

Leistungszielkatalog Information, Kommunikation, Administration – IKA (E-Profil) vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2015)

Geltungsbereich¹

Der vorliegende Leistungszielkatalog ist Teil des Bildungsplans gemäss Art. 12 der Verordnung des SBFJ vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2015) über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) und gilt sowohl für die betrieblich organisierte Grundbildung als auch für die schulisch organisierte Grundbildung.

Die Angaben zum Umfang (Anzahl Lektionen) und Zeitpunkt (Semester) gelten ausschliesslich für die betrieblich organisierte Grundbildung. Für die schulisch organisierte Grundbildung sind die Mindestlektionen im Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 21. November 2014 für die schulisch organisierte Grundbildung massgebend.

1.4 Leitziel – Information, Kommunikation, Administration

Das Beherrschen der Informations- und Kommunikationstechnologien stellt eine wichtige Voraussetzung dar, um die Arbeitsprozesse und den Kundenkontakt zielorientiert und effizient zu gestalten.

Kaufleute verfügen über fundierte Grundlagen im Bereich Informatik und Bürokommunikation sowie deren fachgerechten Einsatz. Sie setzen ihre Kenntnisse in Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation und Datenverwaltung routiniert und zielorientiert ein. Sie zeigen in der schriftlichen Kommunikation eine kundenorientierte und situationsgerechte Haltung. Dabei bearbeiten sie die Informationen und Daten sicher und gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

1.4.1 Richtziel – Informationsmanagement und Administration

Kaufleute sind sich bewusst, dass sie Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einsetzen müssen. Sie nutzen diese für die erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und intern mit Mitarbeitenden und stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.

Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Sozial-/Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

¹ Fassung vom 21. November 2014, in Kraft ab 1. Januar 2015.

Die Semesterangaben geben an, bis wann das Leistungsziel spätestens zu erreichen ist.²

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|---|---|
| 1.4.1.1 Kommunikationsmittel Ich bin fähig, für eine vorgegebene Situation zu entscheiden, welches der gebräuchlichsten Kommunikationsmittel (z. B. Fax, Gespräch, Internet, E-Mail, Postversand, Telefon) geeignet ist. (K5) | 3 | 2 | |
| 1.4.1.2 Bürogeräte Ich beschreibe die beim ressourcenschonenden Einsatz und der Entsorgung von Bürogeräten und Büromaterialien wichtigen technischen, ökologischen und wirtschaftlichen Kriterien. (K2) | 1 | 2 | |
| 1.4.1.3 Ergonomie Ich zähle ergonomische Grundsätze zur Raumausstattung und Einrichtung auf und schlage Verbesserungen bei ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen vor. (K5) | 2 | 2 | |
| 1.4.1.4 Ordnungssysteme Ich beschreibe verschiedene Ordnungssysteme (z. B. alphabetisch, numerisch) und zeige deren Vor- und Nachteile auf. (K2) | 1 | 2 | |
| 1.4.1.5 Organisation Ich plane einen Anlass oder Arbeitsauftrag mit geeigneten Informationstechnologien. Ich nutze dazu organisatorische (z. B. Checkliste) und elektronische Hilfsmittel. (K5) | 2 | 2 | |
| 1.4.1.6 Prozesse Ich stelle vorgegebene Abläufe betrieblicher Prozesse mit einer Standardsoftware übersichtlich dar. (K3) | 2 | 1 | W&G 1.5.2.4 Aufbauorganisation |
| 1.4.1.7 Groupware Ich nutze die Möglichkeiten einer modernen Groupware (z. B. Outlook) und dessen vielfältige Funktionen (z. B. Kalender, Kontakte, Aufgaben) für meine administrativen Aufgaben und im Kundenkontakt. (K3) | 3 | 1 <i>(1+3 in B-Profil, 1.4.10.1)</i> | |

² Die in diesem Leistungszielkatalog aufgeführten Semesterangaben gelten für die Berufsfachschulen der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG). Die Handelsmittelschulen und privaten Handelsschulen der schulisch organisierten Grundbildung (SOG) richten sich nach der Lektionentafel des gewählten Ausbildungsmodells.

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|--------------------------------------|---|
| <p>1.4.1.8 Elektronische Nachrichten Ich erstelle, sende, beantworte und organisiere E-Mails. (K3) Dabei nutze ich verschiedene Funktionen (z. B. füge Attachements ein, lege die Prioritäten fest, aktiviere die Lesebestätigung, leite E-Mails weiter). (K3)</p> | 4 | 1 (1+3 in B-Profil, 1.4.10.2) | |
| <p>1.4.1.9 Informationstechnologien Ich nutze die Möglichkeiten des Internets (z. B. Suchmaschinen, Wikis, Blogs, Foren) zielorientiert zur Informationsbeschaffung. (K3) Ich beschreibe die Funktionsweise von Suchsystemen und setze geeignete Suchmethoden ein. (K3)</p> | 3 | 1 (1+3 in B-Profil, 1.4.10.4) | <p>LS 1.2.5.1 Recherche (Informationsbeschaffung)</p> |
| Zwischentotal: 21 | | | |

1.4.2 Richtziel – Grundlagen der Informatik

Kaufleute sind sich bewusst, dass grundlegende Kenntnisse der Informatik für ihre eigenen Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse wichtig sind. Sie setzen diese bei ihren administrativen Arbeiten fachgerecht und sicher ein.

Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Sozial-/Selbstkompetenzen

3.5 Lernfähigkeit

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|--|------------------|-----------------|--|
| 1.4.2.1 Hardware Ich erkläre die Aufgaben wichtiger PC-Komponenten (Eingabe-, Verarbeitungs- und Ausgabegeräte) und zeige die Besonderheiten und Unterschiede von Speichermedien auf. (K2) | 4 | 2 | |
| 1.4.2.2 Softwarearten Ich beschreibe die Aufgaben und Funktion verschiedener Softwarearten (System- und Anwendersoftware). (K2) | 1 | 2 | |
| 1.4.2.3 Systemtechnik Ich erkläre die Vor- und Nachteile einer lokalen PC-Arbeitsstation und eines Netzwerkes. (K2) | 1 | 2 | |
| 1.4.2.4 Hilfesysteme Ich nutze Hilfesysteme für die eingesetzte Software. (K3) | 1 | 1 | |
| 1.4.2.5 Datenverwaltung Ich bin fähig, aufgrund von Vorgaben zu einem bestimmten Thema auf dem Computer selbstständig eine geeignete Dateistruktur zu erstellen. Ich begründe deren Aufbau anhand selbst gewählter Kriterien. (K5) | 3 | 1 | |

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|----------|--|
| <p>1.4.2.6 Datensicherung Ich erkläre, wie man im Betrieb aber auch auf dem eigenen Computer ein Backup erstellt, sei es manuell oder automatisiert. Ich zähle auf, welche Daten besonders geschützt und gesichert werden müssen. (K2)</p> | 1 | 1 | |
| <p>1.4.2.7 Datensicherheit / Datenschutz Ich nenne Ursachen für Datenverlust und -missbrauch. Zu jeder Ursache kenne ich eine Handlungsmassnahme. (K2) Ich zeige die Bedeutung von Datensicherheit und Datenschutz auf. (K2)</p> | 2 | 2 | |
| <p>1.4.2.8 Internet Ich erkläre den Aufbau des Internets. Ich nenne wichtige Internetdienste und beschreibe deren Nutzen, Chancen und Gefahren. (K2)</p> | 1 | 2 | |

Zwischentotal: 14

1.4.3 Richtziel – **Schriftliche Kommunikation**

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Wert einer übersichtlichen und gemäss den Regeln dargestellten internen und externen schriftlichen Kommunikation. Sie erstellen diese adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software und nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht.

Methodenkompetenzen

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Sozial-/Selbstkompetenzen

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|----------|--|
| <p>1.4.3.1 Regelkonforme Dokumentendarstellung Ich stelle Schriftstücke übersichtlich, attraktiv und typographisch regelkonform dar, damit die Kernaussagen für die Adressaten rasch erfassbar sind. Dabei halte ich mich an vorgegebene Normen. (K5)</p> | 6 | 2 | <p>LS 1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten</p> |
| <p>1.4.3.2 Gängiger Geschäftsverkehr Ich verfasse folgende Schriftstücke anschaulich, kunden- und zielorientiert und in einer modernen Geschäftssprache:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen • Waren- oder Dienstleistungsangebot • Gegenangebot • Einladung • Fax-Mitteilung, E-Mail-Mitteilung • Gesprächsnotiz, Telefonnotiz, Aktennotiz (K5) | 10 | 3 | <p>LS 1.2.1.1 Wortarten 1.2.1.2 Rechtschreibung 1.2.1.3 Satzlehre 1.2.1.4 Zeichensetzung 1.2.1.5 Einsatz geeigneter Hilfsmittel 1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1.2.1.7 Stilschichten 1.2.2.3 Wiedergabe mündlicher Aussagen (Protokoll, Notiz) 1.2.4.3 Textredaktion W&G 1.5.3.3 Entstehung Obligation 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre 1.5.3.5 Kaufvertrag 1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung 1.5.3.7 Mietvertrag 1.5.3.8 Verschuldung / Zwangsvollstreckung</p> |

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|----------|--|
| <p>1.4.3.3 Beanstandungen Ich verfasse und beantworte Liefer- und Zahlungsmahnungen, Beanstandungen, Mängelrügen, Beschwerden sowie Einsprachen. Dabei achte ich auf einen kundengerechten Stil sowie auf inhaltliche Vollständigkeit und formelle Richtigkeit. Ich berücksichtige dabei die rechtlichen Anforderungen. (K5)</p> | 7 | 3 | <p>W&G 1.5.3.3 Entstehung Obligation 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre 1.5.3.5 Kaufvertrag 1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung 1.5.3.7 Mietvertrag 1.5.3.8 Verschuldung / Zwangsvollstreckung</p> |
| <p>1.4.3.4 Bewerbungsschreiben Ich bewerbe mich Erfolg versprechend um eine ausgeschriebene Stelle. Ich bin in der Lage, eine vollständige, übersichtliche und attraktive Bewerbungsmappe (u. a. mit Bewerbungsbrief und Personalienblatt) zu erstellen. Ich zeige auf, worauf ich bei einer elektronischen Bewerbung achten muss. (K5)</p> | 3 | 4 | <p>W&G 1.5.2.5 Personalwesen 1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung FS 1.3.3.4 Texte verfassen LI: Bewerbungsschreiben und CV</p> |

Zwischentotal: 26

1.4.4 Richtziel – Präsentation

Kaufleute erkennen den Nutzen und den Wert einer adressatengerechten Präsentation von Informationen und Zusammenhängen. Sie erstellen diese mit einer geeigneten Software und nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht.

Methodenkompetenzen

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

Sozial-/Selbstkompetenzen

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|--|-----------|----------|---|
| 1.4.4.1 Folien gestalten Ich erstelle mit Hilfe eines Präsentationsprogramms fachgerecht Folien. Ich füge in die Folien Text, Bilder, Diagramme, Tabellen und Objekte ein und arbeite mit dem Master und Folienlayouts. (K3) | 9 | 3 | W&G 1.5.2.4 Aufbauorganisation |
| 1.4.4.2 Präsentation erstellen und einrichten Ich erstelle für ein geschäftliches Thema eine vollständige Präsentation. Ich achte auf eine übersichtliche, optisch ansprechende und auf die Zielgruppe abgestimmte Darstellung und wende geeignete Animationstechniken an. (K5) | 5 | 3 | LS 1.2.5.5 Präsentation |

Zwischentotal: 14

1.4.5 Richtziel – Tabellenkalkulation

Kaufleute erkennen die Möglichkeiten der Tabellenkalkulation. Sie nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht für private und berufliche Aufgaben und stellen Ergebnisse in aussagekräftiger Form dar.

Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Sozial-/Selbstkompetenzen

3.5 Lernfähigkeit

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|----------|---|
| <p>1.4.5.1 Tabellen erstellen Ich erstelle in einem Tabellenkalkulationsprogramm Tabellen, gebe Daten richtig ein und gestalte Tabellen mit geeigneten Zellen- und Tabellenformatierungen übersichtlich. (K3)</p> | 10 | 2 | <p>LS 1.2.2.2 Textzusammenfassung 1.2.2.4 Erfassen von Bildinhalten W&G 1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelsbetriebs 1.5.1.4 Fremdwährungen 1.5.1.5 Mehrwertsteuer 1.5.1.7 Lohnabrechnung</p> |
| <p>1.4.5.2 Grundoperationen Ich addiere, subtrahiere, multipliziere und dividiere verschiedene Zellen. Ich bin in der Lage, in Berechnungen das Dreisatz- und Prozentrechnen anzuwenden und Berechnungen mit Zeitangaben durchzuführen. Bei den Berechnungen arbeite ich mit Klammern, Verknüpfungen und Bezügen. (K3)</p> | 11 | 2 | <p>W&G 1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelsbetriebs 1.5.1.4 Fremdwährungen 1.5.1.5 Mehrwertsteuer 1.5.1.7 Lohnabrechnung 1.5.1.9 Rückstellungen / zeitliche Abgrenzung 1.5.1.10 Verrechnungssteuer</p> |
| <p>1.4.5.3 Berechnungen Ich erledige anspruchsvolle Berechnungen, indem ich Funktionen mit und ohne Formelassistenten anwende (mindestens die Funktionen Anzahl, Anzahl2, Min, Max, Mittelwert, Rang, Runden, Summe, Summewenn, SVerweis, Teilergebnis, WennDann, Zählenwenn). (K3)</p> | 12 | 3 | <p>W&G 1.5.1.14 Analyse der Bilanz und Erfolgsrechnung 1.5.1.15 Break-Even-Analyse / Deckungsbeiträge</p> |
| <p>1.4.5.4 Daten auswerten Ich werte Daten mit geeigneten Methoden aus (Sortieren, Filtern, Gruppieren) und stelle die Ergebnisse in Diagrammen grafisch übersichtlich dar. (K5)</p> | 5 | 3 | <p>LS 1.2.2.2 Textzusammenfassung/ Textvisualisierung 1.2.2.4 Erfassen von Bildinhalten W&G 1.5.1.14 Analyse der Bilanz und Erfolgsrechnung 1.5.1.15 Break-Even-Analyse / Deckungsbeiträge</p> |

Zwischentotal: 38

1.4.6 Richtziel – **Textgestaltung**

Kaufleute erkennen die Möglichkeiten der Textverarbeitung. Sie nutzen deren Funktionen und Möglichkeiten fachgerecht für private und berufliche Aufgaben und erstellen übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente.

Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Sozial-/Selbstkompetenzen

- 3.5 Lernfähigkeit

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|--|-----------|----------|--|
| 1.4.6.1 Formatierung Ich setze die Textverarbeitung als Arbeitsmittel routiniert ein. Ich verwende Formatbefehle (Zeichen-, Absatz-, Seitenformate, Tabellen, Tabulatoren, Spalten), um Texte verschiedener Art zu erstellen. (K3) | 13 | 1 | LS 1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten |
| 1.4.6.2 Dokumente Ich setze die Textverarbeitung ein, um Geschäftsdokumente (Dokumentvorlagen für Briefe, Bestellungen, Protokolle, Aktennotizen), Serierendokumente (z. B. Briefe, Etiketten) und Formulare effizient und korrekt zu erstellen. Dabei entsprechen die Ergebnisse den typographischen und grafischen Grundsätzen. (K5) | 11 | 4 | LS 1.2.4.2 Struktur von Texten (Ordnung/ Gliederung) |
| 1.4.6.3 Projektarbeiten Ich setze die Textverarbeitung ein, um mehrseitige Dokumente zu erstellen. Ich kann Kopf-/Fusszeilen, Seitenumbrüche und Abschnittswchsel einfügen sowie Formatvorlagen verwenden bzw. erstellen. (K3) Ich kann Inhalts- und Abbildungsverzeichnisse einfügen. (K3) Ich bin in der Lage, Textteile zu suchen und zu ersetzen. (K3) | 8 | 3 | LS 1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten |

| Leistungsziele IKA E-Profil | Lektionen | Semester | Unterrichtsbereichsübergreifende Koordination |
|---|-----------|----------|---|
| <p>1.4.6.4 Vernetzte Anwendung Ich löse mit meinen Kenntnissen der Korrespondenz, der Bürokommunikation und Standardprogrammen vernetzte kaufmännische Aufgaben (z. B. Organisation eines Anlasses). Ich bin in der Lage, Textelemente, Bilder, Tabellen und Diagramme in Schriftstücken oder Präsentationen sinnvoll zu kombinieren und Informationen (Text, Bild) aus dem Internet zu integrieren. Dabei beachte ich bei der Lösung die Aspekte inhaltliche Vollständigkeit und Richtigkeit sowie das Einhalten der Gestaltungsgrundsätze und Zeitvorgaben. (K5)</p> | 7 | 4 | Weitere Vernetzung erfolgt in den V&V-Modulen |

Zwischentotal: 39

Leistungszielkatalog Information, Kommunikation, Administration

E-Profil

Zusammenzug:

| | Lektionen |
|---|------------------|
| 1) Informationsmanagement und Administration | 21 |
| 2) Grundlagen der Informatik | 14 |
| 3) Schriftliche Kommunikation | 26 |
| 4) Präsentation | 14 |
| 5) Tabellenkalkulation | 38 |
| 6) Textgestaltung | 39 |
| Prüfungslektionen | 16 |
| Zwischentotal (netto, inkl. Prüfungen, ohne Repetition) | 168 |
| Prüfungsvorbereitung (4. Semester) | 8 |
| Total Netto-Lektionen (88%) | 176 |
| Bruttzuschlag (12%) | 24 |
| Bruttolektionen (100%) (=Angaben im Bildungsplan, Teil B: Lektionentafel) | 200 |

**Der vorliegende Leistungszielkatalog
„Information, Kommunikation, Administration IKA – E-Profil“
tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.**

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauf-
frau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)

Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold

Änderung im Leistungszielkatalog

Änderung vom 21. November 2014

Seite 1:

- Einführung der Rubrik "Geltungsbereich".

Der geänderte Leistungszielkatalog tritt auf den 1. Januar 2015 in Kraft.

Bern, 21. November 2014

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth
Präsident

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Die Änderungen des Leistungszielkatalogs werden durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation genehmigt.

Bern, 4. Dezember 2014

STAATSSSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION (SBFI)

Jean-Pascal Lüthi
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten