

Kaufmännische Berufsschule

für Kaufleute, Büroangestellte, Detailhandelsangestellte und Verkaufspersonal

Emmental

Zähringerstr. 15, 3400 Burgdorf

RKG Lehrplan: Fachbereich IKA 1. und 2. Lehrjahr

Kernkompetenzen

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

Vorbemerkungen

Diese Leistungsziele decken mindestens 60 % der Unterrichtszeit ab (tronc commun).

Sie müssen zu 100 % erfüllt sein. Die restlichen Prozente werden durch neue Leistungsziele oder Vertiefung bestehender Leistungsziele mit höheren Kompetenzstufen abgedeckt.

Ein Anleitungspapier regelt die IKA-Schlussprüfung

Kernkompetenz

2.1 Aktuelle Technologien einsetzen

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

Leistungsziele		K	Thema / Inhalte	Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	Nr. + Text			MK	SK		
Informatikgrundlagen 1	B 2.1.1.1 Kaufleute erklären verständlich die wichtigsten Begriffe im Umgang mit dem Computer.	K2	Siehe Basiskurs	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit	2	Verlag SKA: IKA Informatik Grundkenntnisse, Kapitel 1. und 2
Informatikgrundlagen 2	B 2.1.1.2 Sie können die Grundfunktionen einer PC Arbeitsstation und eines Netzwerkes verständlich erklären.	K2	Siehe Basiskurs	2.11 vernetztes Denken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit	6	Verlag SKA: IKA Informatik Grundkenntnisse, Kapitel 2 - 4
Informatikanwendung	(B) 2.1.1.3 Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel routiniert ein. Sie verwenden die gängigen Funktionen. Sie kennen Formatbefehle, um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder zu erstellen. (z.B. Geschäftsbriefe, Protokolllayouts.....) Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.	K3	Teil I: Siehe Basiskurs Teil II: <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Typografie • Textgestaltung Darstellungsregeln 1 – 5 • Formatieren, Rahmen und Tabellen • Zeichnungsobjekte und grafische Elemente in Text einführen • Schriftstücke gestalten, z.B. Flugblätter • Mehrseitige Dokumente erfassen und formatieren. • Textprogramme als Organisationsmittel 	2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	20	Teil I Verlag SKA: IKA Textverarbeitung Textgestaltung, Kapitel 1 - 3 Teil II Verlag SKA: IKA Textverarbeitung Textgestaltung, Kapitel 4 - 7

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	<p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute setzen die Textverarbeitung als Arbeitsmittel ein. Sie verwenden die gängigen Funktionen. Sie kennen Formatbefehle, um Geschäftsdokumente verschiedener Art zu verwenden und/oder zu erstellen. (z.B. Geschäftsbriefe, Protokollayouts, ...) Dabei erreichen die Ergebnisse die üblichen Gestaltungsansprüche im Geschäftsleben.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Formatvorlagen für grössere Projekte erstellen • Serienbrief mit und ohne Bedingungen generieren 				
<p>Tabellenkalkulation Grundlagen</p>	<p>B 2.1.1.4 Kaufleute können in einem Tabellenkalkulationsprogramm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in einer vorhandenen Tabelle Daten richtig eingeben und feststellen, wie sich die Ergebnisse verändern. • einfache Tabellen erstellen. Sie sorgen dafür, dass Daten in verschiedenen Zellen addiert, subtrahiert, multipliziert, dividiert werden. • Ergebnisse grafisch darstellen. • einfache Aufgaben mit dem Formelassistenten fehlerfrei ausführen. 	K3	<p>Grundlagen der Tabellenverarbeitung, Texteingabe, Ansichten wählen, Programmeinstellungen Bewegen im Text Markieren Hervorheben Speichern, schliessen, neu erzeugen, öffnen, drucken</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.12 Teamfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit</p>	10	<p>Verlag SKA: IKA Excel noch ausstehend</p>
<p>Softwarekenntnisse</p>	<p>2.1.1.5 Kaufleute können mit min-</p>	K3	<p>Schlussprojekt Softwarekenntnisse:</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.7</p>	<p>1.2 Mit Belastungen umgehen</p>	2	<p>Verlag SKA: IKA Textverarbeitung Textgestaltung, Kapitel alles</p>

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	<p>destens drei Standardprogrammen (für Text, Präsentation, Bild, Kalkulation, Diagramm, Datenbank) so umgehen, dass sie eine alltägliche Aufgabenstellung des Büroalltages mit Hilfsmitteln korrekt ausführen können.</p> <p>Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten • Die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar. 		Anwenden von Word, Excel und Powerpoint in einem Gesamtprojekt	Problemlösungstechniken	1.8 Leistungsbereitschaft		Informatik Grundkenntnisse, Kapitel alles Excelkenntnisse
Vernetzte Anwendung	<p>2.1.1.6 Kaufleute lösen mit den Softwarekenntnissen vernetzte kaufmännische Aufgaben. (z.B. Serienbriefe (Textverarbeitung und Datenbank), Inhaltsverzeichnisse usw.)</p> <p>Das Ergebnis erfüllt folgende Anforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistung innert vorgegebener Zeit • typographische Grundsätze werden eingehalten • Die Ergebnisse sind korrekt und nachvollziehbar. 	K5	<ul style="list-style-type: none"> • Textprogramme als Organisationsmittel • Formatvorlagen für grössere Projekte erstellen • Formatieren und erstellen grösserer Dokumente • Serienbrief mit und ohne Bedingungen generieren 	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.3 Entscheidungstechniken</p>	<p>1.2 Mit Belastungen umgehen 1.8 Leistungsbereitschaft 1.5 Flexibilität 1.13 Transferfähigkeit</p>	8	Verlag SKA: IKA Textverarbeitung Textgestaltung, Kapitel 6 und 7
Informatikbegriffe	<p>2.1.1.7 Kaufleute verstehen die</p>	K3	<p>Grundbegriffe der Informatik kennen Hardwarekomponenten kennen und benennen</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.11</p>	<p>1.9 Lernfähigkeit 1.5</p>	4	Verlag SKA: IKA Informatik Grundkenntnisse, Kapitel 1, 2 und 6

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	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		können PC-Angebote verstehen, vergleichen und beurteilen	Vernetztes Denken	Flexibilität		
erweiterte Tabellenkalkulation	2.1.1.8 Kaufleute erarbeiten mit einem Tabellenkalkulationsprogramm anspruchsvolle Berechnungen mit und ohne Formelassistenten. (z.B. Verknüpfungen, Bezüge, Funktionen.....) Sie erstellen Diagramme.	K3	Diagramme anfertigen und bearbeiten Kalkulieren: Zellbezüge auf externe Tabellen, Wenn-Bedingung, runden. Formeln, relative und absolute Bezüge, Diagramme, filtern, Hilfesysteme Formatierungen SVERWEIS Integration in Powerpoint	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit	6	Verlag SKA: IKA Excel noch ausstehend

Dispositionsziel

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

E-Mail in der persönlichen Arbeitstechnik	B 2.1.2.1 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,	K2	Siehe Basiskurs	2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.12 Teamfähigkeit	4	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 2.6
		K3					

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter....)					
Datenbeschaffung	2.1.2.2 Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an.	K3	Wird mit 2.1.2.1 und 2.1.1.5 bereits abgedeckt	2.2 Arbeitstechnik	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.9 Lernfähigkeit	
Richtige Wahl der Software	2.1.2.3 Kaufleute wählen eine geeignete aus den ihnen bekannten Anwendersoftware aus, um eine grössere Aufgabe zu lösen. Z.B. interne Publikationen, Flugblätter, Einladungen, Plakate.	K5	Wird mit 2.1.2.1 bereits abgedeckt	2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken	1.13 Transferfähigkeit	

Dispositionsziel

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

Informati- onstechno- logien	2.1.3.1 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	Unterschied Katalog Suchmaschine Suchmethoden mit Suchoperatoren Suchsystematik erarbeiten Terminplanung mit Agenda Planungsinstrumente Terminplanung mit PC-Unterstützung Termin- und Informationsbeschaffung Projekt: Erstellen einer Kundendokumentation mit Hilfe verschiedener Suchsystemen aus dem Internet (auch Kurzbericht oder Firmendokumentation)	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.6 Kommunikationsfähigkeit	16 „Wellenreiten auf der Datenautobahn“ Dokumentation der ETHZ Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 2.6 Korrespondenz, Kapitel 3
Einsatz von Informati-	2.1.3.2 Kaufleute zeigen bei der	K5	Wird mit 2.1.3.1 und 2.2.2.2 bereits abgedeckt	2.1 Analytisches und geplantes Vorge-	1.2 Mit Belastungen umgehen	

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

onstechnologien bei der Abwicklung von Aufträgen	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.			hen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.8 Leistungsbereitschaft 1.13 Transferfähigkeit		
---	--	--	--	---	--	--	--

Dispositionsziel

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

Einsatz von elektronischen Informationen	2.1.4.1 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.	K4	Wird mit 2.1.3.1 und 2.2.2.2 bereits abgedeckt	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.5 Flexibilität 1.9 Lernfähigkeit		
---	---	----	--	--	---	--	--

Kernkompetenz

2.2 Kommunikationsformen, -mittel und -techniken einsetzen

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

Kommunikationsmittel	2.2.1.1 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.	K3	Einführung in die Bürokommunikation Wahl des Kommunikationsmittels Sachmittel der Telematik zur Erleichterung des Informationsaustausches kennen lernen und ihre Wahl begründen können (Telefon, Mobilfunknetz, etc) Telefongespräche vorbereiten Verhalten am Telefon Situationen nennen, bei denen E-Mail, Fax oder Briefpost eingesetzt wird. Kosten und rechtliche Gründe nennen und die jeweilige Wahl begründen.	2.3 Entscheidungs- techniken 2.5 Mit Informations- quellen umgehen	1.3 Diskretion 1.13 Transferfähigkeit	2	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 1.2, 1.3 und 2
-----------------------------	---	----	---	---	--	---	--

Dispositionsziel

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

Hilfesysteme	(B) 2.2.2.1 Kaufleute können mit einem Hilfesystem für die eingesetzte Software selbstständig umgehen. Nachdem sie im Unterricht mehrere der gelernten und neue Funktionen im Hilfe-	K3 K1	Siehe Basiskurs	2.2 Arbeitstechniken 2.5 Mit Informations- quellen umgehen 2.11 Vernetztes Denken	1.9 Lernfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	1	Verlag SKA: IKA Arbeitsblätter
---------------------	---	----------	-----------------	---	---	---	-----------------------------------

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	<p>system nachgelesen und angewandt haben, können sie innert nützlicher Frist eine einfache, neue Funktion im Hilfesystem finden, verstehen und am Gerät durchführen.</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können die Hilfe-Funktion (F1-Taste) bei der eingesetzten Software aktivieren</p>						
Checklisten	<p>2.2.2.2 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.</p>	K3	<p>Erstellen einfacher Checklisten für Materialien oder Arbeitsschritte (z.B. Pendenzen oder Gerätebedienung oder Organisation eines Lehrlingsausflugs)</p> <p>Vorbereitung von Sitzungszimmer, Einladung, Organisation, Betriebsanlass</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken</p>	1.13 Transferfähigkeit	2	<p>Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 6.4, 6.5, 6.6</p>

Dispositionsziel

2.2.3 Kaufleute zeigen Professionalität im Erstellen von Dokumentationen.

Präsentationen	<p>(B) 2.2.3.1 Kaufleute können nach Vorgabe eine Präsentation zusammenstellen und verändern.</p> <p>Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute können nach Vorgabe eine einfache Präsentation mit einem</p>	K3	Siehe Basiskurs	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentationstechniken	1.13 Transferfähigkeit	3	<p>Verlag SKA: IKA Präsentation, Kapitel 1 - 2</p>
		K2					

	gängigen Grafikprogramm erstellen.						
Präsentationstechniken	2.2.3.2 Kaufleute können mit Hilfe eines Präsentationsprogramms im Rahmen eines vorgegebenen Zeitbudgets fachgerechte Folien für eine Präsentation und eine Kurzdokumentation über ein ausgewähltes Thema erstellen.	K3	Präsentationen planen und erstellen Animationen einbauen Aus dem persönlichen Alltag oder Umfeld ein Thema mit Powerpoint ansprechend gestalten, präsentieren und vortragen	2.2 Arbeitstechniken 2.6 Präsentationstechniken	1.13 Transferfähigkeit	6	Verlag SKA: IKA Präsentation, Kapitel 3 - 4

Dispositionsziel

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

Kommunikation im Internet	B 2.2.4.1 Aus dem Internet holen Kaufleute innert nützlicher Frist Informationen über ein vorgegebenes oder frei wählbares Thema.	K3	Siehe Basiskurs	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.8 Leistungsbereitschaft	5	„Wellenreiten auf der Datenautobahn“ Dokumentation der ETHZ Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 2.6 Korrespondenz, Kapitel 3
Kommunikation im Arbeitsprozess	2.2.4.2 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.	K5	Einführung in die Prozessorganisation Prozessmodelle erarbeiten, verfassen Regelungsdichte der Prozesse kennen lernen Prozessorganisationskonzept für den Büroalltag verfassen	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit	2	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 6.2

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

Arbeitsverhältnis	2.2.4.3 Kaufleute erläutern an vorgegebenen Situationen, dass sie sich den unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (z.B. Arbeitsumgebung.....) und wandelnden technischen Anforderungen flexibel stellen können.	K3	Wird durch 2.2.4.2 bereits abgedeckt	2.8 Projektmanagement	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.6 Kommunikationsfähigkeit	
--------------------------	--	----	--------------------------------------	--------------------------	---	--

Kernkompetenz

2.3 Grundkenntnisse der Ergonomie und Ökologie

Leitidee

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

Dispositionsziel

2.3.1 Kaufleute zeigen Bereitschaft, sich für ökologische Massnahmen einzusetzen.

Anschaffung von Geräten	2.3.1.1 Kaufleute erstellen und begründen eine Anforderungsliste für die Anschaffung neuer Geräte für ihren Betrieb, die den technischen und ökologischen Ansprüchen genügen	K6	Einführung in die ökologischen Anforderungen am Arbeitsplatz Ökologische Grundsätze und Wirtschaftsethik erarbeiten Erstellen von Checklisten Ökologische Ansprüche in der Praxis Zweckmässig, nach ökologischen Grundsätzen und Prinzipien abgeleitete Bürogeräte evaluieren.	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.3 Entscheidungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.10 Ökologisches Verhalten	2 Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 7.2
Entsorgung	2.3.1.2 Kaufleute berücksichtigen aktuelle ökologische Grundsätze bei der Entsorgung.	K5	Grundsätze des Einkaufs Ökologische Kriterien für einen Lehrbetrieb zusammentragen Erarbeiten oder verbessern eines ökologischen Büro-Leitbildes und darin Richtlinien ökologischer Grundsätze verfassen	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7	1.10 Ökologisches Verhalten	2 Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 7.2

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	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		Verbrauchsmaterialien und ihre Entsorgung untersuchen (z.B. Toner etc.) Vor- und Nachteile dieser Materialien aufzählen können	Problemlösungstechniken			
Recycling von Büro-material	2.3.1.3 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	K6	Papier ein wichtiger Informationsträger Herstellung Arten Richtiger Umgang damit Normen und Formate Kopieren Recycling von EDV-Zubehör Toner und Tintenpatronen Aus 3 Offerten auswählen, prüfen und beurteilen Einsatz und Wahl des Verbrauchsmaterials (Fallsbeispiel: anpassen an Praxis, recherchieren, dokumentieren, beurteilen, entscheiden.)	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.10 Ökologisches Verhalten	2	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 3, 4 und 7.2

Dispositionsziel

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

Ergonomische Grundsätze und Arbeitsraumgestaltung	2.3.2.1 Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen.	K2	Einführung in die Ergonomie Anforderung an den eigenen Arbeitsplatz Arbeitsplatz und Arbeitsraumgestaltung Fallbeispiel lösen Grundsätze der Ergonomie erarbeiten und kennen	2.4 Kreativitätstechniken	1.10 Ökologisches Verhalten 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 7.1 PDF-Dateien SUVA http://www.ergo-online.de
--	---	----	--	------------------------------	--	---	--

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

			Raumgestaltung, Belastungen kennen → Präventionsmassnahmen kennen und nennen können				
Planung des persönlichen Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe	<p>2.3.2.2 Kaufleute sind in der Lage, ihren persönlichen Arbeitsplatz (z.B. Geschäft, [Grossraumbüro.....] Privat.....) nach mindestens 3 ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten.</p> <p>Sie kennen die ergonomischen Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung und des Arbeitsablaufes und setzen Prioritäten.</p>	K3	<p>Überprüfen</p> <ul style="list-style-type: none"> • des eigenen Arbeitsplatzes, • des Heimarbeitsplatzes und • des Lehrbetriebs <p>Merkblatt erstellen um eigenen Arbeitsplatz zweckmässig nach ergonomischen und ökologischen Kriterien einzurichten.</p>	<p>2.4 Kreativitätstechniken 2.11 Vernetztes Denken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren</p>	2	<p>Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 7.1 und 7.2</p>

Dispositionsziel

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

Umsetzung Arbeitsumgebung	<p>2.3.3.1 Kaufleute bearbeiten Fallbeispiele mit ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen.</p> <p>Sie können die elementaren Fehler identifizieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten, erstellen, schreiben und präsentieren.</p>	K5	<p>Fallbeispiele. Vergleich von Arbeitsplätzen Arbeitsplatzbewertungen erstellen, Verbesserungsvorschläge ausarbeiten Unzweckmässig eingerichtete Arbeitsplätze erkennen, beurteilen, und verbessern</p>	<p>2.4 Kreativitätstechniken 2.8 Projektmanagement 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	2	<p>Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 7.1 und 7.2</p>
----------------------------------	---	----	--	--	---	---	---

Kernkompetenz

2.4 Dokumentieren und Archivieren

Leitidee

Die Beziehungen des Einzelnen zur Gemeinschaft und seiner Umwelt erhält unter dem Aspekt des Datenschutzes und der Datensicherheit eine neue Perspektive. Der Informationsschutz und die Informationssicherheit sind eine Rahmenbedingung für die Wirtschaft. Gesetzliche Vorschriften verpflichten die Unternehmen dazu, Archive zu führen und Dokumente aufzubewahren. Deshalb müssen Kaufleute die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von Daten und Dokumenten sowie die Bedeutung von Archiven im betrieblichen Ablauf kennen und Archive systematisch aufbauen, führen und benutzen können.

Dispositionsziel

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

Backup-Erstellung	(B) 2.4.1.1 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. K3 Partielles Leistungsziel für Basiskurs: Kaufleute erklären, wie man auf dem eigenen Computer ein Backup auf Diskette erstellt. Sie zählen auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen.	K2	Siehe Basiskurs	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	1	Verlag SKA: IKA Informatik Grundkenntnisse, Kapitel 5
Datensicherungsmöglichkeiten und Daten-	2.4.1.2 Kaufleute beschreiben mindestens zwei Fälle, bei denen elektronische Informationen manipuliert oder missbraucht worden sind	K2	Datenschutzmassnahmen <ul style="list-style-type: none"> • Organisatorisch • Technisch • Softwaremässig 	2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.4 Verantwortungsbereitschaft 1.12 Teamfähigkeit	1	Verlag SKA: IKA Informatik Grundkenntnisse, Kapitel 5

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

missbrauch	(z.B. Hacker, Viren, unberechtigter Zugriff...). Zu jedem kennen sie eine Vorbeugungsmassnahme		Bedeutung der Datensicherheit Sicherungsmedien Sicherungstechnik				
-------------------	--	--	--	--	--	--	--

Dispositionsziel

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

Datenumfang elektronisch und auf Papier	2.4.2.1 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	K3	Richtlinien und Sensibilisierung gesetzlicher Aufbewahrungspflicht erarbeiten Vermittlung von Daten auf elektronischem oder nicht elektronischem Weg kennen lernen Aktenarchive und elektronische Speicher zweckmässig führen Aufbewahrungsplan Archivierungssysteme	2.3 Entscheidungstechniken	1.3 Diskretion	2	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 5 und 9
Datenschutzgesetze und -reglemente	2.4.2.2 Kaufleute wissen um die Existenz eidgenössischer und kantonaler Datenschutzgesetze und firmenspezifischer Datenschutzreglemente und wenden diese konsequent an.	K4	Verantwortungsbewusst und nach den Grundlagen des Datenschutz handeln Datenschutz Datensicherheit Datenschutzgesetz Fallbeispiele Datenschutzgesetz erörtern	2.3 Entscheidungstechniken 2.5 Mit Informationsquellen umgehen	1.3 Diskretion 1.4 Verantwortungsbereitschaft	1	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 10

Dispositionsziel

2.4.3 Kaufleute benutzen Archive und Ablagen fallgerecht und situationsbezogen.

Datenverwaltung	B 2.4.3.1 Kaufleute können aufgrund von Vorgaben zu einem	K3	Siehe Basiskurs	2.1 Analytisches und operantes Vorre-	1.4 Verantwortungsbereitschaft	1	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 9.2
------------------------	--	----	-----------------	--	-----------------------------------	---	---

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur erstellen. Sie können deren Aufbau anhand drei selbstgewählter Kriterien erläutern			hen			
Archiv führen	<p>2.4.3.2 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, Abteilungsalage, Zentralablage und Archiv unterscheiden. Sie bezeichnen die Aktualitätsstufe von Dokumenten und führen einen Ablageplan.</p> <p>Kaufleute kennen die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen für die wichtigsten Dokumente eines Unternehmens und können mindestens zwei Fristen aufzählen.</p>	K3	<p>Ordnungs- und Archivierungssysteme Folgende Archivierungssysteme kennen und anwenden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alphabetische Ordnung - Numerische Ordnung - alphanumerische Ordnung - Sachlogische Ordnung - Geografische Ordnung <p>Aufbewahrungsplan Abklärungen im Lehrbetrieb Fallbeispiel unter Berücksichtigung der Gesetzgebung</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.7 Problemlösungstechniken</p>	1.4 Verantwortungsbereitschaft	2	<p>Grundsätze zum Verfassen elektr. Dokumente (ETH-Manual)</p> <p>Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 9.3 und 10</p>
Ordnungssysteme	<p>2.4.3.3 Kaufleute können für einen neuen Fall aus verschiedenen Ordnungssystemen das zweckmässigste bestimmen. Sie begründen ihre Wahl mit Hilfe von drei selbstgewählten Kriterien.</p>		<p>Fallbeispiel: Archivieren nach</p> <ul style="list-style-type: none"> • analogen Archiven (Papier, Mikrofilm) • Digitalen Archiven (zip, Diskette etc.) • Hybriden Archiven (Scannen, Mikrofilm) • Analoge und digitale Archivierung <p>Unter Berücksichtigung des Datenschutzgesetzes, die beste Wahl auslesen und begründen</p>	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	1.13 Transferfähigkeit	2	<p>Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 9 und 10</p>

Kernkompetenz

2.5 Wirtschafts- und Fachsprache anwenden

Leitidee

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

Dispositionsziel

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

<p>Briefe mit Vorgaben verfassen</p>	<p>2.5.1.1 Kaufleute verfassen Briefe aufgrund konkreter Vorgaben derart, dass eine partnergerechte Haltung der Unternehmung und ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Adressaten klar zum Ausdruck kommt.</p>	<p>K3</p>	<p>Einführung in die Korrespondenz Information und Kommunikation auf schriftlichem Weg Arbeitstechnik, Briefgestaltung, Sprache, Stil und Ton Erarbeiten oder besprechen eines Korrespondenzleitbildes Gestalten von einfachen Privat- und Geschäftsbriefen interne Mitteilung Besprechungs- und Aktennotiz Kurzbericht</p>	<p>2.9 Verhandlungstechniken</p>	<p>1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren</p>	<p>10</p>	<p>Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 1 - 3</p>
<p>Schriftstücke verfassen</p>	<p>2.5.1.2 Kaufleute schreiben Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert. Dabei achten sie auf die Einfachheit im Satzbau und auf eine gute gedankliche Gliederung</p>	<p>K3</p>	<p>Informationen beschaffen und vermitteln Verfassen von Protokollen, Anfragen für Warenlieferungen und Dienstleistungen</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken 2.7 Problemlösungstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>4</p>	<p>Verlag SKA: IKA Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 3.6 – 3.8</p>

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

Briefanalyse vornehmen	2.5.1.3 Kaufleute können an einem vorgegebenen Beispiel analysieren, welche Textpassagen klar verfasst sind und welche den Empfänger nicht zu überzeugen vermögen.	K4	Sprache Stil und Ton in Briefen vergleichen und korrigieren Anschaulich, frisch, gradlinig und überzeugend schreiben Ableiten von Empfehlungen / Grundsätze Textvergleiche, Briefbeurteilung, Kriterien der Briefkorrektur Erwartungshaltungen im Brief Kommunikativer Briefstil	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen 2.2 Arbeitstechniken 2.3 Entscheidungstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	10	Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 2
-------------------------------	---	----	---	---	--	----	---

Dispositionsziel

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.

Häufigste kaufmännische Schriftstücke verbessern und/oder bearbeiten	2.5.2.1 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.	K3	Verfassen, der im LZ erwähnten Schriftstücke	2.4 Kreativitätstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.7 Konfliktfähigkeit 1.16 Eigene Werthaltungen kommunizieren	4	Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 3 und 4
Kernaussagen erkennen und schriftlich präsentieren	2.5.2.2 Kaufleute können Texte aus dem täglichen Leben oder dem Berufsalltag übersichtlich und regelkonform gliedern, damit die	K4	Geschäftspartner betreuen und Kontakte pflegen Einladungen, Ankündigungen, Erinnerungsschreiben, Anteilnahme (Freud und Leid) und Dankesbriefe im richtigen Ton und in der Kern-	2.2 Arbeitstechniken 2.4 Kreativitätstechniken 2.6 Präsentations-	1.13 Transferfähigkeit	4	Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 5

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

	Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind.		aussage gerecht gestalten	techniken			
--	---	--	---------------------------	-----------	--	--	--

Dispositionsziel

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

Telefon-service	B 2.5.3.1 Kaufleute können aufgrund von mehreren vorgegebenen Situationen einen Anruf entgegennehmen und/oder ein einfaches Gespräch führen. Die Informationen können schriftlich festgehalten werden.	K2	Umgang mit Telefon, Fax, Pager und Telex Spontane und professionelle Auskunft geben können Bedienungsanleitungen von Telefonanlagen und -geräten bei Schwierigkeiten zu Hilfe nehmen können und Probleme auf diese Art zu lösen versuchen	2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken	1.3 Diskretion 1.5 Flexibilität 1.6 Kommunikationsfähigkeit 1.13 Transferfähigkeit	1	Verlag SKA: IKA Bürokommunikation / Telekommunikation, Kapitel 2.1
Waren- und Dienstleistungsangebote erstellen und unterscheiden	2.5.3.2 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.	K5	Geschäftspartner mit rechtlich einwandfreien, übersichtlichen und überzeugenden Angeboten gewinnen Gestalten von Angeboten für Waren oder Dienstleistungen für Gegenangebote und Gegenanträge für Werbefbriefe, Briefe an Behörden für Gesuche an Amtsstellen für Einsprachen, Bestellungen, Buchungen und Aufträge	2.6 Präsentationstechniken 2.9 Verhandlungstechniken 2.10 Verkaufstechniken 2.12 Ziele und Prioritäten setzen	1.14 Angepasste Umgangsformen 1.15 Verhandlungsfähigkeit	8	Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 4

Dispositionsziel

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

Lehrplan IKA 1. und 2. Lehrjahr

<p>Stellenbewerbung verassen</p>	<p>2.5.4.1 Kaufleute bewerben sich erfolversprechend um eine ausgeschriebene Stelle, die sie interessiert. Dabei beachten Sie die wichtigsten Aufbauelemente eines Personalienblattes und eines Bewerbungsbriefes.</p>	<p>K3</p>	<p>Einführung in die Stellenbewerbung Verfassen von Stellengesuch und Stellenbewerbung Erkundigung und Auskunft Kündigung Arbeitsbestätigung</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>	<p>6</p>	<p>Broschüre „RAF“ Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 7</p>
<p>Beschwerden und Beanstandungen</p>	<p>2.5.4.2 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>K4</p>	<p>Geschäftspartner beschwichtigen, Konflikte vermeiden Im kundengerechten Stil Ankündigungen von Lieferzahlungen, Liefermahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen Zahlungsaufforderungen und Beschwerden erfassen.</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>	<p>10</p>	<p>Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 6</p>
<p>Kunden beschwichtigen</p>	<p>2.5.4.3 Kaufleute gehen nach Vorgaben mündlich oder schriftlich auf verärgerte oder enttäuschte Geschäftspartner glaubwürdig und einfühlsam ein.</p>	<p>K3</p>	<p>Wird durch 2.5.4.2 abgedeckt</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>		<p>Verlag SKA: IKA Korrespondenz, Kapitel 6</p>