

Kauffrau/Kaufmann EFZ – Leitfaden zur kaufmännischen Grundbildung in der MEM-Branche

Dieser Leitfaden gilt für Lernende mit Lehrbeginn ab August 2023.



kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale

Entdecke deine Zukunft

Die kaufmännische Grundbildung ist die beliebteste Lehre der Schweiz. Weil sie optimal auf die Arbeitswelt der Zukunft vorbereitet. Weil sie den Anschluss an zahlreiche Weiterbildungen sichert. Weil sie das Sprungbrett für eine erfüllende Laufbahn ist. Kein anderes Berufsfeld ist so vielfältig wie das kaufmännische. Wir sind Teil davon.

DiscoverYourFuture.ch

Impressum

Kontakt

Swissmem Berufsbildung
Brühlbergstrasse 4
8400 Winterthur
Telefon 052 260 55 00
berufsbildung@swissmem.ch
www.swissmem-berufsbildung.ch

Herausgeberin

Swissmem Berufsbildung

Gestaltung

Swissmem Berufsbildung | Kreation

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
1.1 Zweck dieses Leitfadens.....	4
1.2 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK	4
1.3 Abkürzungen	5
2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung	6
2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele	6
2.2 Ausbildung an drei Lernorten	7
3. Betriebliche Ausbildung	8
3.1 Ausbildungsprogramm/individueller Einsatzplan.....	8
3.2 Praxisaufträge im Betrieb	8
3.3 Kompetenzraster.....	9
3.4 Lerndokumentation / persönliches Portfolio	10
3.5 Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis.....	11
4. Überbetriebliche Kurse.....	13
5. Berufsfachschule	14
6. Qualifikationsverfahren	16
6.1 Erfahrungsnote.....	16
6.2 Betriebliches Qualifikationsverfahren.....	16
6.3 Notenberechnung	17
7. Anhang	18
7.1 Begriffe und Erläuterungen	18
7.2 Überblick der Handlungskompetenzen.....	19
7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb	20
7.4 Liste der Praxisaufträge.....	31
7.5 Beispiel eines Praxisauftrags.....	34
7.6 Zuteilung der Praxisaufträge zu Einsatzbereichen / Abteilungen	37
7.7 Zuteilung der Praxisaufträge zu Semestern	39

Hinweis

Weitere Informationen und Hilfsmittel sind auf der Website von Swissmem Berufsbildung verfügbar.
www.swissmem-berufsbildung.ch/de/KA2023



1. Einleitung

1.1 Zweck dieses Leitfadens

Dieser Leitfaden basiert auf der Bildungsverordnung und dem Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 16. August 2021 sowie auf den zugehörigen Arbeitssituationen für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie. Dieser Leitfaden gibt eine Orientierung für die betriebliche Ausbildung von Kaufleuten in der Branche Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie mit Lehrbeginn ab August 2023.

1.2 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK

1.2.1 Berufsbildner/in

Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner trägt die Verantwortung für die Berufsausbildung für Kaufleute in einem Betrieb. In grösseren Betrieben unterstützt sie/er die Praxisbildner/innen in den verschiedenen Betriebsabteilungen in der Ausbildung von Lernenden. In kleineren Betrieben hat die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner auch die Funktion der Praxisbildnerin oder des Praxisbildners.

Hauptaufgaben

- Gesamtverantwortung über die betriebliche Ausbildung
- Begleitung der Lernenden während der gesamten Grundbildung
- Organisation der Arbeitseinsätze (Einsatzpläne)
- Erstellung der Bildungsberichte und der betrieblichen Kompetenznachweise
- Kontrolle und Unterzeichnung der Bildungsberichte inkl. betrieblicher Kompetenznachweise
- Eingabe der Noten der betrieblichen Kompetenznachweise in den Ausbildungsplaner time2learn und Übermittlung der Noten in die Datenbank der Kantone (DBLAP2)

Berufspädagogische Anforderungen

- Kurs für Berufsbildnerin/Berufsbildner

1.2.2 Praxisbildner/in

Die Praxisbildnerin oder der Praxisbildner betreut die Lernenden bei ihrem Einsatz in den einzelnen Abteilungen.

Hauptaufgaben

- Ausbildung der Lernenden am Arbeitsplatz
- Zuteilung und Kontrolle der Praxisaufträge
- Beurteilung der Praxisaufträge und der erreichten Kompetenzen mithilfe der Kompetenzraster
- Führen der Qualifikationsgespräche

Berufspädagogische Anforderungen

- Kurs für Praxisbildnerin/Praxisbildner (z.B. Kaufleute zeitgemäss ausbilden und bewerten)

1.2.3 üK-Leiter/in

Der üK-Leiter oder die üK-Leiterin bildet die Lernenden in den überbetrieblichen Kursen aus.

Hauptaufgaben

- Einführung der Lernenden in die Praxisaufträge und Lerndokumentation
- Unterstützung im Aufbau ihrer Branchenkenntnisse

Berufspädagogische Anforderungen

- Methodisch-didaktische Grundqualifizierung
- Diplom Berufsbildner/in in überbetrieblichen Kursen im Nebenberuf (nicht obligatorisch, aber erwünscht)

1.3 Abkürzungen

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung
BFS	Berufsfachschule
BiPla	Bildungsplan
BiVo	Bildungsverordnung
BMS	Berufsmaturitätsschule
DBLAP 2	Datenbank-Lehrabschlussprüfung (zentrale Datenbank der Kantone)
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
HK	Handlungskompetenz
KN	Kompetenznachweis
LZ	Leistungsziel
MEM	Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverbände, Branchenorganisationen usw.)
QV	Qualifikationsverfahren
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
üK	Überbetriebliche Kurse

2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung

2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele

Kaufleute arbeiten in MEM-Unternehmen unterschiedlicher Ausrichtung und Grössen. Der Kontakt mit internen und externen Kundinnen/Kunden sowie Lieferantinnen/Lieferanten prägen das Arbeitsgebiet ebenso wie die Interaktion mit weiteren Anspruchsgruppen sowie Tätigkeiten in verschiedenen Prozessen und Abläufen. Dabei sind Handlungskompetenzen von grosser Bedeutung. Im Fokus stehen dabei die folgenden fünf Kompetenzbereiche:



Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen



Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld



Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen



Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen



Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

2.2 Ausbildung an drei Lernorten

Die Ausbildung dauert in der Regel drei Jahre und findet an den drei Lernorten Betrieb, überbetriebliche Kurse und Berufsfachschule statt.

Ausbildung im Betrieb

Mindestens 3 Praxisaufträge je Semester
6 Bildungsberichte inkl. betriebliche Kompetenznachweise

Überbetriebliche Kurse

5 üK in den Semestern 1 bis 5 (total 16 Tage)
2 üK-Kompetenznachweise

Berufsfachschule

1 bis 2 Tage Schulunterricht
6 Semesterzeugnisnoten

Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)

«Praktische Arbeit»

praktisch / mündlich
50 Minuten

Schulisches Qualifikationsverfahren (QV)

«Berufskennntnisse und Allgemeinbildung»

schriftlich / mündlich
4 Stunden 45 Minuten

2.2.1 Betrieb

Im Betrieb stehen das Lernen und Arbeiten an betrieblichen Arbeitsplätzen im Zentrum. An konkreten praktischen Arbeiten werden die für die spätere Berufsausübung erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen erworben. Während des Semesters werden die Handlungskompetenzen mit Praxisaufträgen umgesetzt und dokumentiert. Die erarbeiteten Praxisaufträge werden mithilfe der Kompetenzraster beurteilt und reflektiert.

Am Ende des Semesters erstellt die vorgesetzte Person den Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis und führt das Qualifikationsgespräch.

2.2.2 Überbetriebliche Kurse

In den überbetrieblichen Kursen erarbeiten sich die Lernenden Kenntnisse über die MEM-Industrie und über die betriebswirtschaftlichen Prozesse in Industrieunternehmen. Die überbetrieblichen Kurse unterstützen die betriebliche Bildung und ergänzen die schulische Bildung. Die Betriebe werden damit von betriebsinternen Schulungsmassnahmen entlastet.

In den Semestern 1 bis 5 findet je ein überbetrieblicher Kurs statt. Die überbetrieblichen Kurse beinhalten zwei üK-Kompetenznachweise, die je aus mindestens einer Lernenden-Beurteilung bestehen, z.B. schriftliche Prüfungen und Projektarbeiten.

2.2.3 Berufsfachschule

Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einem Tag im dritten Jahr statt. Wird die Berufsmaturität absolviert, sind es in allen drei Lehrjahren zwei Tage Unterricht. Neben gemeinsamen Lerninhalten stehen Möglichkeiten zur Individualisierung offen (siehe Kap. 5).

3. Betriebliche Ausbildung

Das Ziel der Ausbildung ist es, dass die Lernenden zu kompetenten, selbstständigen und selbstbewussten Berufspersonen werden. Um dieses Ziel zu erreichen, stehen der vorgesetzten Person verschiedene Arbeitsinstrumente zur Verfügung. Zur Anwendung kommen:

3.1 Ausbildungsprogramm / individueller Einsatzplan

3.2 Praxisaufträge

3.3 Kompetenzraster

3.4 Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis und Qualifikationsgespräch

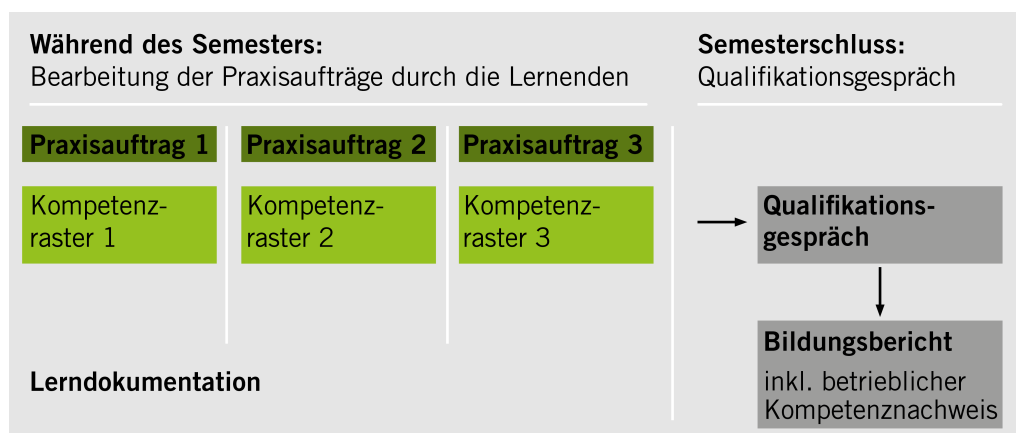
3.5 Lerndokumentation / Persönliches Portfolio

3.1 Ausbildungsprogramm/individueller Einsatzplan

Im Ausbildungsprogramm werden die Inhalte und der Ablauf der betrieblichen Ausbildung festgelegt. Dazu bestimmt die vorgesetzte Person, in welchem Semester die lernende Person, welche Praxisaufträge bearbeitet. Pro Semester müssen mindestens 3 Praxisaufträge bearbeitet werden. Bis zum Ende der Ausbildung muss sichergestellt sein, dass mit den bearbeiteten Praxisaufträgen alle Handlungskompetenzen abgedeckt und somit total mindestens 22 unterschiedliche Praxisaufträge bearbeitet werden.

Hilfsmittel für die Erstellung des Ausbildungsprogramms sind auf der Website von Swissmem Berufsbildung verfügbar.

Beim Erstellen des Ausbildungsprogrammes empfiehlt sich eine Abstimmung der Inhalte und des Ablaufs der Ausbildung auf die anderen zwei Lernorte, um eine optimale Kompetenzentwicklung zu gewährleisten.



- Je Semester mindestens 3 Praxisaufträge
- Während der ganzen Ausbildung müssen alle Handlungskompetenzen abgedeckt sein
- Rückmeldung mithilfe der Kompetenzraster

Je Semester ein
Bildungsbericht inkl.
betrieblicher
Kompetenznachweis

3.2 Praxisaufträge im Betrieb

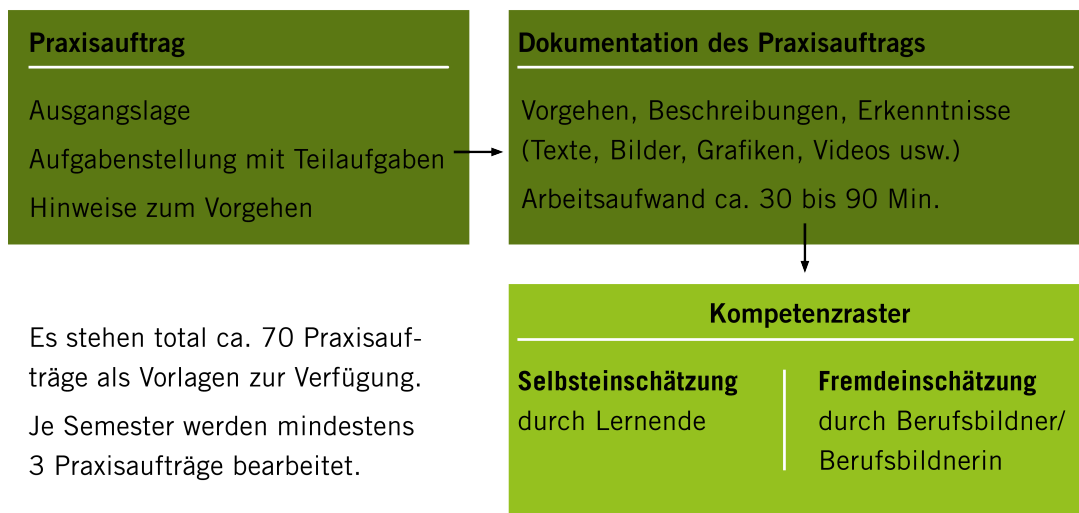
Praxisaufträge sind Arbeitsaufträge an die Lernenden im Berufsalltag. Damit führen die Lernenden, nach einer sorgfältigen Einführung durch die vorgesetzte Person, selbstständig bestimmte berufliche Aufgaben aus und eignen sich auf diese Weise die angestrebten Handlungskompetenzen an. Ihre Erfahrungen müssen sie anschliessend dokumentieren und reflektieren sowie Verbesserungsmassnahmen ableiten. So entwickeln sie ihre Handlungskompetenzen im Sinne von «Learning by Doing» selbstständig weiter.

3.2.1 Die lernende Person dokumentiert die bearbeiteten Praxisaufträge direkt im Ausbildungsplaner time2learn.

Sie trägt die Verantwortung für die Umsetzung und Dokumentation des Praxisauftrags. Bei Bedarf wird sie von der vorgesetzten Person unterstützt.

Praxisaufträge setzen sich aus einer Ausgangslage, Aufgabenstellungen und Hinweisen zum Vorgehen zusammen. Bestandteil der Praxisaufträge sind die Kompetenzraster mit den Leitfragen und Kompetenzkriterien.

Von Swissmem Berufsbildung werden ca. 70 Praxisaufträge als Vorlagen zur Verfügung gestellt. Das Beispiel eines Praxisauftrags ist im Anhang (Kap. 7.5) enthalten.



3.3 Kompetenzraster

Mit den Kompetenzrastern wird die Kompetenzentwicklung sichtbar gemacht. Die Kompetenzraster dienen der Standortbestimmung. Sie beinhalten Leitfragen und Kompetenzkriterien sowohl zur Selbsteinschätzung durch die Lernenden und wie auch zur Fremdeinschätzung durch die vorgesetzte Person.

Wieso ist eine Selbst- und Fremdeinschätzung sinnvoll?

Die Selbst- und Fremdeinschätzung sind wichtig für eine zielgerichtete Kompetenzentwicklung. Sie zeigen die Stärken und Schwächen der lernenden Person auf und bilden den Ausgangspunkt für die Planung der weiteren Entwicklungsmassnahmen.

Die Selbst- und Fremdeinschätzung der Kompetenzen bilden die Basis für die anschliessenden Qualifikationsgespräche und den Bildungsbericht am Ende des Semesters.

Vorgehen bei Praxisaufträgen

Vorbereitung	Die vorgesetzte Person wählt aus dem betrieblichen Ausbildungsplan, den Praxisauftrag, welchen die lernende Person bearbeiten wird. Bei der Wahl ist darauf zu achten, dass der Geschäftsfall / die Arbeitssituation geeignet ist, damit die lernende Person dabei die Aufgaben in der Praxis durchführen kann und diese ihrer Leistungsfähigkeit entsprechen.
Durchführung	Die vorgesetzte Person setzt sich mit der lernenden Person zusammen und erklärt ihr Ziel und Vorgehen bei der Bearbeitung des Praxisauftrags. Zur Einführung gehört auch die Instruktion in die auszuführenden Arbeiten sowie in die Bedeutung der Selbsteinschätzung, ebenso wie das Klären der Erwartungen sowie der Zeit, die für die Umsetzung und Dokumentation zur Verfügung steht. Gemeinsam wird der Abgabezeitpunkt des dokumentierten Praxisauftrags festgelegt.

Während der Bearbeitung des Praxisauftrags wird die lernende Person von der vorgesetzten Person begleitet, auftauchende Fragen werden geklärt und bei Bedarf Hilfestellungen gegeben.

Die Umsetzung des Praxisauftrags wird durch die lernende Person dokumentiert, die Selbsteinschätzung vorgenommen und beides der vorgesetzten Person zur Begutachtung eingereicht.

Die vorgesetzte Person erfasst die Fremdeinschätzung und hält die Stärken und das Verbesserungspotenzial der lernenden Person fest. Diese wird der lernenden Person zur Vorbereitung auf das Bewertungsgespräch zur Verfügung gestellt.

Rückmeldung

Die vorgesetzte Person vereinbart mit der lernenden Person den Termin für das Bewertungsgespräch.

Im Bewertungsgespräch erhält die lernende Person ein differenziertes Feedback zur Bearbeitung und Dokumentation des Praxisauftrags mit Hinweisen zu dem, was gut gelungen ist und was das nächste Mal besser gemacht werden kann.

Im Dialog werden die Eindrücke zur Selbst- und Fremdeinschätzung ausgetauscht. Die Überlegungen werden auch im Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters aufgenommen.

Hinweise zu den Praxisaufträgen

Ein Praxisauftrag kann auch mehrmals bearbeitet werden, z.B. in einem anderen Semester oder Arbeitsbereich.

Allenfalls können weitere Personen, welche die lernende Person im Berufsalltag begleitet haben, bei der Fremdeinschätzung einbezogen werden.

3.4 Lerndokumentation / persönliches Portfolio

Sammlung von Dokumenten von allen Lernorten, welche die Kompetenzentwicklung dokumentieren

**Dokumentationen
der Praxisaufträge**

**Weitere Unterlagen,
Zeugnisse, Zertifikate usw.**

Kompetenzraster

Die Lernenden haben während der betrieblichen Ausbildung alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festzuhalten (Art. 16, Absatz 1 BiVo). Diese Lerndokumentation ist von der vorgesetzten Person mindestens einmal pro Semester zu kontrollieren und zu unterzeichnen (Art. 16, Absatz 2 BiVo).

Die vorgesetzte Person ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der Lernenden. Die Lerndokumentation wird in Form eines persönlichen Portfolios geführt (Sammlung von Dokumenten).

Die lernende Person

- dokumentiert ihre Erfahrungen beim Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen.
- beschreibt Projekte oder Aktivitäten, die handlungskompetenzübergreifend sind oder über die Handlungskompetenzen von Kaufleuten hinausgehen.
- belegt ihre Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen anhand von formalen Nachweisen, z.B. Sprachzertifikate.
- zeigt auf, was sie – abgesehen von ihrer Berufsrolle – sonst noch auszeichnet oder über welche Kompetenzen sie verfügt.

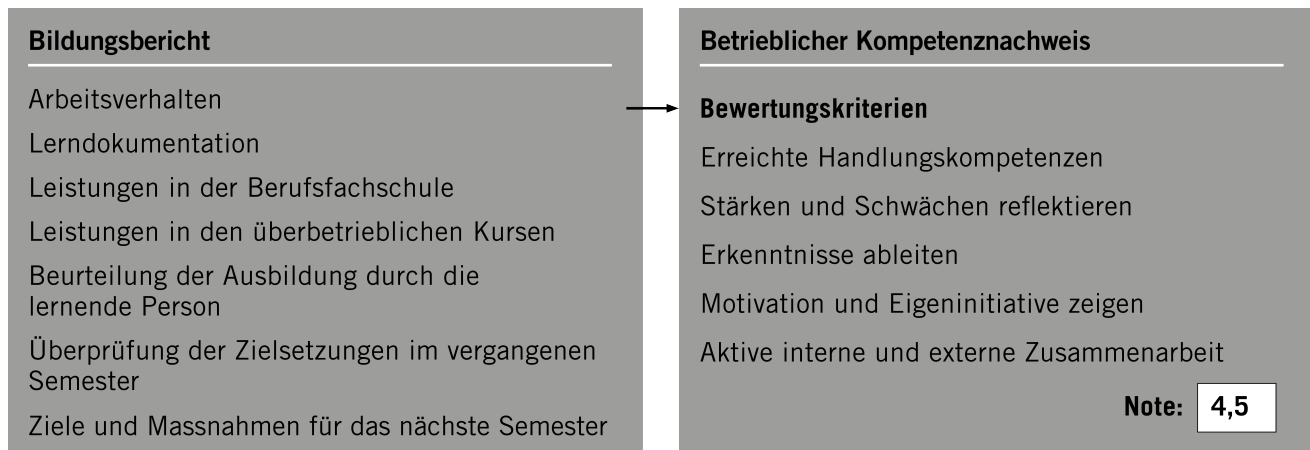
3.5 Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis

Ende jedes Semesters werden die Ergebnisse der Kompetenzentwicklung im Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis zusammengefasst. Grundlagen dafür sind die dokumentierten Praxisaufträge mit den ausgefüllten Kompetenzrastern (Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung). Darauf aufbauend werden die Entwicklungsziele und -massnahmen für das nächste Semester festgelegt.

Die vorzunehmende Beurteilung der lernenden Person erfolgt nach den folgenden Kriterien:

- Erreichte Handlungskompetenzen (vierfach gewichtet)
- Stärken und Schwächen reflektieren
- Erkenntnisse ableiten
- Motivation und Eigeninitiative zeigen
- Aktive interne und externe Zusammenarbeit

Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters



Im Qualifikationsgespräch mit der lernenden Person werden deren aktueller Kompetenzstand, Stärken und Schwächen besprochen sowie die Ziele fürs nächste Semester definiert. Das Qualifikationsgespräch schafft für beide Seiten Transparenz und Verbindlichkeit und ist ein wichtiger Meilenstein im Rahmen der betrieblichen Ausbildung.

Vorgehen**Vorbereitung**

1. Die vorgesetzte Person vereinbart mit der lernenden Person den Termin für das Qualifikationsgespräch und stellt sicher, dass ihr alle erforderlichen Unterlagen (Praxisaufträge mit den ausgefüllten Kompetenzrastern, Lerndokumentation) vorgängig zur Verfügung stehen.
2. Die vorgesetzte Person verschafft sich einen genauen Überblick über den Lernprozess und die Kompetenzentwicklung der lernenden Person. Die vorgesetzte Person schaut die dokumentierten Praxisaufträge und die Ergebnisse der Kompetenzraster an und holt sich bei Bedarf Rückmeldungen bei anderen Ausbildungspersonen ein.
3. Die vorgesetzte Person bereitet den Bildungsbericht vor und erfasst die Punkte und Begründungen bei den Bewertungskriterien des betrieblichen Kompetenznachweises. Anschliessend wird die Gesamtpunktzahl ermittelt und die Erfahrungsnote (nur ganze und halbe Noten) festgelegt.
4. Die vorgesetzte Person bereitet das Gespräch anhand des Bildungsberichtes und der Kriterien aus dem betrieblichen Kompetenznachweis vor.

Durchführung

1. Die vorgesetzte Person gibt der lernenden Person einen Überblick zu Ziel und Ablauf des Gesprächs.
2. Im Dialog halten beide Gesprächspartner Rückschau auf das vergangene Semester. Dabei soll auf die Stärken der lernenden Person und das bereits Erreichte eingegangen aber auch die noch vorhandenen Schwächen und Verbesserungsmöglichkeiten besprochen werden. Die vorgesetzte Person nimmt dabei auch Stellung zur Lerndokumentation.
3. Die vorgesetzte Person geht anschliessend auf die Beurteilung ein, begründet die Bewertung der einzelnen Kriterien, teilt der lernenden Person die Note des betrieblichen Kompetenznachweises mit und visiert die Lerndokumentation.
4. Die vorgesetzte Person definiert gemeinsam mit der lernenden Person Ziele und Massnahmen für das nächste Semester. Die getroffenen Vereinbarungen werden im Bildungsbericht festgehalten.
5. Die vorgesetzte Person stellt sicher, dass der Bildungsbericht vollständig ausgefüllt und unterzeichnet ist (vorgesetzte Person, lernende Person sowie ihre gesetzliche Vertretung, sofern die lernende Person noch nicht mündig ist).

Nachbearbeitung

Die vorgesetzte Person wie auch die lernende Person setzen die vereinbarten Massnahmen für das nächste Semester um.

Hinweise

Die Noten der betrieblichen Kompetenznachweise werden bei einem Betriebs- oder Branchenwechsel übernommen. Auf Verlangen ist der Bildungsbericht der kantonalen Lehraufsicht vorzulegen.

4. Überbetriebliche Kurse

Semester 1 üK 1	Semester 2 üK 2	Semester 3 üK 3	Semester 4 üK 4	Semester 5 üK 5
Einführung Grundbildung Branche und Unternehmen	Beratung und Verkauf Kalkulation Offerte	Einkauf Lagerung Produktion Spedition	Import und Export	Angewandte Betriebswirt- schaft
2 Tage PU 1 Tag BL	2 Tage PU 1 Tag BL	2 Tage PU 1 Tag BL	2 Tage PU 2 Tage BL	3 Tage PU

11 Tage üK Präsenzunterricht (PU)

5 Tage üK Blended Learning (BL)

16 Tage üK total

In den Semestern 1 bis 5 wird je ein überbetrieblicher Kurs durchgeführt (total 16 üK-Tage). Im 6. Semester findet kein üK statt.

Das Ziel der überbetrieblichen Kurse besteht darin, die Lernenden optimal auf die Betriebspraxis vorzubereiten. Dabei werden umfassende Branchenkenntnisse erarbeitet und weitere Themen behandelt. Jeder üK beinhaltet bestimmte Schwerpunktthemen wie z.B. «Branche und Unternehmen» im ersten üK.

Ein üK-Block umfasst mehrere Phasen. Dazu gehören die Vorbereitungsphase, der Präsenzunterricht, Blended Learning und die Nachbereitungsphase. Die Vor- und Nachbereitungsphase gelten als Arbeitszeit.

Ein Teil der überbetrieblichen Kurse wird als Blended Learning durchgeführt. Dabei bearbeiten die Lernenden die Lerninhalte im angeleiteten Selbststudium mit Hilfe von E-Learning-Anwendungen sowie weiteren Hilfsmitteln und Lernformen.

Integriert in die überbetrieblichen Kurse sind zwei Kompetenznachweise zum Beispiel in Form von schriftlichen Prüfungen und Projektarbeiten. Die Inhalte der überbetrieblichen Kurse sind prüfungsrelevant.

5. Berufsfachschule

Unterricht an der Berufsfachschule

Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einem Tag im dritten Jahr statt. Wird die Berufsmaturität absolviert, sind es in allen drei Lehrjahren zwei Tage Unterricht. Ergänzend zu den gemeinsamen Lerninhalten stehen folgende Möglichkeiten zur Individualisierung offen:

Semester 1	Semester 2	Semester 3	Semester 4	Semester 5	Semester 6
Gemeinsame Lerninhalte					
Wahlpflichtbereich (1 von 2) Zweite Landessprache oder Englisch Individuelle Projektarbeit in zweiter Landessprache oder Englisch			Option (1 von 4) Landessprache Fremdsprache Finanzen Technologie		

1. bis 2. Lehrjahr: 2 Tage Unterricht pro Woche

Der Wahlpflichtbereich wird zu Beginn der Ausbildung festgelegt.

3. Lehrjahr: 1 Tag Unterricht pro Woche (BM 2 Tage)

Die Option wird am Ende des 2. Lehrjahrs festgelegt.

Wahlpflichtbereiche für die Fremdsprachen

Zur Vertiefung der Fremdsprachenkenntnisse stehen zwei Wahlpflichtbereiche zur Auswahl.

- **Zweite Landessprache oder Englisch:** Die Lernenden entwickeln ihre Kompetenzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch weiter, um sich im wirtschaftlichen wie gesellschaftlichen Umfeld schriftlich und mündlich gewandt ausdrücken zu können. Angestrebtes Sprachniveau: B1
- **Individuelle Projektarbeit:** Dieser Wahlpflichtbereich wird in einer Fremdsprache (Landessprache oder Englisch) in Ergänzung zur obligatorischen Fremdsprache umgesetzt. Lernende bearbeiten ein individuelles, interdisziplinär angelegtes Projekt, idealerweise auch in einer Arbeitsgruppe über die Sprach- oder Landesgrenzen hinweg. Sie arbeiten sich in neuen Themen ein, analysieren Sachverhalte, vernetzen die Erkenntnisse und erweitern ihre Projektmanagementfähigkeiten.

Zu Beginn der Ausbildung einigen sich die Lehrvertragsparteien, je nach Angebot der Berufsfachschule, auf einen Wahlpflichtbereich.

Vertiefungsmöglichkeiten mit Optionen

Im dritten Lehrjahr haben die Lernenden die Möglichkeit, ausgewählte Handlungskompetenzbereiche zu vertiefen. Dazu stehen folgende vier Optionen zur Auswahl:

- **Landessprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache führen.
- **Fremdsprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in Englisch oder in einer zweiten Landessprache führen.
- **Finanzen:** buchhalterische Aufgaben ausführen sowie bei der Lohnbuchhaltung und der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten.
- **Technologie:** Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen sowie Mitarbeitende bei der Einführung von Datenbanken und Software unterstützen und entsprechende Probleme lösen. Grosse Datensätze mit geeigneten Programmen auswerten und die Ergebnisse aufbereiten.

Spätestens am Ende des 2. Ausbildungsjahres einigen sich die Lehrvertragsparteien auf eine Option.

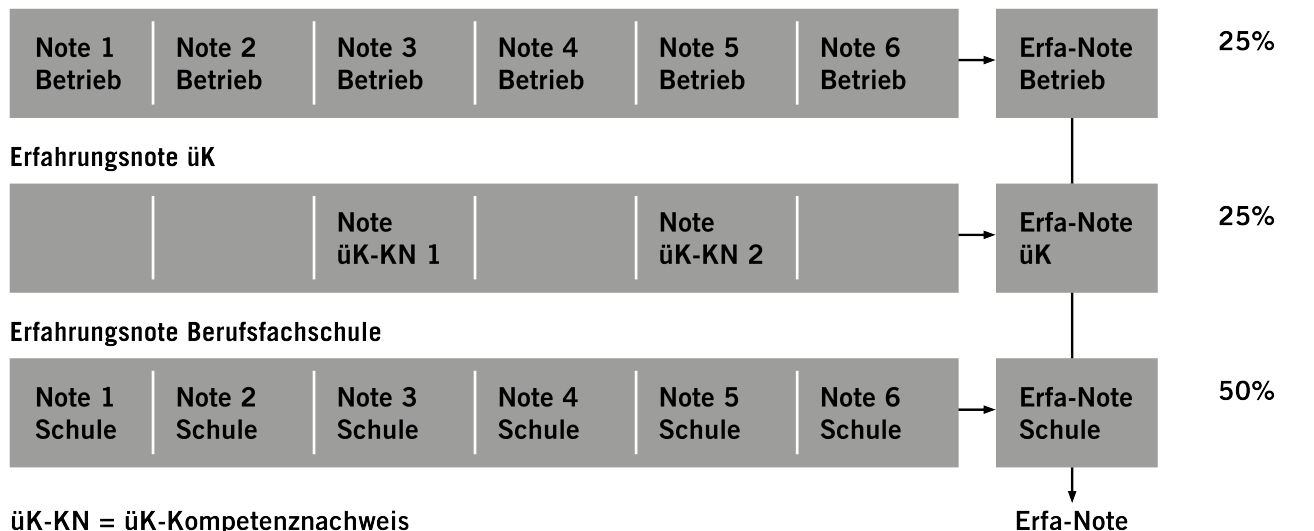
Berufsmaturität

Für Lernende, welche den Unterricht in der Berufsmaturität absolvieren, gilt der Rahmenlehrplan der Berufsmaturität. Die Berufsmaturität kann mit den Optionen Landessprache, Fremdsprache und Finanzen kombiniert werden.

6. Qualifikationsverfahren

6.1 Erfahrungsnote

Erfahrungsnote Betrieb



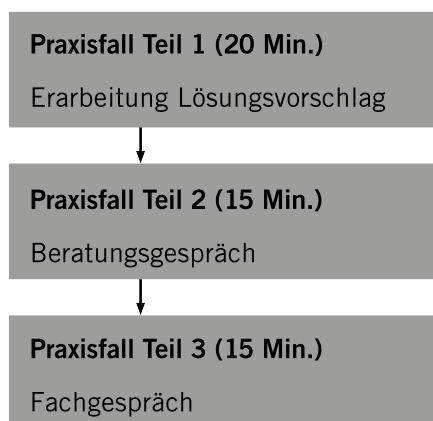
Ermittlung der Erfahrungsnote

An allen drei Lernorten erhalten die Lernenden Erfahrungsnoten. Die Erfahrungsnote ist das Mittel (der Durchschnitt) aus den gewichteten Erfahrungsnoten der Berufsfachschule, der überbetrieblichen Kurse und des Betriebes.

Lernort	Bestimmung der Erfahrungsnote	Gewichtung
Betrieb	Die betriebliche Erfahrungsnote ist das Mittel der 6 betrieblichen Kompetenznachweise	25%
Überbetriebliche Kurse	Die Erfahrungsnote der überbetrieblichen Kurse ist das Mittel der zwei üK-Kompetenznachweise.	25%
Berufsfachschule	Die Erfahrungsnote der Berufsfachschule ist das Mittel der 6 Semesternoten.	50%

6.2 Betriebliches Qualifikationsverfahren

Das betriebliche Qualifikationsverfahren beinhaltet die Bearbeitung eines Praxisfalls und setzt sich aus der Erarbeitung eines Lösungsvorschlags, einem Beratungsgespräch und einem Fachgespräch zusammen (totale Dauer 50 Minuten).



Dauer total: 50 Minuten

6.3 Notenberechnung

Qualifikationsbereiche	Gewichtung
Praktisch/mündlich (betriebliches QV): 50 Minuten	30%
Berufsfachschule: Berufskennntnisse und Allgemeinbildung 4 Stunden 45 Minuten	30%
Erfahrungsnote (Betrieb, üK, Berufsfachschule)	40%

Bestehensregeln

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird;
- der Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse und Allgemeinbildung» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

Die einzelnen Qualifikationsbereiche werden folgendermassen gewichtet:

- Praktische Arbeit (betriebliches QV) 30 %
- Berufsfachschule 30 %
- Erfahrungsnote 40 %

7. Anhang

7.1 Begriffe und Erläuterungen

Begriff	Erläuterung
Praxisaufträge	Im betrieblichen Ausbildungsprogramm wird festgelegt, in welchem Semester welche Praxisaufträge bearbeitet werden. In jedem Semester bearbeitet und dokumentiert die lernende Person mindestens drei Praxisaufträge. Während der ganzen Lehrdauer werden mit den Praxisaufträgen alle Handlungskompetenzen bearbeitet. <i>In jedem Semester mind. 3 Praxisaufträge</i>
Kompetenzraster	Jeder Praxisauftrag wird anhand eines Kompetenzrasters bewertet. Das Kompetenzraster umfasst anhand von Leitfragen eine Selbsteinschätzung durch die lernende Person und eine Fremdeinschätzung durch die vorgesetzte Person. Das Kompetenzraster kann während des ganzen Semesters angepasst werden.
Lerndokumentation (persönliches Portfolio)	Sammlung der wesentlichen Arbeiten während der Ausbildung (z.B. dokumentierte Praxisaufträge, spezielle Arbeiten und Projekte, erworbene Zeugnisse und Zertifikate)
Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis	Am Ende jedes Semesters führt die vorgesetzte Person mit der lernenden Person ein Qualifikationsgespräch. Dabei werden die Leistungen des vergangenen Semesters besprochen und im Bildungsbericht zusammengefasst. Zudem wird die Note des betrieblichen Kompetenznachweises festgehalten. Dabei werden auch die bearbeiteten Praxisaufträge berücksichtigt. <i>In jedem Semester ein Bildungsbericht mit dem betrieblichen Kompetenznachweis</i>
ÜK-Kompetenznachweise	Die überbetrieblichen Kurse beinhalten zwei üK-Kompetenznachweise. Die üK-Kompetenznachweise bestehen z.B. aus schriftlichen Prüfungen und weiteren Arbeiten. <i>2 üK-Kompetenznachweise während der ganzen Ausbildung</i>
Semesterzeugnisse der Berufsfachschule	In jedem Semester erstellt die Berufsfachschule ein Semesterzeugnis. <i>In jedem Semester ein Semesterzeugnis</i>

7.2 Überblick der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte medial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologien»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologien»)

7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb

HK	Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb
a1	Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln
	Die Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor und legen in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen fest
a1.bt1	Sie informieren sich im Arbeitsmarkt über Trends und Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. (K3)
a1.bt2	Sie analysieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4)
a1.bt3	Sie leiten Vorschläge für Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab und legen diese mit ihren Vorgesetzten und/oder Berufsbildner/innen fest. (K4)
a2	Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen
	Die Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte mit anderen Berufspersonen über verschiedene Kanäle. Sie nutzen ihre Kontakte, um sich für Aufträge zu präsentieren, an relevante Informationen zu gelangen und Erfahrungen auszutauschen.
a2.bt1	Sie präsentieren sich in ihren betrieblichen Netzwerk-Kontakten situationsbezogen. (K3)
a2.bt2	Sie nutzen für ihre Netzwerkpflge verschiedene Kanäle. (K3)
a2.bt3	Sie nutzen ihr berufsspezifisches Netzwerk situations- beziehungsweise auftragsbezogen. (K3)
a2.bt4	Sie setzen ihr berufsspezifisches Netzwerk für den Informations- und Erfahrungsaustausch ein. (K3)
a3	Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten
	Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungs-massnahmen ab.
a3.bt1	Sie engagieren sich für kaufmännische Aufträge und Aufgaben, die zu ihrem Kompetenzprofil passen. (K3)
a3.bt2	Sie bearbeiten kaufmännische Aufträge und Aufgaben dienstleistungsorientiert. (K3)
a3.bt3	Sie holen Rückmeldungen zur Auftragsausführung ein. (K3)
a3.bt4	Sie analysieren die eigene Qualität und Vorgehensweise der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe und die Rückmeldungen und schlagen Verbesserungs-massnahmen vor. (K4)
b1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren
	Die Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen aus. Sie kommunizieren mit ihnen in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Die Kaufleute informieren sich über die Gepflogenheiten in anderen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in Zusammenarbeit und Kommunikation. In jedem Fall halten sie Vorgaben, Vereinbarungen sowie Termine ein und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein.
b1.bt1	Sie arbeiten mit allen Teammitgliedern situationsgerecht zusammen. (K3)
b1.bt2	Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
b1.bt3	Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern adressatengerecht. (K3)

b1.bt4	Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)
b1.bt5	Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4)
b1.bt6	Sie setzen in ihren Aufträgen Vorgaben, Vereinbarungen und Termine um und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. (K4)
b2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
	Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.
b2.bt1	Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
b2.bt2	Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4)
b2.bt3	Sie koordinieren an den Schnittstellen zwischen allen Beteiligten mit kaufmännischen Hilfsmitteln. (K3)
b2.bt4	Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. (K3)
b2.bt5	Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usanzen und Vorgaben an. (K3)
b2.bt6	Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
b2.bt7	Sie arbeiten mit den Fachverantwortlichen konstruktiv zusammen. (K3)
Branche	Arbeitssituation 1: Meinen Betrieb und meine Funktion vertreten
	Kaufleute identifizieren sich mit dem eigenen Betrieb und der Branche und vertreten diese nach aussen. Sie erklären die Organisation und das Leitbild ihres Betriebs. Dadurch unterstützen sie diesen bei den Geschäftsprozessen gezielt. Kaufleute zeigen die Anspruchsgruppen ihres Betriebes, deren Anliegen sowie die wichtigsten Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu den Mitbewerbern auf. Sie nutzen ihr Wissen über die betrieblichen Zusammenhänge und Schnittstellen und setzen es in ihrem Arbeitsalltag um. Dabei orientieren sie sich an den Zielsetzungen ihres Betriebes.
b2.mem.bt1	Sie vertreten ihren Betrieb und die Branche loyal nach aussen. (K3)
b2.mem.bt2	Sie setzen die Kenntnisse über die Organisation und das Leitbild ihres Betriebs im Arbeitsalltag um. (K3)
b2.mem.bt3	Sie zeigen betriebliche Anspruchsgruppen und deren Anliegen auf. (K2)
Branche	Arbeitssituation 2: Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen
	Kaufleute setzen ihre Betriebs-, Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse ein, um Aufträge in ihrem Aufgabengebiet zu bearbeiten. Sie nutzen ihr Wissen über die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebs sowie deren Absatzmärkte. Darüber hinaus beschreiben sie die Tätigkeiten, die zur Herstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung in ihrem Betrieb erbracht werden und erläutern, welche vor- und nachgelagerten Aktivitäten in der Wertschöpfungskette erbracht werden.
b2.mem.bt4	Sie erklären die Merkmale, Besonderheiten, Stärken, Marktstellung und Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen des Betriebs. (K2)
b2.mem.bt5	Sie unterscheiden Mitbewerber des Betriebs anhand relevanter Kriterien. (K2)

b2.mem.bt6	Sie unterstützen die Umsetzung von Marketingmassnahmen, indem sie ihre Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einbringen. (K3)
b2.mem.bt7	Sie setzen Betriebs- und Branchenkenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein. (K3)
b2.mem.bt8	Sie halten sich über Neuerungen in ihrem Betrieb regelmässig auf dem Laufenden. (K3)
b3	In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren
	Die Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Arbeitskolleg/innen, wobei sie auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten recherchieren sie im Internet und hinterfragen die Seriosität sowie die Qualität ihrer Ergebnisse. Die Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen und deren Auswirkung auf den Wirtschaftszweig sowie den Betrieb, in denen sie arbeiten. Und sie erläutern die spezifische Interessenslage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.
b3.bt1	Sie bringen sich in wirtschaftlichen Fachdiskussionen mit Arbeitskolleg/innen zu Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts differenziert ein. (K3)
b3.bt2	Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3)
b3.bt3	Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4)
b3.bt4	Sie leiten aus aktuellen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen für ihren Betrieb und dessen Wirtschaftszweig Schlussfolgerungen ab. (K5)
b3.bt5	Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenslage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4)
b4	Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten
	Die Kaufleute bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. Sie erstellen und betreuen Arbeitsumgebungen, erarbeiten Terminpläne und koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten. Die Kaufleute überwachen den Projektverlauf und informieren bei Abweichungen die Projektleitung sowie weitere betroffene Personen.
b4.bt1	Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3)
b4.bt2	Sie erstellen und bewirtschaften Arbeitsumgebungen für Teilprojekte. (K3)
b4.bt3	Sie erstellen für kleinere Projekte oder Teilprojekte einen Entwurf für Terminpläne. (K3)
b4.bt4	Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben und informieren bei Abweichungen die Projektleitung und die im Projekt involvierten Personen. (K3)
b5	Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten
	Die Kaufleute informieren sich über betriebliche Veränderungsprozesse und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren Arbeitsbereich, unterbreiten Ideen zur Umsetzung und setzen Veränderungen nach Vorgaben der vorgesetzten Person um
b5.bt1	Sie informieren sich über betriebliche Neuerungen und Veränderungen und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. (K3)
b5.bt2	Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4)
b5.bt3	Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren oder Arbeitsweisen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)
b5.bt4	Sie fragen bei Unsicherheiten bezüglich betrieblicher Veränderungen bei der vorgesetzten Person nach. (K3)

c1	Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren
	Die Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben sowie Ressourcen. Sie recherchieren Informationen und achten auf einen effizienten Einsatz der Ressourcen. Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit und setzen dabei umweltschonende Massnahmen um. Die Kaufleute prüfen ihre Organisationsfähigkeit, ihr Zeitmanagement, ihre Arbeitstechniken sowie den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.
c1.bt1	Sie planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen in ihrem Arbeitsbereich. (K3)
c1.bt2	Sie setzen für Planungsarbeiten geeignete Hilfsmittel ein. (K3)
c1.bt3	Sie setzen ihre persönlichen und betrieblichen Ressourcen effizient ein. (K3)
c1.bt4	Sie recherchieren im Rahmen der Planungs- und Koordinationsarbeiten Informationen. (K3)
c1.bt5	Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen entsprechend ihrer Rolle und ihrem Aufgabenbereich mit. (K3)
c1.bt6	Sie setzen geeignete Massnahmen um, um bei der Organisation von Veranstaltungen die Umweltbelastung gering zu halten. (K3)
c1.bt7	Sie analysieren ihre Organisationsfähigkeiten, ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken und leiten in Absprache mit den zuständigen Stellen geeignete Massnahmen ab. (K4)
c1.bt8	Sie reflektieren den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen. (K4)
c2	Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen
	Die Kaufleute erstellen unterschiedliche Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse, führen Terminkalender und organisieren die Ablage. Sie interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten Anfragen dazu. Die Kaufleute reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen erforderliche Massnahmen vor.
c2.bt1	Sie erstellen Dokumente wie Überblicksdarstellungen, Listen, Tabellen, Protokolle und Notizen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K3)
c2.bt2	Sie führen Terminkalender. (K3)
c2.bt3	Sie organisieren die physische und digitale Ablage. (K3)
c2.bt4	Sie setzen in kaufmännischen Unterstützungsprozessen betriebliche Dokumentationssysteme und -programme ein. (K3)
c2.bt5	Sie beantworten Anfragen zu den administrativen oder personalbezogenen Dokumenten zeitnah und nach den rechtlichen Vorgaben. (K3)
c2.bt6	Sie reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen geeignete Massnahmen vor. (K4)
Branche	Arbeitssituation 3: Rechts- und vorgabenkonform handeln
	Kaufleute beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Der hohen Bedeutung der Qualität in jedem Arbeitsschritt sind sie sich bewusst. Sie halten die Vorgaben zur Arbeitssicherheit, zur Nachhaltigkeit, zum Gesundheitsschutz sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein. Zudem beachten Kaufleute die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zum Datenschutz und behandeln sensible Daten der verschiedenen Bereiche vertraulich
c2.mem.bt1	Sie setzen die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung und zur Nachhaltigkeit um. (K3)
c2.mem.bt2	Sie halten die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ein. (K3)
c2.mem.bt3	Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz. (K3)
c2.mem.bt4	Sie unterstützen die administrativen und personalbezogenen betrieblichen Prozesse bedarfsorientiert. (K3)

c3	Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen
	Die Kaufleute erstellen Dokumentationen und Terminpläne für betriebliche Prozesse. Sie führen die Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln unter Einbezug der Vorgaben der Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit aus und instruieren Mitarbeitende. Die Kaufleute analysieren Probleme in den Prozessabläufen und erarbeiten Verbesserungsvorschläge
c3.bt1	Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)
c3.bt2	Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)
c3.bt3	Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse mit den vorgegebenen Hilfsmitteln. (K3)
c3.bt4	Sie führen Arbeitskolleg/innen in die betrieblichen Prozesse ein. (K3)
c3.bt5	Sie setzen die Vorgaben hinsichtlich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit um. (K3)
c3.bt6	Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
Branche	Arbeitssituation 6: Material, Waren und Dienstleistungen bewirtschaften
	Kaufleute führen Bestellungen von Material, Waren und Dienstleistungen frist- und kunden-gerecht durch. Dazu kontrollieren sie regelmässig Lagerbestände und leiten notwendige Massnahmen ein. Beim Import von Waren prüfen sie die erhaltenen Import- und Zolldokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit. Bei Lieferverzug nehmen Kaufleute Kontakt zu internen beziehungsweise externen Lieferanten auf und koordinieren ein passendes Vorgehen. Sie bearbeiten eingehende Rechnungen. Kaufleute erkennen Konsequenzen einer ineffizienten Lagerbewirtschaftung und melden es an die verantwortliche Person.
c3.mem.bt1	Sie erheben den Materialbedarf und erstellen die notwendigen Meldungen. (K3)
c3.mem.bt2	Sie beschaffen Material, Waren oder Dienstleistungen. (K4)
c3.mem.bt3	Sie überwachen Lieferungen, beanstanden fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen und leiten notwendige Massnahmen ein. (K4)
c3.mem.bt4	Sie bearbeiten Lieferantenrechnungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben. (K3)
c3.mem.bt5	Sie prüfen bei Warenlieferungen die erhaltenen Dokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit und archivieren die Dokumente. (K3)
c3.mem.bt6	Sie erkennen eine ökonomisch und ökologisch ineffiziente Lagerbewirtschaftung und melden diese an die verantwortliche Person. (K5)
Branche	Arbeitssituation 7: Transport von Waren organisieren
	Die Kaufleute koordinieren den Transport von Waren innerhalb des eigenen Unternehmens oder die Auslieferung an Kunden. Sie beauftragen den Spediteur, mit der Organisation des Warentransportes. Sie erstellen die Transportdokumente und den Speditionsauftrag zuhanden des Spediteurs, allfällige Unterlagen zur Transportversicherung sowie die Handelsrechnung. Beim Export von Waren erstellen oder beschaffen sie unter Berücksichtigung von länderspezifischen Vorschriften die relevanten Exportdokumente.
c3.mem.bt7	Sie organisieren und überwachen die Auslieferung von Material und Waren an Kunden. (K4)
c3.mem.bt8	Sie erstellen oder beschaffen die Transportdokumente und den Speditionsauftrag zuhanden des Spediteurs, die Handelsrechnung für den Kunden sowie allfällige Export- und Zolldokumente, Unterlagen zur Transportversicherung und Abrechnungen von Transportaufträgen. (K3)

c4	Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen
	Die Kaufleute kommunizieren mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen gemäss des betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepts in ihrer regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache, reflektieren ihr Kommunikationsverhalten und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. Zudem informieren sich sie über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich, leiten Ideen für Neuerungen im Betrieb ab und testen neue Kommunikationsmittel und -formen. Sie unterstützen ebenfalls Marketing- und Kommunikationsaktivitäten.
c4.bt1	Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen über alle Kanäle gemäss den betrieblichen Informations- und Kommunikationsvorgaben. (K3)
c4.bt2	Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
c4.bt3	Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten gegenüber betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
c4.bt4	Sie informieren sich über Entwicklungen im Kommunikationsbereich und erarbeiten passende Vorschläge für ihren Betrieb. (K4)
c4.bt5	Sie testen den Einsatz neuer Kommunikationsmittel und -formen. (K3)
c4.bt6	Sie unterstützen die Planung und die Koordination von Marketing- und Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kanäle in ihrem Arbeitsbereich zielgruppenorientiert. (K3)
c5	Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren
	Die Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. Sie überprüfen Abweichungen und schlagen der zuständigen Stelle rechtzeitig Massnahmen vor. Sie erstellen Rechnungen und handeln kostenbewusst. Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich und korrigieren sie bei Bedarf in Absprache mit der vorgesetzten Stelle.
c5.bt1	Sie erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. (K3)
c5.bt2	Sie erkennen Abweichungen von Budget- und effektiven Kosten sowie Erträgen und schlagen den zuständigen Stellen rechtzeitig Massnahmen vor. (K4)
c5.bt3	Sie bearbeiten Rechnungen und leiten sie an die zuständigen Stellen weiter. (K3)
c5.bt4	Sie handeln gemäss den finanziellen Rahmenbedingungen kostenbewusst. (K3)
c5.bt5	Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich auf Unklarheiten, Fehler, kritische Situationen sowie Plausibilität und korrigieren sie nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K4)
c6	Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
	Die Kaufleute verbuchen Geschäftsfälle und legen die Belege ab. Sie führen die Hilfsbücher sowie die Lohnbuchhaltung und geben zu Lohndeklarationen Auskunft. Die Kaufleute arbeiten bei der Erstellung des Jahresabschlusses mit. Jederzeit halten sie die rechtlichen Vorgaben ein, überprüfen ihre Arbeitsergebnisse und leiten bei Bedarf korrigierende Schritte ein.
c6.bt1	Sie führen buchhalterische Aufgaben rechtskonform aus. (K3)
c6.bt2	Sie geben zu den Lohndeklarationen Auskunft. (K3)
c6.bt3	Sie führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus. (K3)
c6.bt4	Sie überprüfen die Ergebnisse ihrer buchhalterischen Aufgaben auf Plausibilität und leiten korrigierende Schritte ein. (K4)

d1	Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen
	Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.v
d1.bt1	Sie beantworten Kunden- oder Lieferantenanfragen über alle Kommunikationskanäle zu Produkten und Dienstleistungen des Betriebs zeitnah. (K3)
d1.bt2	Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3)
d1.bt3	Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. (K3)
d1.bt4	Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. (K3)
d1.bt5	Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
d1.bt6	Sie führen erste Abklärungen der Kundenbedürfnisse durch. (K3)
d1.bt7	Sie stellen den Informationsfluss zu Kund/innen oder Lieferant/innen zeitnah sicher. (K3)
d1.bt8	Sie kommunizieren mit Kund/innen oder Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
Branche	Arbeitssituation 4: Kundenanfragen bearbeiten
	Kaufleute nehmen Anfragen von internen oder externen Kunden über unterschiedliche Kanäle entgegen. Bei Bedarf beraten sie den Kunden, prüfen mögliche Varianten und prüfen die Machbarkeit. Gleichzeitig prüfen sie, ob das Produkt oder die Dienstleistung zum gewünschten Termin geliefert werden kann. Sie informieren sich, wie diese in ihrem Betrieb hergestellt und geliefert werden. Kaufleute erstellen die Offerte und senden sie dem Kunden. Bei Bedarf fassen sie beim Kunden nach und klären die Situation.
d1.mem.bt1	Sie bearbeiten Kundenanfragen und klären Kundenbedürfnisse ab. (K4)
d1.mem.bt2	Sie führen Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. (K4)
d1.mem.bt3	Sie verwalten Kundeninformationen und -daten. (K3)
d1.mem.bt4	Sie prüfen mögliche Varianten und die Machbarkeit von Kundenanfragen. (K4)
d1.mem.bt5	Sie klären die gewünschten Liefertermine ab und erstatten Bericht an den Kunden. (K3)
d1.mem.bt6	Sie informieren sich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen. (K3)
d1.mem.bt7	Sie erstellen Offerten und fassen bei Bedarf beim Kunden nach. (K3)
d1.mem.bt8	Sie treten gegenüber dem Kunden professionell auf, in dem sie ihre Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt einsetzen. (K4)
d2	Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
	Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab
d2.bt1	Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
d2.bt2	Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3)
d2.bt3	Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)
d2.bt4	Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)

d2.bt5	Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)
d2.bt6	Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)
d2.bt7	Sie führen Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d2.bt8	Sie analysieren ihre Informations- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenreaktionen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Informations- und Beratungsgespräche ab. (K4)
d3	Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
	Die Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie klären die Bedürfnisse, erstellen für Kund/innen Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein, prüfen diese und leiten Argumente für die Verkaufs- oder die Verhandlungsgespräche ab. Diese schliessen sie rechtzeitig ab. Die Kaufleute analysieren die Rückmeldungen von Kund/innen sowie Lieferant/innen und leiten Optimierungsmassnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab.
d3.bt1	Sie führen strukturierte Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
d3.bt2	Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen auch bezüglich Nachhaltigkeit umfassend ab. (K3)
d3.bt3	Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)
d3.bt4	Sie erstellen auf Basis der Bedürfnisabklärung für Kund/innen Offerten. (K3)
d3.bt5	Sie vertreten in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen gegenüber Kund/innen die Vorteile sowie die Nachhaltigkeitsaspekte ihrer Produkte und Dienstleistungen. (K3)
d3.bt6	Sie holen bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein. (K3)
d3.bt7	Sie prüfen die Offerten und leiten Argumente für das Verhandlungs- oder das Verkaufsgespräch ab. (K4)
d3.bt8	Sie schliessen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche zum richtigen Zeitpunkt ab. (K3)
d3.bt9	Sie führen Verkaufsgespräche mit Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d3.bt10	Sie führen Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d3.bt11	Sie analysieren ihre Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenrückmeldungen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche ab. (K4)
d4	Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen
	Die Kaufleute pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie setzen Massnahmen zur Bindung der Kund/innen und Lieferant/innen sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit um. Sie überprüfen die Wirksamkeit der Massnahmen und schlagen Verbesserungsvorschläge vor.
d4.bt1	Sie pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K3)
d4.bt2	Sie setzen die Kunden- und Lieferantenbindungsmassnahmen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache um. (K3)
d4.bt3	Sie setzen Massnahmen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, um. (K3)
d4.bt4	Sie überprüfen die Umsetzungen der Kundenbindungsmassnahmen auf deren Wirksamkeit und schlagen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)

Branche	Arbeitssituation 5: Kundenaufträge abwickeln
	Kaufleute kontrollieren Kundenaufträge auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfassen sie im System. Anschliessend erstellen sie die Auftragsbestätigung für den Kunden. Bei der Auftragsabwicklung koordinieren sie die betroffenen internen und externen Schnittstellen. Bei auftretenden Problemen analysieren sie die Situation und lösen das Problem selber oder melden es an die zuständigen Stellen. Bei Supportanfragen treffen Kaufleute die erforderlichen Abklärungen und beraten den Kunden. Sie führen die Supportaufträge selber aus oder leiten sie mit einer vollständigen Auftragsbeschreibung an die zuständige Stelle.
d4.mem.bt1	Sie nehmen Bestellungen entgegen, kontrollieren diese auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfassen sie im System. (K4)
d4.mem.bt2	Sie stellen die Auftragsabwicklung entsprechend den rechtlichen Vorgaben sicher und erstellen die entsprechenden Dokumente. (K3)
d4.mem.bt3	Sie analysieren auftretende Probleme in der Auftragsabwicklung und tragen zur Lösungsfindung bei. (K4)
d4.mem.bt4	Sie nehmen Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeiten diese lösungsorientiert. (K3)
d4.mem.bt5	Sie bearbeiten Supportanfragen eigenständig oder mit internen Fachleuten und organisieren allfällige Wartungs- und Reparaturdienstleistungen. (K3)
d5	Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)
	Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungsorientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.
d5.bt1	Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Small Talk eloquent und situativ angemessen. (K3)
d5.bt2	Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache. (K3)
d5.bt3	Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und die gewählte Landessprache zielgruppenorientiert an. (K3)
d5.bt4	Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
d5.bt5	Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)
d5.bt6	Sie reflektieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)
d6	Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
	Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungsorientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.
d6.bt1	Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Small Talk eloquent und situativ angemessen. (K3)

d6.bt2	Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
d6.bt3	Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und eine gewählte Sprache zielgruppenorientiert an. (K3)
d6.bt4	Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
d6.bt5	Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)
d6.bt6	Sie reflektieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)
e1	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden
	Die Kaufleute wenden die Software und die Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an und unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen bei deren Nutzung. Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken sowie Inhaltsverwaltungssystemen. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein, erkennen Risiken bezüglich der Datensicherheit und leiten Massnahmen ein. Technologische Problemstellungen lösen sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Zudem ergreifen sie Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs im IT-Bereich.
e1.bt1	Sie wenden die Software und die Systeme der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an. (K3)
e1.bt2	Sie unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen in der Anwendung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)
e1.bt3	Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen rechtskonform. (K3)
e1.bt4	Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bezüglich der Datensicherheit und leiten geeignete Massnahmen stufengerecht ein. (K4)
e1.bt5	Sie lösen einfachere technologische Problemstellungen bei der Nutzung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)
e1.bt6	Sie erkennen technologische Problemstellungen und leiten diese zeitnah an die zuständige Stelle weiter. (K4)
e1.bt7	Sie ergreifen in ihrem Arbeitsbereich Massnahmen, um den Energieverbrauch im IT-Bereich zu verringern. (K3)
e2	Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten
	Die Kaufleute führen auftragsorientierte Recherchen mithilfe unterschiedlicher Informationsquellen durch. Sie prüfen die Rechercheergebnisse auf deren Qualität sowie betriebliche Relevanz, bereiten die relevanten Informationen auf und dokumentieren sie für eine spätere Verwendung unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. Die Kaufleute analysieren ihr Vorgehen bei Recherchen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.
e2.bt1	Sie recherchieren Informationen im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. (K3)
e2.bt2	Sie wenden die betrieblichen Datenbanken, Inhaltsverwaltungssysteme und andere technische Infrastruktur im Rahmen ihrer Recherchen an. (K3)
e2.bt3	Sie prüfen die recherchierten Informationen auf deren Qualität und klassifizieren sie nach betrieblicher Relevanz. (K4)
e2.bt4	Sie bereiten die relevanten Informationen für die auftraggebende Stelle auf. (K3)
e2.bt5	Sie dokumentieren und organisieren Informationen aus Recherchen für eine spätere Verwendung rechtskonform. (K3)
e2.bt6	Sie reflektieren ihr Vorgehen bei den Recherchen hinsichtlich Methodik und Relevanz und leiten Optimierungen für zukünftige Recherchetätigkeiten ab. (K4)

e3	Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten
	Die Kaufleute führen inhaltliche Analysen sowie kleinere quantitative Auswertungen aus, bereiten die Ergebnisse auf, ziehen Schlussfolgerungen und übergeben die aufbereiteten Informationen der zuständigen Stelle. Sie überprüfen Datenbanken und Statistiken auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab.
e4.bt1	Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)
e4.bt2	Sie stellen die Ergebnisse ihrer Analysen und Auswertungen zielgruppengerecht dar. (K3)
e4.bt3	Sie ziehen aus den Ergebnissen ihrer Analysen und Auswertungen Schlüsse und leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K4)
e4.bt4	Sie überprüfen Datensätze und Statistiken in ihrem Arbeitsbereich auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab. (K4)
e4	Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten
	Die Kaufleute bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen, Informations- und Medienkanal. Die Kaufleute erstellen Vorlagen für die Informationsmittel und die Medienformate. Zudem prüfen sie die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein.
e4.bt1	Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte zielgruppenorientiert mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3)
e4.bt2	Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen. (K3)
e4.bt3	Sie bereiten Vorlagen für Informationsmittel und Medienformate zielgruppenorientiert auf. (K3)
e4.bt4	Sie überprüfen die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen/-publikationen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein. (K4)
e5	Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)
	Die Kaufleute richten in Zusammenarbeit mit Fachverantwortlichen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ein und betreuen diese für ihren Arbeitsbereich. Sie instruieren ihre Arbeitskolleg/innen bei der Anwendung dieser Datenbanken und Systeme sowie von Software. Die Kaufleute beheben Probleme der Soft- und Hardware. Zudem prüfen sie technische Angebote und leiten Empfehlungen ab.
e5.bt1	Sie richten in Zusammenarbeit mit Fachverantwortlichen Strukturen in Datenbanken oder Inhaltsverwaltungssystemen ein. (K3)
e5.bt2	Sie betreuen für ihren Arbeitsbereich Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)
e5.bt3	Sie führen Arbeitskolleg/innen in die Anwendung der branchen- und betriebsspezifischen Software, Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ein. (K3)
e5.bt4	Sie beheben in ihrem Arbeitsbereich Probleme der Soft- und Hardware. (K3)
e5.bt5	Sie prüfen bei Anpassungen und Neuanschaffungen technischer Infrastrukturen die Qualität von verschiedenen Angeboten und leiten fundierte Empfehlungen ab. (K4)
e6	Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)
	Die Kaufleute werten grosse Datensätze aus unterschiedlichen Quellen auftragsbezogen aus und bereiten die relevanten Ergebnisse auf. Dabei nutzen sie geeignete Programme und Hilfsmittel. Sie überprüfen die relevanten Informationen auf Vollständigkeit sowie Korrektheit und leiten auftragsbezogene Schlussfolgerungen ab.
e6.bt1	SSie bearbeiten grosse Datenmengen auftragsbezogen aus unterschiedlichen Quellen mit geeigneten Auswertungsprogrammen und Hilfsmitteln. (K3)
e6.bt2	Sie identifizieren aus den grossen Datenmengen die relevanten Informationen. (K4)
e6.bt3	Sie bereiten die auftrags- und themenbezogenen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen auf. (K3)
e6.bt4	Sie überprüfen die relevanten Informationen auf Vollständigkeit sowie Korrektheit und leiten auftragsbezogene Schlussfolgerungen ab. (K5)

7.4 Liste der Praxisaufträge

Nummer	Titel	HK	Sem
	1. MEM-spezifische Praxisaufträge		
1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren	b2	1-6
1.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebs vorstellen	b3	3-6
1.3	Eigenschaften der Zielgruppe definieren	c4	3-6
1.4	Marketingmassnahmen umsetzen	c4	3-6
1.5	Kommunikationsinhalte erstellen	c4	3-6
1.6	Anfragen von Kunden bearbeiten	d1	1-6
1.7	Anfragen von Lieferanten bearbeiten	d1	1-6
1.8	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren	c3	1-6
1.9	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren	c3	3-6
1.10	Bestellung von Produkten bearbeiten	d4	3-6
1.11	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten	d4	3-6
1.12	Kundensupport unterstützen (After Sales Services)	d4	3-6
1.13	Recherche durchführen und auswerten	e2	3-6
	2. Selbstmanagement		
2.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten	a1	1-6
2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen	a1	1-6
2.3	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren	a2	4-6
2.4	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	c1	1-4
2.5	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten	c2	1-2
	3. Betreuung von Kunden und Lieferanten		
3.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen	d3	3-6
3.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen	d3	3-6
3.3	Auftrag klären und durchführen	a3	1-6
3.4	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten	d1	1-4
3.5	Digitalen Kommunikation pflegen	d1	1-6
3.6	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren	d1	1-6
3.7	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen	d1	1-6
3.8	Informationen vermitteln	d2	3-6
3.9	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen	d2	3-6
3.10	Beratungsgespräch mit Lieferanten führen	d2	3-6
	4. Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe		
4.1	Teamspirit leben	b1	1-2
4.2	Sich dienstleistungsorientiert verhalten	b2	1-6
4.3	Informationen entgegennehmen und weiterleiten	b2	1-2
4.4	Prozess dokumentieren	c3	3-6
4.5	Betriebliche Schnittstellen analysieren	b2	3-6
4.6	Veränderungen positiv mitgestalten	b5	3-6
4.7	Applikationen anwenden	e1	3-6

Nummer	Titel	HK	Sem
	5. Projektmanagement und Terminplanung		
5.1	Projektmanagementaufgaben planen	b4	3-6
5.2	Projekte betreuen und unterstützen	b4	3-6
5.3	Projekte auswerten	b4	3-6
5.4	Termine und Aufgaben planen und koordinieren	c1	1-2
5.5	Termine und Aufgaben priorisieren	c1	1-2
5.6	Anlass organisieren und unterstützen	c1	3-6
	6. Dokumentenmanagement		
6.1	Dokumente erstellen	c2	1-2
6.2	Dokumenten- und Medientvorlagen erstellen	e4	3-6
6.3	Protokoll führen	c2	3-4
6.4	Ablagen organisieren	c2	3-4
6.5	Vertrauliche Daten schützen	c2	1-4
6.6	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen	e4	3-6
6.7	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen	c2	1-4
	7. Finanzielle Vorgänge		
7.1	Kassenbuch führen	c5	1-6
7.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)"	c5	3-6
7.3	Zahlungsaufträge erstellen	c5	3-6
	8. Statistiken und Auswertungen		
8.1	Inhaltliche Analyse durchführen	e3	5-6
8.2	Quantitative Auswertung durchführen	e3	5-6
8.3	Ergebnisse interpretieren	e3	5-6
	9. Optionen		
	9.1 Option: Kommunikation in der Landessprache (d5)		
9.1.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Landessprache führen	d5	5-6
9.1.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten führen	d5	5-6
9.1.3	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen	d5	5-6
9.1.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten führen	d5	5-6
	9.2 Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6)		
9.2.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Fremdsprache führen	d6	5-6
9.2.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache führen	d6	5-6
9.2.3	Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen	d6	5-6
9.2.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen	d6	5-6

Nummer	Titel	HK	Sem
	9.3 Option: Finanzen (c6)		
9.3.1	Kassenbuch führen	c6	5-6
9.3.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)	c6	5-6
9.3.3	Zahlungsaufträge erstellen	c6	5-6
9.3.4	Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen	c6	5-6
9.3.5	Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen	c6	5-6
9.3.6	Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen	c6	5-6
	9.4 Option: Technologie (e5 / e6)		
9.4.1	Datenbanken einrichten und betreuen	e5	5-6
9.4.2	Technische Probleme von IT-Systemen beheben	e5	5-6
9.4.3	Beschaffung und Einführung von neuen IT-Systemen unterstützen	e5	5-6
9.4.4	Quantitative Auswertungen durchführen	e6	5-6

Hinweise

Je Semester mindestens 3 Praxisaufträge bearbeiten

Während der ganzen Lehrdauer (6 Semester) total mindestens 22 Praxisaufträge bearbeiten

Totale Anzahl verfügbarer Praxisaufträge: ca. 70

7.5 Beispiel eines Praxisauftrags

1.6 - Anfragen von Kunden bearbeiten

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Ausgangslage

Oft bist du die erste Anlaufstelle bei Kundenanfragen zu Produkten oder Dienstleistungen im Betrieb und bist für die weitere Bearbeitung der Kundenanliegen zuständig. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Nimm eine externe oder interne Kundenanfrage entgegen und bearbeite diese.
Teilaufgabe 2:	Erfrage die konkreten Bedürfnisse der Kundin oder des Kunden. Besorge dir die notwendigen Informationen und Dokumente, um die Kundin oder den Kunden beraten zu können.
Teilaufgabe 3:	Kläre, falls notwendig, die Lieferbereitschaft der gewünschten Produkte und Dienstleistungen ab.
Teilaufgabe 4:	Beratete die Kundin oder den Kunden und biete eine Lösung an. Wirke bei Bedarf mit bei der Erstellung der Offerte.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Beschreibe, wie du bei diesem Geschäftsfall vorgegangen bist. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

Hinweise zum Vorgehen

Fragen die Kundin oder den Kunden, wenn du etwas nicht verstehst.

Mache Notizen zu den erhaltenen Informationen.

Kompetenzraster Selbstbeurteilung

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei Kundenanfragen ihre Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.
 - **Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der lernenden Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der lernenden Person)

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.
- Ich bearbeite Kundenanfragen und kläre Kundenbedürfnisse ab.
- Ich prüfe mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Ich kläre die gewünschten Liefertermine ab und erstatte Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Ich informiere mich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Ich erstelle bei Bedarf Offerten und fasse beim Kunden nach.
- Ich trete gegenüber dem Kunden professionell auf, indem ich die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt einsetze.
- Ich verwalte Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
 - **Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der lernenden Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der lernenden Person)

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.
 - **Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der lernenden Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der lernenden Person)

Kompetenzraster Fremdbeurteilung

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Plant bei Kundenanfragen ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.
 - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.
- Bearbeitet Kundenanfragen und klärt Kundenbedürfnisse ab.
- Prüft mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Klärt die gewünschten Liefertermine ab und erstattet Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Informiert sich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Erstellt Offerten und fasst bei Bedarf beim Kunden nach.
- Tritt gegenüber dem Kunden professionell auf, in dem die lernende Person die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt einsetzt.
- Verwaltet Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
 - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und unterstützt den notwendigen Informationsaustausch (und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter).
- Unterstützt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.
 - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)
 - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag der vorgesetzten Person)

Mein Fazit:

- | | |
|----------|--|
| 3 Punkte | Er/sie kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen. |
| 2 Punkte | Er/sie kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern. |
| 1 Punkt | Er/sie kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Er/Sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern. |
| 0 Punkte | Er/sie kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen. |

7.6 Zuteilung der Praxisaufträge zu Einsatzbereichen / Abteilungen

ID-Nr.	Praxisauftrag	Admin	Einkauf	Auftragsabw.	Spedition	Marketing	Verkauf	Personal	Finanzen
1. MEM-spezifische Praxisaufträge									
1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren	X	X	X	X	X	X	X	X
1.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebs vorstellen	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3	Eigenschaften der Zielgruppe definieren					X	X		
1.4	Marketingmassnahmen umsetzen					X	X		
1.5	Kommunikationsinhalte erstellen	X				X	X	X	
1.6	Anfragen von Kunden bearbeiten	X	X	X					
1.7	Anfragen von Lieferanten bearbeiten		X	X					
1.8	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren								
1.9	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren			X	X				
1.10	Bestellung von Produkten bearbeiten			X					
1.11	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten			X					
1.12	Kundensupport unterstützen (After Sales Services)						X		
1.13	Recherche durchführen und auswerten	X	X	X	X	X	X	X	X

2. Selbstmanagement									
2.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen	X	X	X	X	X	X	X	X
2.3	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren	X	X	X	X	X	X	X	X
2.4	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	X	X	X	X	X	X	X	X
2.5	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten	X	X	X	X	X	X	X	X

3. Betreuung von Kunden und Lieferanten									
3.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen						X		
3.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen		X						
3.3	Auftrag klären und durchführen	X	X	X	X	X	X	X	X
3.4	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten	X		X			X		
3.5	Digitalen Kommunikation pflegen	X	X	X	X	X	X	X	X
3.6	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren	X	X	X	X	X	X	X	X
3.7	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen	X	X	X	X	X	X	X	X
3.8	Informationen vermitteln	X	X	X	X	X	X	X	X
3.9	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen						X		
3.10	Beratungsgespräch mit Lieferanten führen		X						

X = Mögliche Einsatzbereiche der Praxisaufträge

ID-Nr.	Praxisauftrag
	4. Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe
4.1	Teamspirit leben
4.2	Sich dienstleistungsorientiert verhalten
4.3	Informationen entgegennehmen und weiterleiten
4.4	Prozess dokumentieren
4.5	Betriebliche Schnittstellen analysieren
4.6	Veränderungen positiv mitgestalten
4.7	Applikationen anwenden

Admin	Einkauf	Auftragsabw.	Spedition	Marketing	Verkauf	Personal	Finanzen
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X

	5. Projektmanagement und Terminplanung
5.1	Projektmanagementaufgaben planen
5.2	Projekte betreuen und unterstützen
5.3	Projekte auswerten
5.4	Termine und Aufgaben planen und koordinieren
5.5	Termine und Aufgaben priorisieren
5.6	Anlass organisieren und unterstützen

X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X					X	X	

	6. Dokumentenmanagement
6.1	Dokumente erstellen
6.2	Dokumenten- und Medienvorlagen erstellen
6.3	Protokoll führen
6.4	Ablagen organisieren
6.5	Vertrauliche Daten schützen
6.6	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen
6.7	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen

X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X

	7. Finanzielle Vorgänge
7.1	Kassenbuch führen
7.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)
7.3	Zahlungsaufträge erstellen

							X
							X
							X

	8. Statistiken und Auswertungen
8.1	Inhaltliche Analyse durchführen
8.2	Quantitative Auswertung durchführen
8.3	Ergebnisse interpretieren

				X	X	X	X
				X	X	X	X
				X	X	X	X

ID-Nr.	Praxisauftrag	Admin	Einkauf	Auftragsabw.	Spedition	Marketing	Verkauf	Personal	Finanzen
9. Optionen									
9.1 Option: Kommunikation in der Landessprache (d5)									
9.1.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Landessprache führen						X		
9.1.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten führen		X						
9.1.3	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen						X		
9.1.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten führen						X		
9.2 Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6)									
9.2.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Fremdsprache führen						X		
9.2.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache führen		X						
9.2.3	Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen						X		
9.2.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen						X		
9.3 Option: Finanzen (c6)									
9.3.1	Kassenbuch führen								X
9.3.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)								X
9.3.3	Zahlungsaufträge erstellen								X
9.3.4	Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen								X
9.3.5	Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen								X
9.3.6	Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen								X
9.4 Option: Technologie (e5 / e6)									
9.4.1	Datenbanken einrichten und betreuen								
9.4.2	Technische Probleme von IT-Systemen beheben								
9.4.3	Beschaffung und Einführung von neuen IT-Systemen unterstützen								
9.4.4	Quantitative Auswertungen durchführen	X	X	X	X	X	X	X	X

7.7 Zuteilung der Praxisaufträge zu Semestern

ID-Nr.	Praxisauftrag	HK	BFS	üK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
1. MEM-spezifische Praxisaufträge											
1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren	b2	3-4	üK1	1-6	X	X	X	X	X	X
1.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebs vorstellen	b3	3-6	üK1	3-6			X	X	X	X
1.3	Eigenschaften der Zielgruppe definieren	c4	3-6	üK2	3-6			X	X	X	X
1.4	Marketingmassnahmen umsetzen	c4	3-6	üK2	3-6			X	X	X	X
1.5	Kommunikationsinhalte erstellen	c4	3-6	üK2	3-6			X	X	X	X
1.6	Anfragen von Kunden bearbeiten	d1	1-2	üK1	1-6	X	X	X	X	X	X
1.7	Anfragen von Lieferanten bearbeiten	d1	1-2	üK3	1-6	X	X	X	X	X	X
1.8	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren	c3	3-4	üK3/4	1-6	X	X	X	X	X	X
1.9	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren	c3	3-4	üK3/4	3-6			X	X	X	X
1.10	Bestellung von Produkten bearbeiten	d4	3-4	üK3	3-6			X	X	X	X
1.11	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten	d4	3-4	üK3	3-6			X	X	X	X
1.12	Kundensupport unterstützen (After Sales Services)	d4	3-4	üK2	3-6			X	X	X	X
1.13	Recherche durchführen und auswerten	e2	1-4	üK1	3-6			X	X	X	X
2. Selbstmanagement											
2.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten	a1	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen	a1	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
2.3	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren	a2	1-2		4-6				X	X	X
2.4	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	c1	1-2		1-4	X	X	X	X		
2.5	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten	c2			1-2	X	X				
3. Betreuung von Kunden und Lieferanten											
3.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen	d3	3-4	üK2	3-6			X	X	X	X
3.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen	d3	3-4	üK3	3-6			X	X	X	X
3.3	Auftrag klären und durchführen	a3	3-4	üK1	1-6	X	X	X	X	X	X
3.4	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten	d1	1-2	üK1	1-4	X	X	X	X		
3.5	Digitalen Kommunikation pflegen	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.6	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.7	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.8	Informationen vermitteln	d2	1-4		3-6			X	X	X	X
3.9	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen	d2	3-4	üK2	3-6			X	X	X	X
3.10	Beratungsgespräch mit Lieferanten führen	d2	3-4	üK3	3-6			X	X	X	X

HK = Handlungskompetenz gemäss Bildungsplan, BFS = Berufsfachschule,

üK = überbetriebliche Kurse, Sem = Empfehlung der Semester für die Durchführung der Praxisaufträge

ID-Nr.	Praxisauftrag	HK	BFS	ÜK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
4. Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe											
4.1	Teamspirit leben	b1	1-2	ÜK1	1-2	X	X				
4.2	Sich dienstleistungsorientiert verhalten	b2	1-2	ÜK1	1-6	X	X	X	X	X	X
4.3	Informationen entgegennehmen und weiterleiten	b2	1-4	ÜK1	1-2	X	X				
4.4	Prozess dokumentieren	c3	3-4		3-6			X	X	X	X
4.5	Betriebliche Schnittstellen analysieren	b2	1-4		3-6			X	X	X	X
4.6	Veränderungen positiv mitgestalten	b5			3-6			X	X	X	X
4.7	Applikationen anwenden	e1	1-4		3-6			X	X	X	X
5. Projektmanagement und Terminplanung											
5.1	Projektmanagementaufgaben planen	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.2	Projekte betreuen und unterstützen	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.3	Projekte auswerten	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.4	Termine und Aufgaben planen und koordinieren	c1	1-2		1-2	X	X				
5.5	Termine und Aufgaben priorisieren	c1	1-2		1-2	X	X				
5.6	Anlass organisieren und unterstützen	c1	1-2		3-6			X	X	X	X
6. Dokumentenmanagement											
6.1	Dokumente erstellen	c2	1-2		1-2	X	X				
6.2	Dokumenten- und Medientvorlagen erstellen	e4	3-4		3-6			X	X	X	X
6.3	Protokoll führen	c2	3-4		3-4			X	X		
6.4	Ablagen organisieren	c2	1-2		3-4			X	X		
6.5	Vertrauliche Daten schützen	c2	1-2		1-4	X	X	X	X		
6.6	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen	e4	1-2		3-6			X	X	X	X
6.7	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen	c2	3-4		1-4	X	X	X	X		
7. Finanzielle Vorgänge											
7.1	Kassenbuch führen	c5	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
7.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)	c5	1-4		3-6			X	X	X	X
7.3	Zahlungsaufträge erstellen	c5	1-4		3-6			X	X	X	X
8. Statistiken und Auswertungen											
8.1	Inhaltliche Analyse durchführen	e3	3-4	ÜK5	5-6					X	X
8.2	Quantitative Auswertung durchführen	e3	3-4	ÜK5	5-6					X	X
8.3	Ergebnisse interpretieren	e3	3-4	ÜK5	5-6					X	X

ID-Nr.	Praxisauftrag	HK	BFS	ÜK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
9. Optionen											
9.1 Option: Kommunikation in der Landessprache (d5)											
9.1.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Landessprache führen	d5	5-6	ÜK2	5-6					X	X
9.1.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten führen	d5	5-6	ÜK3	5-6					X	X
9.1.3	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen	d5	5-6	ÜK2	5-6					X	X
9.1.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten führen	d5	5-6	ÜK3	5-6					X	X
9.2 Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6)											
9.2.1	Anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden in der Fremdsprache führen	d6	5-6	ÜK2	5-6					X	X
9.2.2	Anspruchsvolle Verhandlungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache führen	d6	5-6	ÜK3	5-6					X	X
9.2.3	Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen	d6	5-6	ÜK2	5-6					X	X
9.2.4	Anspruchsvolle Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen	d6	5-6	ÜK3	5-6					X	X
9.3 Option: Finanzen (c6)											
9.3.1	Kassenbuch führen	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.3	Zahlungsaufträge erstellen	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.4	Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen	c6	1-6		5-6					X	X
9.3.5	Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen	c6	4-6	ÜK4	5-6					X	X
9.3.6	Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen	c6	4-6		5-6					X	X
9.4 Option: Technologie (e5 / e6)											
9.4.1	Datenbanken einrichten und betreuen	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.2	Technische Probleme von IT-Systemen beheben	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.3	Beschaffung und Einführung von neuen IT-Systemen	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.4	Quantitative Auswertungen durchführen	e6	5-6		5-6					X	X