische Informationen</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.</p>	<p>K4 Analyse</p>	<p>2.1 Analysieren 2.5 Informieren</p>	<p>1.9 Lernen</p>	<p><i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	<p>2</p>	<p>33-05</p>	
<p>2.1.4. 2</p>	<p><b>Informationen einsetzen</b>  Kaufleute können gespeicherte Informationen aktualisieren, bereitstellen und geeignete Präsentationsformen, -material und -geräte vorschlagen.</p>	<p>K5 Synthese</p>	<p>2.3 Entscheiden 2.5 Informieren</p>	<p>1.6 Kommunikation</p>		<p>2</p>	<p>33-05</p>	

2.2.1.1	<p><b>Kommunikationsmittel</b> Kaufleute können für eine vorgegebene Situation aufgrund drei selbst gewählter Gesichtspunkte (z. B. Diskretion, Datenschutz ...) entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, Fax, E-Mail und Transportmittel, oder Kurierdienst, Wertsendungen ...) am geeignetsten ist.</p>	K3 Anwendung	2.3 Entscheiden 2.5 Informieren	1.3 Diskretion 1.13 Transfer		2	48-05	
2.2.1.2	<p><b>Büromaterial</b> Kaufleute können Büromaterial bewirtschaften, z.B. die marktüblichen Produkte vergleichen, richtig auswählen und einsetzen.</p>	K4 Analyse	2.3 Entscheiden	1.10 Verhalten		2	48-05	
2.2.1.3	<p><b>Posteingang/Postausgang</b> Kaufleute können die Arbeiten im Postein- und -ausgang (intern und extern) professionell ausführen. Sie berücksichtigen verschiedene Möglichkeiten (z. B. Kurierdienst ...) und wählen die effektivste aus.</p>	K2 Verständnis	2.7 Lösen 2.11 Vernetzen	1.3 Diskretion 1.13 Transfer		2	48-05	
2.2.1.4	<p><b>Kommunikationshilfsmittel</b> Kaufleute können die gebräuchlichsten Kommunikationshilfsmittel fach- und situationsgerecht einsetzen, (z. B. Combox besprechen, abhören und auswerten, internes Telefonverzeichnis verwalten, öffentlich zugängliche Telefonverzeichnisse, elektronische Datenbanken ...) und nutzen.</p>	K3 Anwendung	2.3 Entscheiden	1.12 Team		2	48-05	

2.2.3. 1	<b>Dokumentation</b> Kaufleute können nach Vorgabe eine Dokumentation (z. B. Konferenz, interne Teams, Kunden ...) vollständig und korrekt zusammenstellen und verändern. (z. B. Daten, Papier ...).	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten	1.13 Transfer		2	48-05	
2.3.2. 1	<b>Ergonomische Grundsätze und Arbeitsraumgestaltung</b> Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen.	K2 Verständnis	2.4 Kreativität	1.10 Verhalten 1.11 Selbstbewusstsein	Grundsätze der Ergonomie erarbeiten; allgemeine ergonomische Grundsätze kennen.; Wichtigkeit der Raumausstattung kennen, Belastungen kennen  <i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	2	33-38	
2.3.2. 2	<b>Planung des persönlichen Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe</b> Kaufleute sind in der Lage, ihren persönlichen Arbeitsplatz (z. B. Geschäft, [Grossraumbüro ...] Privat ...) nach mindestens drei ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten. Sie kennen die ergonomischen Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung und des Arbeitsablaufes und setzen Prioritäten.	K3 Anwendung	2.4 Kreativität 2.11 Vernetzen 2.12 Ziele	1.4 Verantwortung 1.11 Selbstbewusstsein 1.16 Werthaltung	Eigener Arbeitsplatz ergonomisch zweckmässig einrichten; Merkpunkte für Bildschirmarbeitsplatz kennen und weitergeben (Aufstellen Bildschirm, einrichten Stuhl und Arbeitstisch)  <i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	2	33-38	
2.3.2. 3	<b>Arbeitsplanung</b> Kaufleute können eine Tages- bzw. Wochenplanung erstellen. Sie beachten dabei Fristen, Prioritäten, Störfaktoren, Feiertage, Abwesenheiten, Mitarbeiterinsatzplan, Ferienpläne, Gerätebesetzungspläne, Raummanagement.	K3 Anwendung	2.3 Entscheiden	1.4 Verantwortung 1.5 Flexibilität		2	33-38	

2.3.3. 1	<p><b>Arbeitsumgebung</b></p> <p>Kaufleute bearbeiten Fallbeispiele mit ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen. Sie können die elementaren Fehler identifizieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten, erstellen, schreiben und präsentieren.</p>	K5 Synthese	2.4 Kreativität 2.8 Managen 2.12 Ziele	1.4 Verantwortung 1.11 Selbstbewusstsein	<p>Unzweckmässig eingerichtete Arbeitsplätze erkennen, beurteilen und verbessern</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	2	33–38	
2.4.1. 1	<p><b>Backup Erstellung</b></p> <p>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.</p>	K3 Anwendung	2.1 Analysieren 2.7 Lösen	1.6 Kommunikation 1.13 Transfer	<p>Datensicherung, verschiedene Sicherungsmedien, Sicherungstechniken</p> <p><i>SIZ-Modul PA 11: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	2	42–51	
2.4.1. 2	<p><b>Datensicherungsmöglichkeiten und Datenmissbrauch</b></p> <p>Kaufleute beschreiben drei bis fünf Fälle, bei denen elektronische Informationen manipuliert oder missbraucht worden sind (z. B. Hacker, Viren, unberechtigter Zugriff ...). Zu jedem kennen sie eine Vorbeugungsmassnahme.</p>	K2 Verständnis	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden	1.4 Verantwortung 1.12 Team	Lehrbuch Datenschutz und Datensicherheit	2	42–51	
2.4.2. 1	<p><b>Datenumfang elektronisch und auf Papier</b></p> <p>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.</p>	K3 Anwendung	2.3 Entscheiden	1.3 Diskretion	Lehrbuch Datenschutz und Datensicherheit	2	42–51	

2.4.2. 2	<b>Datenschutzgesetze und – reglemente</b> Kaufleute wissen um die Existenz von eidg. und kantonalen Datenschutzgesetzen und firmenspezifischen Datenschutzreglementen und wenden diese konsequent an.	K4 Analyse	2.3 Entscheiden 2.5 Informieren	1.3 Diskretion 1.4 Verantwortung	Lehrbuch Datenschutz und Datensicherheit	2	42–51	
Tests und Besprechungen						4	38–05	
Total Lektionen 3. Semester (20 Wochen zu 4 Lektionen)						80	33–05	

**4. Semester**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt	Woche	Lehrbuch
2.1.1.5	<b>Erweiterte Textverarbeitung</b> Kaufleute erstellen und bearbeiten anspruchsvolle Dokumente für den Büroalltag. (z. B. Tabellen, Spalten, Formatvorlagen, Serierendokumente, Inhaltsverzeichnisse, einfügen von Grafiken, Tabellen und Objekten ...) in einer angemessenen Zeit. Die Qualität muss den gestellten Anforderungen entsprechen.	K5 Synthese	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistung 1.13 Transfer	Word  Vertiefen: Anspruchsvollere Gestaltung: Bild, Text und Grafik; Format- und Dokumentvorlagen erstellen und anwenden bei Privat- und Geschäftsbriefen; typographische Grundkenntnisse anwenden; Serienbriefe  <i>SIZ-Modul IA 32: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	12	07–27	
2.1.1.7	<b>Erweiterte Tabellenkalkulation</b> Kaufleute nehmen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Berechnungen vor, indem sie den Formelassistenten (z. B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen ...) benutzen. Sie erstellen aussagekräftige Diagramme.	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.5 Flexibilität 1.8 Leistung 1.13 Transfer	Excel  <i>SIZ-Modul PA 41: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	15	07–27	
2.2.4.1	<b>Kommunikation im Internet</b> Kaufleute sind routiniert im Umgang mit Anwendungsmöglichkeiten (z. B. URL's, Favoriten, Hyperlinks, Formate ...). Kaufleute können in nützlicher Zeit Ergebnisse weiterleiten und verarbeiten.	K3 Anwendung	2.1 Analysieren 2.5 Informieren	1.12 Team	Einführung Internet, Internet im Überblick, Entstehung, Aufbau, Zugang, notwendige Hard- und Software; Informationen suchen zum Organisieren eines Betriebsausflugs, Schulreise usw.  <i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i>	2	20–27	

2.2.4. 2	<p><b>Kommunikation im Arbeitsprozess</b></p> <p>Kaufleute leiten aufgrund neuer technischer Entwicklungen (z.B. Einführung Intranet) mindestens drei Konsequenzen für den betrieblichen Arbeitsprozess ab. Sie schlagen aufgrund von Stichworten eine Anleitung für die Mitarbeiter/innen vor, damit diese mit der Neuerung umgehen können.</p>	K5 Synthese	2.1 Analysieren 2.3 Entscheiden 2.7 Lösen	1.4 Verantwortung 1.6 Kommunikation		3	20–27	
2.2.4. 3	<p><b>Arbeitsverhältnis</b></p> <p>Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z. B. Arbeitsumgebung ...) und den wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können.</p>	K5 Synthese	2.8 Managen	1.4 Verantwortung 1.6 Kommunikation		3	20–27	
2.3.1. 1	<p><b>Anschaffung von Geräten</b></p> <p>Kaufleute erstellen eine Liste für die Anschaffung neuer Geräte für ihren Betrieb unter Berücksichtigung ökologischer Grundsätze. Diese Aufstellung unterstützt die Suche und den Entscheid.</p>	K5 Synthese	2.1 Analysieren	1.4 Verantwortung 1.10 Verhalten	Einführung, Institutionen kennen; zweckmässige, nach ökologischen Prinzipien abgeleitete Bürogeräte evaluieren; Büroökologie	3	17–22	
2.3.1. 2	<p><b>Entsorgung von Geräten</b></p> <p>Kaufleute berücksichtigen aktuelle ökologische Grundsätze bei der Entsorgung. An einem selbst gewählten Beispiel aus dem Bereich Büroverbrauchsmaterialien oder EDV-Zubehör formulieren sie eine Richtlinie, wie dem Grundsatz privat oder im Betrieb nachgelebt werden kann.</p>	K5 Synthese	2.3 Entscheiden 2.5 Informieren 2.7 Lösen	1.10 Verhalten	Richtlinien nach ökologischen Grundsätzen verfassen; Einsatz und Wahl des Verbrauchsmaterials	3	17–22	

<p>2.3.1. 3</p>	<p><b>Recycling von Büromaterial</b> Kaufleute wählen von Angeboten für das Recycling von Büromaterial, z. B. Toner, Papier, die 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. Damit nehmen sie die Beurteilung vor.</p>	<p>K6 Beurteilung</p>	<p>2.3 Entscheiden 2.5 Informieren 2.7 Lösen</p>	<p>1.10 Verhalten</p>	<p>Recycling EDV-Zubehör: aus 3 Offerten auswählen, prüfen, beurteilen und entscheiden; Einsatz und Wahl des Verbrauchsmaterials</p>	<p>3</p>	<p>17–22</p>	
<p>2.4.3. 1</p>	<p><b>Datenverwaltung</b> Kaufleute können aufgrund von Vorgaben zu einem bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur erstellen. Sie können deren Aufbau anhand drei selbst gewählter Kriterien erläutern.</p>	<p>K3 Anwendung</p>	<p>2.1 Analysieren</p>	<p>1.4 Verantwortung</p>	<p>Datei- und Ordnerhandlung mit dem Windows-Explorer; Ordner und Dateien erstellen, kopieren, verschieben, löschen, umbenennen; Diskette formatieren und kopieren  <i>SIZ-Modul PA 21: siehe Handlungsziele SIZ-Unterlage</i></p>	<p>3</p>	<p>07–13</p>	

2.4.3. 2	<p><b>Archiv führen</b></p> <p>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, Abteilungslage, Zentralablage und Archiv unterscheiden. Sie bezeichnen die Aktualitätsstufe von Dokumenten und führen einen Ablageplan.</p> <p>Sie können die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die wichtigsten Dokumente eines Unternehmens (z. B. Einzelbetrieb, AG, Verein, GmbH ...) aufzählen</p>	K3 Anwendung  K1 Wissen	2.1 Analysieren 2.7 Lösen	1.4 Verantwortung	Lehrbuch Kapitel Archivieren	3	07–13	
2.4.3. 3	<p><b>Ordnungssysteme</b></p> <p>Kaufleute können für einen neuen Fall aus verschiedenen Ordnungssystemen das zweckmässigste bestimmen. Sie begründen ihre Wahl mit Hilfe von drei selbst gewählten Kriterien.</p>	K3 Anwendung	2.1 Analysieren	1.13 Transfer	Lehrbuch Kapitel Archivieren	2	07–13	
SI	<p><b>Vorbereitung SIZ-Prüfung</b></p>	K6 Beurteilung	2.2. Arbeiten 2.12 Ziele	1.5 Flexibilität 1.9 Lernen	PC-Anwenderprüfung	8	12–18	
Tests und Besprechungen						4	07–27	
Total Lektionen 4. Semester (16 Wochen zu 4 Lektionen)						64	07–27	

**5. Semester**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt	Woche	Lehrbuch
2.5.1.1	<b>Briefe mit Vorgaben verfassen</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.	K3 Anwendung	2.5 Informieren 2.2 Arbeiten	1.14 Umgang	Briefgestaltung: Grundmuster Privat- und Geschäftsbrief erarbeiten Repetition Briefgestaltung	2	33-05	
2.5.1.2	<b>Schriftstücke anschaulich verfassen</b> Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei verwenden sie einen zeitgemässen Stil und beachten eine zweckmässige Gliederung.	K3 Anwendung	2.9 Verhandeln	1.6 Kommunikation	Sprache und Stil Einführung Wirtschaftssprache, Kennzeichen, Stil; Gegenüberstellung Wirtschaftssprache/E-Mail/Fax	6	33-05	
2.5.1.3	<b>Briefanalyse vornehmen</b> Kaufleute können an einem vorgegebenen Beispiel ermitteln, welche Textpassagen klar verfasst sind und welche den Empfänger nicht zu überzeugen vermögen.	K4 Analyse	2.1 Analysieren	1.6 Kommunikation	Textvergleiche, Einführung in die Briefbeurteilung, Kriterien der Briefkorrektur; Briefe von Mitschülern korrigieren	2	33-05	

<p>2.5.2.1</p>	<p><b>Schriftstücke verbessern und/oder bearbeiten</b>                  Kaufleute haben sich mit den häufigsten Schriftstücken im Geschäftsleben befasst, mindestens jedoch mit Waren- oder Dienstleistungsauskunft, Anfragen und Auskünfte, Rechnung, Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung, Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz, Protokoll, Vorschlag für eine innerbetriebliche Verbesserung.                  Kaufleute bearbeiten oder verfassen die oben genannten Dokumente nach Vorgabe fachgerecht.</p>	<p>K3 Anwendung</p>	<p>2.9 Verhandeln                  2.10 Verkaufen</p>	<p>1.6 Kommunikation                  1.7 Konflikt                  1.16 Werthaltung</p>	<p>Informationen beschaffen und vermitteln                  Interne Mitteilungen, Besprechungs- und Aktennotizen, Anfragen, Kurzberichte, Protokolle</p>	<p>2</p>	<p>33-05</p>	
<p>2.5.2.2</p>	<p><b>Kernaussagen erkennen</b>                  Kaufleute können einfache Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind.</p>	<p>K4 Analyse</p>	<p>2.2 Arbeiten                  2.6 Präsentieren</p>	<p>1.1 Auftreten                  1.14 Umgang</p>	<p>Verschiedene Briefinhalte (Angebot, Auftragsbestätigung, Rechnung u. ä.) zweckmässig und übersichtlich gestalten.</p>	<p>2</p>	<p>33-05</p>	
<p>2.5.3.2</p>	<p><b>Interne und externe Mitteilungen verfassen</b>                  Kaufleute kündigen den internen und externen Kunden (z. B. neue Produkte oder neue Dienstleistungen, notwendige Preiserhöhungen oder andere Änderungen ...) mit einer geeigneten Mitteilung an.</p>	<p>K3 Anwendung</p>	<p>2.1 Analysieren</p>	<p>1.1 Auftreten                  1.6 Kommunikation</p>	<p>Informationen vermitteln                  Verfassen von internen und externen Mitteilungen; inhaltlicher Aufbau, Sprache und Stiel; zweckmässige Gestaltung</p>	<p>2</p>	<p>33-05</p>	

2.5.3. 3	<p><b>Waren- und Dienstleistungsangebote erstellen und vergleichen</b></p> <p>Kaufleute bieten aufgrund konkreter Vorgaben Waren bzw. Dienstleistungen Erfolg versprechend an und berücksichtigen dabei die Erwartungshaltung von Kunden bzw. Interessenten.</p>	K3 Anwendung	2.6 Präsentieren 2.10 Verkaufen	1.14 Umgang	<p>Partner gewinnen und überzeugen</p> <p>Verfassen von Angeboten für Waren und Dienstleistungen; inhaltlicher Aufbau, Sprache und Stiel; zweckmässige Gestaltung</p>	8	33-05	
2.5.3. 4	<p><b>Angebote unterscheiden</b></p> <p>Kaufleute können vorgegebene Angebote nach folgenden Gesichtspunkten unterscheiden: verbindlich, unverbindlich, befristet und unbefristet.</p>	K3 Anwendung	2.1 Analysieren	1.13 Transfer	<p>Verfassen und analysieren von Angeboten; gesetzliche Vorgaben erkennen und ausdrücken; inhaltlicher Aufbau, Sprache und Stiel; zweckmässige Gestaltung</p>	2	33-05	
2.5.5. 1	<p><b>Formularkorrespondenz</b></p> <p>Kaufleute können Formulare (z. B. Anmeldeformulare, Materialbestellungen, Steuern, Personalblätter, mobile Kommunikationsabonnements ...) aus dem Büroalltag und Privatbereich vollständig und fehlerfrei ausfüllen. Dabei beachten sie die Fristen und die Versandvorschriften.</p>	K3 Anwendung	2.2 Arbeiten	1.4 Verantwortung		2	33-05	
2.5.6. 1	<p><b>Persönliche Schriftstücke</b></p> <p>Kaufleute formulieren Mitteilungen in einem angemessenen Stil (z. B. Glückwünsche, Kondolenzschreiben ...).</p>	K3 Anwendung	2.7 Lösen	1.1 Auftreten	Gemäss Lehrbuch	6	33-05	

2.5.6. 2	<b>Gesuche</b> Kaufleute schreiben persönliche Gesuche (z. B. Fristerstreckung zur Einreichung der Steuererklärung, Gesuch an vorgesetzte Stellen, Kündigung von Abonnements ...) Erfolg versprechend und in einem angemessenen Stil.	K3 Anwendung	2.9 Verhandeln	1.1 Auftreten 1.14 Umgang	Gemäss Lehrbuch	2	33–05	
						4	38–05	
Tests und Besprechungen						40	33–05	
Total Lektionen 5. Semester (20 Wochen zu 2 Lektionen)								

**6. Semester**

Leistungsziel	Fachkompetenz	Taxonomie	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz	Stoffplan: Inhalte, Themen	Lekt	Woche	Lehrbuch
2.5.4.1	<b>Stellenbewerbung verfassen</b> Kaufleute bewerben sich erfolgversprechend um eine ausgeschriebene Stelle, die sie interessiert. Dabei beachten sie die wichtigsten Aufbauelemente eines Personalienblattes und eines Bewerbungsbriefes.	K3 Anwendung	2.1 Analysieren 2.4 Kreativität 2.6 Präsentieren	1.1 Auftreten 1.11 Selbstbewusstsein 1.14 Umgang	Erarbeiten eines Bewerbungsdossiers mit Bewerbungsschreiben, Beiblatt, Arbeitszeugnis, Vorstellungsgespräch, Erkundigung, Auskunft, Stelleninserat, Kündigung	6	07–22	
2.5.4.2	<b>Beschwerden und Beanstandungen erstellen</b> Kaufleute verfassen nach Vorgaben (z. B. Musterbriefe, Textbausteine ...) Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Sie berücksichtigen dabei die rechtlichen Anforderungen.	K3 Anwendung	2.3 Entscheiden 2.9 Verhandeln	1.2 Belastung 1.6 Kommunikation 1.14 Umgang	Liefer- und Zahlungsmahnungen; Beanstandungen und Mängelrügen verfassen; Beschwerden und Einsprachen	3	07–22	
2.5.4.3	<b>Beschwerden und Beanstandungen beantworten</b> Kaufleute beantworten nach Vorgaben Beanstandungen, Mängelrügen, Mahnungen und Beschwerden sachgerecht und entgegenkommend. Dabei achten sie auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit.	K3 Anwendung	2.7 Lösen 2.9 Verhandeln	1.6 Kommunikation 1.7 Konflikt	Liefer- und Zahlungsmahnungen; Beanstandungen und Mängelrügen beantworten; Beschwerden und Einsprachen beantworten	2	07–22	
2.5.4.4	<b>Kunden beschwichtigen</b> Kaufleute gehen nach Vorgaben auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlend ein.	K3 Anwendung	2.7 Lösen	1.7 Konflikt	Ankündigungen von Liefer- und Zahlungsverzögerungen; Partner beschwichtigen; Beschwerden beantworten: inhaltlicher Aufbau, Sprache und Stil anpassen	2	07–22	

<b>2.1/ 2.2/ 2.3/ 2.4/ 2.5</b>	<b>Vertie- fen/Anwenden</b> Fallbeispiele aus allen Leitideen gemischt Anpassen an die aktuellste Praxis Repetition und Vertiefung	K2 Ver- ständnis			Der Lehrperson freigestellt.	10	17-22	
					Tests und Besprechungen	3	11-22	
					Total Lektionen 6. Semes- ter (13 Wochen zu 2 Lektionen)	26	07-22	
<b>QV IKA</b>					15 Minuten Lesezeit und 150 Minuten Prüfungszeit	3	23/24	