



LERN- UND LEISTUNGSDOKUMENTATION (LLD)

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Einführung	Seite 1 - 3
2.	Bildungsziele	Seite 4 – 32
3.	Planung und Kontrolle	Seite 33 - 36
4.	Arbeits- und Lernsituationen (ALS)	Seite 37 - 42
5.	Überbetriebliche Kurse und Kompetenznachweise	Seite 43 - 45
6.	Betriebliches Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen	Seite 46 - 52

1. EINFÜHRUNG

SINN UND ZWECK

Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Beratung externer und interner Kunden über die Verrichtung administrativer Tätigkeiten bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung.

Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeit je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus.

Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen gekennzeichnet.



Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Marketing & Kommunikation

Um diesen Anforderungen zu genügen, müssen Kaufleute über berufliche Handlungskompetenzen verfügen. Diese ergeben sich aus den drei Komponenten Fachkompetenz, Methodenkompetenzen sowie Sozial- und Selbstkompetenzen. Der Kompetenzwürfel veranschaulicht dieses Zusammenwirken und zeigt gleichzeitig das Ineinanderfliessen und das sich gegenseitig Bedingen der fachlichen, methodischen, zwischenmenschlichen und persönlichen Elemente.

ZIELGRUPPE

Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) richtet sich an Lernende, Berufsbildner/innen, Praxisausbildner/innen und Kursleiter/innen der überbetrieblichen Kurse..

HANDHABUNG

Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) enthält die gültigen Wegleitungen der Branche Marketing&Kommunikation und die Bildungsziele mit den Teilfähigkeiten für den Betrieb und die überbetrieblichen Kurse. Sie bietet zudem unterstützende Formulare für die betriebliche Ausbildung. Die Branche Marketing&Kommunikation stellt sämtliche Unterlagen auf www.time2learn.ch zur Verfügung und bittet die Lehrbetriebe mit diesem Ausbildungsplaner zu arbeiten.

Die betrieblichen Leistungsziele sind mit den Zielen der Berufsfachschule verknüpft. Dies soll eine praktische Ausbildung mit theoretischer Schulung aus einem Guss ermöglichen.

INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE

Informationen und Ansprechpartner/innen sind laufend aktuell auf www.marketingkomm.ch zu finden.





ÜBERSICHT ÜBER DIE AUSBILDUNG ZUR KAUFFRAU / ZUM KAUFMANN EFZ

Ausbildungsart:	Dauer	Bezeichnung
Berufslehre im Betrieb mit 1-2 Tagen Unterricht an der Berufsfachschule	3 Jahre	Duale Ausbildung
Handelsmittelschule (HMS) mit 3 Jahren Schule und 1 Jahr Praktikum	4 Jahre	Öffentliche Schulen mit Praktika in Betrieben
Private Handelsschulen mit 2 Jahren Schule und 1 Jahr Praktikum	3 Jahre	Private Schulen mit Praktika in Betrieben
Fähigkeitszeugnis nach Maturität Verkürzte Lehre mit reduzierter Berufsfachschule je nach Matura-Schwerpunkt	2 Jahre	Verkürzte duale Ausbildung
Berufliche Grundbildung nach Art. 32 des BBV für Erwachsene mit 5 Jahren Berufserfahrung		Nachholbildung an einer Schule
Validierung von Bildungsleistungen		Anrechnung nicht formal erworbener Bildungsleistungen

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012

In Kraft gesetzt durch Aufsichts- und Kurskommission Branche Marketing&Kommunikation

22. November 2011 / Änderung 9. Mai 2017



<p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt. - Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen. - Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) sind im Bildungsplan Grunddokument Teil A detailliert beschrieben (Kapt. 1: Fachkompetenzen / Kapt. 2: Methodenkompetenzen / Kapt. 3: Sozial- und Selbstkompetenzen) - Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1-K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kapt. 4 des Bildungsplanes beschrieben. 					
<p>Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen</p> <p>Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing&Kommunikation aus 20 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und 13 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen 3 bearbeitet und erreicht werden.</p> <p>Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten der Lernenden Rechnung.</p> <p>Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe einer Beurteilung sind nicht erlaubt.</p> <p>Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».</p>					
<p>1.1 Leitziel - Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)</p> <p>Die Kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein. Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifische Sachbearbeitung und Administration sicher.</p>					
<p>1.1.1 Richtziel: Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</p> <p>Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.</p>					
<p>Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen</p> <p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>					
<p>Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)</p>		<p>Tipps und Tricks</p>		<p>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</p>	
<p>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (Wahlpflicht) K5</p> <p>Ich beschaffe Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material/Waren bestellen - Kontrolle der Lieferungen überwachen - Lieferungen kontrollieren - Fehllieferungen beanstanden/korrigieren <p>Die Arbeiten erfolgen termingerecht.</p>		<p>Vollständige Angaben für eine Offertanfrage zusammenstellen</p> <p>Material/Warenbestellung selbstständig vornehmen</p> <p>Kontrollen rechtzeitig und vollständig vornehmen und unverzüglich Rückmeldungen machen</p>		<p>Leistungsziele Berufsfachschule E Semester</p> <p>Leistungsziele BFS B Profil Semester</p>	
<p>1.1.1.1.1 Werbeartikel den Herstellungsländer zuordnen (K2) (Wahlpflicht)</p> <p>Ich ordne Werbeartikel bestimmten Herstellungsländern zu und nenne die entsprechenden Materialien.</p>					
				<p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 2</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag 2</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht (MwSt) 3</p> <p>1.5.4.3 Marktwirtschaft 4</p> <p>1.5.4.9 Inflation 4</p> <p>1.5.1.4 Fremdwährung 2</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung 5</p> <p>1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs 2</p> <p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 2</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag 3</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht (MwSt) 5</p> <p>1.5.4.3 Marktwirtschaft 5</p> <p>1.5.4.9 Inflation 5</p> <p>1.5.1.4 Fremdwährung 6</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung des Warenhandelbetriebs 4</p>	



<p>1.1.1.1.2 Transportwege und -Mittel einsetzen (K4) (Wahlpflicht)</p> <p>Ich finde heraus, welche Transportwege sich für eine Bestellung eignen. Dabei berücksichtige ich die Chancen und Gefahren der Transportmittel. Ich errechne den Zeitaufwand pro Transportmittel. Ich stelle die Transportkonditionen (ICON-terms) zusammen. Ich berechne die Fläche (m²) für eine Transportanfrage.</p>	<p>Transportwege: - Wasser - Luft - Schiene - Strasse - Kombination</p>					
<p>1.1.1.1.3 Import- oder Exportaufträge bearbeiten (K3) (Wahlpflicht)</p> <p>Ich bearbeite die Import- oder Exportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich übernehme kompetent die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zollpapiere vorbereiten - Versicherungsdokumente bearbeiten - Zahlungssicherungsinstrumente (z.B. Akkreditive) bearbeiten - Transporte dokumentieren - Abrechnungen erstellen - Ursprungsbelege und andere erforderliche Dokumente beschaffen. 						
<p>1.1.1.2 Material/Waren lagern/bewirtschaften (Wahlpflicht) K5</p> <p>Ich lagere Material und Waren fachgerecht und sorgfältig ein, d.h. ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - lagere und ordne die gelieferte Ware gemäss den betrieblichen Vorgaben - führe die Lagerbestände im System nach - erstelle Auszüge und Übersicht gemäss Vorgaben <p>Die Angaben sind aktuell und werden regelmässig nachgeführt.</p>						
<p>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (Wahlpflicht) K5</p> <p>Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbstständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferauftrag bearbeiten - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen - Wahl des Lieferpartners 						



<p>1.1.2 Richtziel: Kunden beraten Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.</p>						
<p>Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2.4 Wirksames Präsentieren 3.4 Umgangsformen 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (PFLICHT) K3 Ich bearbeite Kundenanfragen fachgerecht. Dabei beachte ich wichtige Prozessschritte wie z. B.: - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - notwendige Abklärungen treffen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</p>			<p>1.5.4.1 Bedürfnisse/Güterarten 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre</p>	<p>1 2</p>	<p>1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre</p>	<p>1 2</p>
<p>1.1.2.1.1 Kundenanfragen fachgerecht bearbeiten (PLICHT) K3 Ich nutze vorhandene Hilfsmittel oder erstelle / überarbeite diese selbstständig (z. B. Prozesse, Checklisten, Formulare usw.).</p>						
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (PFLICHT) K5 Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor: - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.)</p>	<p>Kundengespräche werden sowohl persönlich wie auch telefonisch geführt. Ein E-Mail-Kontakt kann die Form eines Kundengesprächs annehmen.</p>	<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen K5 Ich führe und analysiere Verkaufs- oder Beratungsgespräche. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor: - Gespräch vorbereiten - Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) und erfolgreich abschliessen - Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.). Dabei wende ich die jeweils gültigen Bedingungen an und erarbeite für den Kunden eine individuelle Lösung, die seinen Vorstellungen möglichst nahe kommt. Ich achte bei mir und meinen Gesprächspartnern auf die verbale und die nonverbale Kommunikation und erweitere meine Fähigkeiten mit dem Kommunikationsquadrat Schulz von Thun. Ich zeige die Unterschiede zwischen privater, öffentlich inhaltsorientierter und kommerzieller Kommunikation auf.</p>	<p>1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte) 1.2.6.1 Tatsachen und Meinungen 1.2.6.2 mündliches Argumentieren 1.2.6.3 schriftliches Argumentieren 1.2.7.1 verbale Kommunikation 1.2.7.2 nonverbale Kommunikation 1.2.7.3 Feedback</p>	<p>3,4 3,4 2-3 2-4 4-6 1 1 1-2</p>	<p>1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1.2.1.7 Stilschichten (adressatengerechte Texte) 1.2.6.1 Tatsachen und Meinungen 1.2.6.2 mündliches Argumentieren 1.2.6.3 schriftliches Argumentieren 1.2.7.1 verbale Kommunikation 1.2.7.2 nonverbale Kommunikation 1.2.7.3 Feedback</p>	<p>1-4 1-4 2-3 2-4 4-6 1 1-2</p>



<p>1.1.2.2.1 Gespräch vorbereiten (PFLICHT) K5</p> <p>Ich bereite Kundengespräche selbstständig vor und stelle die notwendigen Unterlagen (Kundenunterlagen, Angebotslisten, Prospekte, Preislisten usw.) vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor.</p>						
<p>1.1.2.2.2 Gespräch führen (PFLICHT) K5</p> <p>Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Das bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse abklären und Ideen aufgreifen - aufmerksam zuhören, bei Unklarheiten und zur vollständigen Information nachfragen - Varianten aufzeigen und Antworten mit Fachwissen verknüpfen - Mehrwert meiner Lösung überzeugend aufzeigen - mögliche Einwände entkräften - weiteres Vorgehen festlegen. 	<p>Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten.</p> <p>Wenn ich die Bedürfnisse einordnen möchte, bietet die Bedürfnispyramide von Maslow einen geeigneten Raster.</p>					
<p>1.1.2.2.3 Gespräch nachbereiten (PFLICHT) K5</p> <p>Ich stelle die notwendige Nachbearbeitung des Kundengesprächs sicher. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - verfasse die Gesprächsnotizen für Drittpersonen nachvollziehbar - liste erledigte und noch pendente Folgearbeiten vollständig auf - erstelle die mit dem Gespräch verbundenen Dokumente gemäss betrieblichen Vorgaben 						
<p>1.1.2.3. Kundeninformationen bearbeiten (PFLICHT) K4</p> <p>Ich verwalte, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen (periodisch, nach Anweisung, nach jedem Kontakt, nach vorgegebenen Zeiten) - Kundenkontakte auswerten gemäss den betrieblichen Vorgaben <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	<p>Kundendaten beziehen sich sowohl auf externe wie auch auf interne Kunden.</p> <p>Die Verwaltung der Kundendaten beinhaltet die korrekte Anwendung der Software des Lehrbetriebes</p>					



<p>1.1.3 Richtziel: Aufträge abwickeln Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben Termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.</p>						
<p>Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.3 Teamfähigkeit 3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig, wie etwa die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anfragen entgegennehmen - Wünsche, Bedürfnisse klären - Auftragsdaten erfassen - genauen Vorgehensplan umsetzen - Kriterien der Auftragsabwicklung darlegen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	<p>Wenn ich eine etwas umfangreiche Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Zur Planung meiner Arbeit nutze ich die "Sechs-Stufenmethode" IPERKA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung 	<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</p> <p>Ich erläutere den vollständigen Inhalt eines Auftrages innerhalb eines Fachbereiches mit den richtigen Fachbegriffen. Alle Arbeitsschritte der AVOR erfülle ich nach internen Vorgaben. Den genauen Vorgehensplan und fachliche Kriterien der Auftragsabwicklung lege ich dar.</p> <p>- Mit meinen Fachkenntnissen und den vorhandenen Hilfsmittel und Vorgaben bearbeite ich Aufträge und berücksichtige Schnittstellen. Ich nenne die Fachleute und ihre Zuständigkeiten innerhalb des Prozesses und stelle die Kommunikation auf alle Seiten sicher. Dabei beachte ich die technischen Anforderungen und Sorge für einen professionellen Datenaustausch.</p> <p>- Ich überwache die Termine gemäss einem selbst erstellten Terminplan für einen Produktions- oder Auftragsablauf eigenständig und mahne nötigenfalls. Ich kontrolliere die Aufträge selbstständig und ergreife Massnahmen bei Mängeln.</p>	<p>1.5.3.1 Wichtige Grundlagen des Rechts und des Staates</p> <p>1.5.3.3 Entstehung Obligation</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag</p> <p>1.4.1.6 Prozesse</p>	<p>1, 2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>1.5.3.1 Wichtige Grundlagen des Rechts und des Staates</p> <p>1.5.3.3 Entstehung Obligation</p> <p>1.5.3.5 Kaufvertrag</p> <p>1.4.1.6 Prozesse</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>1.1.3.1.1 Aufträge entgegennehmen (PFLICHT) K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich nehme externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig entgegen. - Ich kläre die Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasse sie stichwortartig. - Ich erfasse die Auftragsdaten vollständig. - Ich erkläre dem Kunden das weitere Vorgehen. 						



<p>1.1.3.1.2 Aufträge bearbeiten (PFLICHT) K3</p> <p>Ich bearbeite die Aufträge selbstständig und fachgerecht nach Vorgehensplan und fachlichen Kriterien. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - berücksichtige Schnittstellen - nenne die Fachleute und ihre Zuständigkeiten innerhalb des Prozesses - stelle die Kommunikation auf alle Seiten sicher - beachte die technischen Anforderungen - Sorge für einen professionellen Datenaustausch - bearbeite den Auftrag vollständig, effizient und selbstständig 					
<p>1.1.3.1.3 Auftragsabwicklung sicherstellen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich stelle die korrekte Abwicklung der Aufträge sicher, in dem ich diese kontrolliere und nötigenfalls Massnahmen ergreife. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - überwache die Termine gemäss einem selbst erstellten Terminplan für einen Produktions- oder Auftragsablauf eigenständig - mahne falls nötig - kontrolliere die Aufträge selbstständig - ergreife Massnahmen bei Mängeln 					
<p>1.1.3.1.4 Produktionsablauf eines Print-Produktes nachvollziehen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich beschreibe einen normalen Ablauf einer Printproduktion mit den Zuständigkeiten und ungefährem Zeitbedarf.</p>	<p>Beginn der Realisation, Layout, Fotografie, Übersetzung, DTP, Proof, Druck, Weiterverarbeitung inkl. AVOR.</p>				
<p>1.1.3.2 Reklamation aufnehmen (PFLICHT) K4</p> <p>Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Ich</p> <ul style="list-style-type: none"> - bearbeite sie lösungsorientiert - halte mich an meine Kompetenzen - berücksichtige die rechtlichen Bestimmungen (Haftung etc.) - löse bei Bedarf weitere Prozessschritte aus wie Erfolgskontrolle, Information an Vorgesetzte, Leistungsträger, Partner 			<p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 1.4.3.3 Beanstandungen</p>	<p>2 3</p> <p>1.5.3.4 allgemeine Vertragslehre 1.4.3.3 Beanstandungen</p>	<p>2 3</p>
<p>1.1.3.3 Aufträge effizient und termingerecht bearbeiten (PFLICHT) K5</p> <p>Ich achte auf die Zeitvorgaben im Ablauf eines Prozesses, in dem mehrere Fachleute involviert sind und teile meine Zeit mit Hilfe von Tagesplan und Pendenzenliste ein, um Aufträge auch unter hohem Termindruck effizient und kompetent abzuwickeln</p>		<p>1.1.3.3 Effiziente Auftragsbearbeitung (K3)</p> <p>In Werbung, Media, Redaktion, Nutzermarkt, Produktion, Buch und Vertrieb halte ich mich an die Zeitvorgaben im Ablauf eines Prozesses, in dem mehrere Fachleute involviert sind.</p>			



1.1.4 Richtziel: Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.						
Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
<p>1.1.4.1 Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen analysieren und beschreiben (PFLICHT) K4</p> <p>Ich analysiere und beschreibe das Prinzip der Vermarktung der eigenen Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und die Positionierung der Angebote. Ich lege es anhand von konkreten Beispielen dar.</p>	<p>Ich überlege mir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welches sind unsere Kunden? • Welche Bedürfnisse haben sie? • Wer benötigt die Leistungen meines Lehrbetriebes und wofür? <p>Die Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes beschreibe ich nach Zielgruppen und Positionierung. Ich benutze dazu die betrieblichen Verkaufs- oder Marketingunterlagen und Marktforschungsergebnisse.</p>	<p>1.1.4.1. Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen analysieren und beschreiben (K5)</p> <p>Ich analysiere und beschreibe das Prinzip der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und die Positionierung der Angebote.</p>	<p>1.5.2.6 Grundbegriffe des Marketings 1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.4.3 Marktwirtschaft</p>	<p>1 1 4</p>	<p>1.5.2.6 Grundbegriffe des Marketings 1.5.4.1 Bedürfnisse 1.5.4.3 Marktwirtschaft</p>	<p>1 1 4</p>
<p>1.1.4.1.1 Zielgruppen bestimmen (PFLICHT) K4</p> <p>Ich definiere eine Zielgruppe mit Hilfe von soziodemografischen, sozioökonomischen und psychologischen Merkmalen und beziehe das Kaufverhalten mit ein.</p>		<p>1.1.4.1.1 Zielgruppen bestimmen (K5)</p> <p>Ich definiere eine Zielgruppe mit Hilfe von soziodemografischen, sozioökonomischen und psychologischen Merkmalen und beziehe das Kaufverhalten mit ein.</p>				
<p>1.1.4.1.2 Positionierung vornehmen (PFLICHT) K4</p> <p>Ich positioniere ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes mit branchenüblichen Mitteln.</p>		<p>1.1.4.1.2 Positionierung vornehmen K4</p> <p>Ich positioniere ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes mit branchenüblichen Mitteln.</p>				
<p>1.1.4.1.3 Marktforschungsergebnisse anwenden (PFLICHT) K4</p> <p>Aus den branchenüblichen Quellen beschaffe ich Resultate zu Konsum- und Mediengewohnheiten und bereite sie für den professionellen Gebrauch (z. B. Mediaplanung) auf. Dabei setze ich die gängigen Erhebungsmethoden mit den fachlichen Begriffen korrekt ein.</p>		<p>1.1.4.1.3 Marktforschungsergebnisse anwenden (K4)</p> <p>Aus den branchenüblichen Quellen beschaffe ich Resultate zu Konsum- und Mediengewohnheiten und bereite sie für den professionellen Gebrauch (z. B. Mediaplanung) auf. Dabei setze ich die gängigen Erhebungsmethoden mit den fachlichen Begriffen korrekt ein.</p>				
<p>1.1.4.1.4 Einführung neues Produkt oder Erhöhung Bekanntheit darstellen (PFLICHT) K3</p> <p>Anhand eines Beispiels benenne ich das Vorgehen bei der Einführung eines neuen Produktes resp. zur Erhöhung der Bekanntheit eines Produktes/einer Dienstleistung.</p>						



1.1.4.1.5 Marketingziele benennen (Wahlpflicht) K3 Ich unterscheide an einem konkreten Beispiel zwischen quantitativen und qualitativen Marketingzielen und zeige daran die SMART-Regel auf.	SMART: specific (genau) measurable (messbar) achievable (erreichbar) relevant (bedeutungsvoll) time based (zeitbezogen)	1.1.4.1.5 Marketingziele benennen (Wahlpflicht) K3 Ich unterscheide an einem konkreten Beispiel zwischen quantitativen und qualitativen Marketingzielen und zeige daran die SMART-Regel auf.				
1.1.4.1.6 Identität, Image und Branding unterscheiden (PFLICHT) K3 Ich unterscheide zwischen Image und Produkt- oder Marken-Identität. An einem Beispiel kann ich Steuerungsmassnahmen aufzeigen, damit das Fremdbild besser mit dem Selbstbild übereinstimmt.		1.1.4.1.6 Identität, Image und Branding unterscheiden (PFLICHT) K3 Ich unterscheide zwischen Image und Produkt- oder Marken-Identität. An einem Beispiel kann ich Steuerungsmassnahmen aufzeigen, damit das Fremdbild besser mit dem Selbstbild übereinstimmt.				
1.1.4.1.7 Sich aktiv der Kundenpflege widmen (PFLICHT) K3 Um das Vertrauen und die Kundentreue zu fördern, wende ich die in meinem Betrieb üblichen Massnahmen an.						
1.1.4.2 Marketing 4 P: Marketinginstrumente einsetzen beim Produkt (PFLICHT) K3 Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Produktpolitik) bei Qualität, Qualitätskontrolle, Design, Name, Verpackung, Sortiment (Produkt- und Dienstleistungsangebot), Service und Garantie gezielt ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden.		1.1.4.2 Marketing 4 P: Marketinginstrumente einsetzen beim Produkt (K3) Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Produktpolitik) bei Qualität, Qualitätskontrolle, Design, Name, Verpackung, Sortiment (Produkt- und Dienstleistungsangebot), Service und Garantie gezielt ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden.	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1
1.1.4.2.1 Papiersorten mit ihren Eigenschaften gezielt einsetzen (PFLICHT) K3 Ich ordne das richtige Papier dem jeweiligen Zweck/Produkt zu und berücksichtige Herstellung, Preis und Druckeigenschaften.		1.1.4.2.1 Papiersorten mit ihren Eigenschaften gezielt einsetzen (K3) Ich ordne das richtige Papier dem jeweiligen Zweck/Produkt zu und berücksichtige Herstellung, Preis und Druckeigenschaften.				
1.1.4.2.2 Produktpalette, Kombiangebote, Zusatzdienste anbieten (PFLICHT) K3 Ich erläutere wie, wann, wo und warum Zusatzdienste oder erweiterte Angebote zum Hauptprodukt angeboten werden.		1.1.4.2.2 Produktpalette, Kombiangebote, Zusatzdienste anbieten (K3) Ich erläutere wie, wann, wo und warum Zusatzdienste oder erweiterte Angebote zum Hauptprodukt angeboten werden.				
1.1.4.2.3 Materialarten für Werbeartikel gezielt einsetzen (Wahlpflicht) K3 Ich ordne das richtige Material dem jeweiligen Werbeartikel zu und berücksichtige Herstellung, Preis und Werbeaufdruck-Möglichkeiten.						
1.1.4.2.4 Marketing-Mix online einordnen (PFLICHT) K3 Ich übersetze den klassischen Marketing-Mix anhand eines praktischen Beispiels in Onlinemarketing-Massnahmen.		1.1.4.2.4 Marketing-Mix online einordnen (PFLICHT) K3 Ich übersetze den klassischen Marketing-Mix anhand eines praktischen Beispiels in Onlinemarketing-Massnahmen.				



<p>1.1.4.2.5 Online Kundengewinnung und -bindung anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>Ich setze unterschiedliche digitale Massnahmen wie Suchmaschinenmarketing, Social Media, E-Mail-Marketing oder Affiliate Marketing zur Kundengewinnung oder -bindung ein. Dabei kann ich die Bedeutung von aktuellen, alltäglich verwendeten Begriffen des Onlinemarketings erklären.</p>	<p>Suchmaschinen-Marketing (SEM) mit Suchmaschinen-Werbung (SEA) und Suchmaschinen-Optimierung (SEO)</p>	<p>1.1.4.2.4 Online Kundengewinnung und -bindung anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>Ich setze unterschiedliche digitale Massnahmen wie Suchmaschinenmarketing, Social Media, E-Mail-Marketing oder Affiliate Marketing zur Kundengewinnung oder -bindung ein. Dabei kann ich die Bedeutung von aktuellen, alltäglich verwendeten Begriffen des Onlinemarketings erklären.</p>				
<p>1.1.4.3 Marketing 4P: Marketinginstrumente einsetzen bei Preis und Rabatten (PFLICHT) K3</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Preispolitik) ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preisgestaltung - Rabatte - Konditionen 	<p>Für jedes Produkt, jede Dienstleistung des Lehrbetriebes sind Preis, Rabatte und Konditionen definiert.</p>	<p>1.1.4.3 Marketing 4P: Marketinginstrumente einsetzen bei Preis und Rabatten (K3)</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Preispolitik) ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preisgestaltung - Rabatte - Konditionen 	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1
<p>1.1.4.3.1 Preisgestaltung nach Kundengruppen anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>Um neue Kunden zu gewinnen, setze ich Einstiegsangebote ein oder Angebote mit Zusatznutzen.</p>						
<p>1.1.4.4 Marketing 4P Promotion: Marketinginstrumente (Kommunikationspolitik) einsetzen bei Marketingkommunikation (PFLICHT) K5</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Kommunikationsinstrumente ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden und erlauere die Wirkungsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klassische Werbung - Verkaufsförderung - PR/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet - Direct Marketing - Event - Messebeteiligung <p>Für einen Auftrag stelle ich eine sinnvolle Kombination von Kommunikationsinstrumenten zusammen und begründe meine Wahl. Dabei berücksichtige ich die Mehrsprachigkeit der Schweiz.</p>	<p>Ich untersuche, welche Kommunikationsinstrumente mein Lehrbetrieb für die eigenen Produkte/Dienstleistungen einsetzt und welche Kommunikationsinstrumente er für Kunden anbietet (Buchverlag: Verlagsvorschau).</p>	<p>1.1.4.4 Marketing 4P Promotion: Marketinginstrumente (Kommunikationspolitik) einsetzen bei Marketingkommunikation (K5)</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Kommunikationsinstrumente ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden und erlauere die Wirkungsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klassische Werbung - Verkaufsförderung - PR/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet - Direct Marketing - Event - Messebeteiligung <p>Für einen Auftrag stelle ich eine sinnvolle Kombination von Kommunikationsinstrumenten zusammen und begründe meine Wahl. Dabei berücksichtige ich die Mehrsprachigkeit der Schweiz.</p>	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1	1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)	1



<p>1.1.4.4.1 Kommunikationsinstrumente wählen und begründen (PFLICHT) K5</p> <p>Für einen Auftrag stelle ich eine sinnvolle Kombination von Kommunikationsinstrumenten zusammen und begründe meine Wahl, indem ich auf die besonderen Wirkungsweisen und -orte der jeweiligen Instrumente hinweise.</p>					
<p>1.1.4.4.2 Werbeziele nennen und die Wirkung messen (PFLICHT) K2</p> <p>Ich nenne die vier Werbeziele, auf die eine Marketingkommunikation ausgerichtet sein kann und lege dar, wie die Wirkung der Werbung gemessen wird.</p>		<p>1.1.4.4.2 Werbeziele nennen und die Wirkung messen (K2)</p> <p>Ich nenne die vier Werbeziele, auf die eine Marketingkommunikation ausgerichtet sein kann und lege dar, wie die Wirkung der Werbung gemessen wird.</p>			
<p>1.1.4.4.3 Werbemechanismus beschreiben (PFLICHT) K2</p> <p>Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Mechanismus der Werbung mit Hilfe der AIDA- oder der DAGMAR-Formel.</p>		<p>1.1.4.4.3 Werbemechanismus beschreiben (K2)</p> <p>Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Mechanismus der Werbung mit Hilfe der AIDA- oder der DAGMAR-Formel.</p>			
<p>1.1.4.4.4 Sozialtechniken in der Werbung erläutern (PFLICHT) K2</p> <p>Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Einsatz und die Wirkung von Sozialtechniken in der Werbung.</p>		<p>1.1.4.4.4 Sozialtechniken in der Werbung erläutern (K2)</p> <p>Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Einsatz und die Wirkung von Sozialtechniken in der Werbung.</p>			
<p>1.1.4.4.5 Funktionsweise und Einsatz von Werbeträgern erklären (PFLICHT) K2</p> <p>Ich erkläre die Funktionsweise und den Einsatz von Werbeträgern.</p>	<p>Werbeträger: Zeitung, Zeitschrift, Fernsehsender, Radiosender, Website, Kino, Plakatstelle, Messe, Dispenser, Mobile Phones. Neue Entwicklungen beachten.</p>				
<p>1.1.4.4.6 Kriterien und Besonderheiten von Werbeträger anwenden (Wahlpflicht) K3</p> <p>Für ein praktisches Beispiel wende ich die Kriterien der Deckung, der Kommunikationsfähigkeit und der technischen und wirtschaftlichen Besonderheiten von Werbeträgern an.</p>	<p>Geografische und soziodemografische Deckung, Kommunikationsfähigkeit aus psychologischer, qualitativer und quantitativer Sicht, Verfügbarkeit, Gestaltungspielraum, Herstellungskosten und Preis-Leistungsverhältnis.</p>				
<p>1.1.4.4.7 Aufbau und Merkmale von Werbemitteln benennen (PFLICHT) K4</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen die Kommunikationsfähigkeit von Werbemitteln und ordne sie passenden Werbeträgern zu.</p>	<p>Werbeartikel benötigen nicht zwingend Werbeträger (Ausnahme: Werbeartikel in Kombination mit Messe)</p>				



<p>1.1.4.4.8 Media-Mix und Crossmedia beschreiben (PFLICHT) K2</p> <p>Ich beschreibe den kombinierten und miteinander vernetzten Einsatz von Werbemitteln und Werbeträgern anhand eines praktischen Beispiels.</p>		<p>1.1.4.4.8 Media-Mix und Crossmedia beschreiben (K2)</p> <p>Ich beschreibe den kombinierten und miteinander vernetzten Einsatz von Werbemitteln und Werbeträgern anhand eines praktischen Beispiels.</p>				
<p>1.1.4.4.9 Auswirkungen der Mehrsprachigkeit auf die kommerzielle Kommunikation berücksichtigen (PFLICHT) K2</p> <p>Ich erläutere die inhaltlichen, formalen und finanziellen Kriterien im Zusammenhang mit einer Werbung in mehreren Sprachregionen.</p>						
<p>1.1.4.5 Marketing 4P Place: Marketinginstrumente einsetzen bei Verkauf und Vertrieb (Distributionspolitik) (PFLICHT) K3</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktverkauf - Verkaufspartner/Absatzgebiete - Direktvertrieb - Vertrieb mit Partnern 	<p>Für jedes Produkt, jede Dienstleistung des Lehrbetriebes sind Handelspartner, Vertriebs- oder Verkaufskanäle definiert.</p>	<p>1.1.4.5 Marketing 4P Place: Marketinginstrumente einsetzen bei Verkauf und Vertrieb (Distributionspolitik) (K3)</p> <p>Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direktverkauf - Verkaufspartner/Absatzgebiete - Direktvertrieb - Vertrieb mit Partnern 	<p>1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)</p>	<p>1</p>	<p>1.5.2.7 Marketing-Mix (4 Ps)</p>	<p>1</p>
<p>1.1.4.5.1 Verkaufs- und Vertriebskanäle (PFLICHT) K1</p> <p>Ich kann die Verkaufs- und Vertriebskanäle der Dienstleistungen/Produkte meines Lehrbetriebes nennen. Die Vereinbarungen mit den wichtigsten Partnern sind mir in den Grundzügen bekannt.</p>						
<p>1.1.4.5.2 Aufgaben des Vertriebes beschreiben (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich umschreibe die Hauptaufgaben des Vertriebs, vorzugsweise mit Blick auf meinen Lehrbetrieb, vollständig.</p>	<p>Buchverlag: Titelanmeldung, ISBN, Vertreter etc.</p>					
<p>1.1.4.5.3 Einzelverkauf und Abonnement von Medien (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich beschreibe die Merkmale des Einzelverkaufs und des Abonnements und nenne drei wichtige Vor- und Nachteile von Einzelverkauf und Abonnement aus Sicht des Verlages.</p>						



<p>1.1.4.6 Marketingmassnahmen auswerten (PFLICHT) K4</p> <p>Ich erhebe nach Vorgaben statistisch die Auswirkungen der einzelnen Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen in Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl neu gewonnene Kunden - Umsatzsteigerung bei bereits vorhandenen Kunden - Zielgruppe <p>Mit Fachbegriffen der Marktforschung wie Reichweite, Frequenz, Affinität etc. stelle ich die Auswertung aussagekräftig dar.</p>		<p>1.1.4.6 Marketingmassnahmen auswerten (K4)</p> <p>Ich erhebe nach Vorgaben statistisch die Auswirkungen der einzelnen Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen in Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl neu gewonnene Kunden - Umsatzsteigerung bei bereits vorhandenen Kunden - Zielgruppe <p>Mit Fachbegriffen der Marktforschung wie Reichweite, Frequenz, Affinität etc. stelle ich die Auswertung aussagekräftig dar.</p>	<p>1.4.5.2 Grundoperationen (Excel) 2</p> <p>1.4.5.3 Berechnungen (Excel) 3</p> <p>1.4.5.4 Datenauswerten (Excel) 3</p>	<p>1.4.5.2 Grundoperationen (Excel) 2</p> <p>1.4.5.3 Berechnungen (Excel) 3</p> <p>1.4.5.4 Datenauswerten (Excel) 3</p>	
<p>1.1.4.6.1 Daten der Marktforschung anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>Mit Fachbegriffen der Marktforschung wie Reichweite, Frequenz, Affinität etc. stelle ich die Auswertung aussagekräftig dar. Ich stelle dar, wie die Daten erhoben werden und kann die Erhebungsmethoden unterscheiden.</p>	<p>z. B. Befragungen Marktstudien, -analysen Medienuntersuchungen Unternehmensanalysen Qualitative Erhebungsmethoden Quantitative Erhebungsmethoden Apparative Methodik</p>				
<p>1.1.4.6.2 Aussagen von Statistiken verwerten (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich kann zwischen Titel- und Umsatzstatistik unterscheiden und die Resultate in einen Zusammenhang stellen.</p>					
<p>1.1.4.7 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich ermittle zu ausgewählten Produkten die Herstell- und Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis unter Einbezug der Margen und erkläre die Gründe für die unterschiedlichen Ergebnisse.</p>	<p>Buchverlag: Zusammensetzung des Ladenpreises berechnen</p>		<p>1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs 2</p>	<p>1.5.1.2 Buchhaltung des Warenhandelbetriebs 4</p>	



1.1.5 Richtziel: Aufgaben der Personaladministration ausführen Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.						
Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.4 Umgangsformen						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (Wahlpflicht) K3 Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben einen Teil der folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Mitarbeitenden: - Stellenausschreibungen weiterleiten zur Veröffentlichung - Eingang von Bewerbungen bestätigen - Vorstellungsgespräche vorbereiten - Zu- und Absagen schreiben - Arbeitsverträge ausstellen			1.5.2.5 Personalwesen 1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung 1.5.4.8 Arbeitslosigkeit 1.4.3.4 Bewerbungsschreiben	3 3 3 4	1.5.2.5 Personalwesen 1.5.3.6 Verträge auf Arbeitsleistung 1.5.4.8 Arbeitslosigkeit 1.4.3.4 Bewerbungsschreiben	3 3 3 4
1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (Wahlpflicht) K3 Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei folgende Aufgaben – Ersten Arbeitstag vorbereiten – Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern – Personaldaten erfassen - Betriebliche Infrastruktur erklären						
1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (Wahlpflicht) K3 Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.			1.5.1.7 Lohnabrechnung 1.5.2.8 Risiken, Vorsorge, Versicherungen 1.5.3.11 Familienrecht 1.5.3.12 Erbrecht 1.5.4.10 Sozialer Ausgleich/AHV	3 3 3 3 3	1.5.1.7 Lohnabrechnung 1.5.2.8 Risiken, Vorsorge, Versicherungen 1.5.3.11 Familienrecht 1.5.3.12 Erbrecht 1.5.4.10 Sozialer Ausgleich /AHV	3 3 4 4 5
1.1.5.4 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (Wahlpflicht) K3 Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben die folgenden Aufgaben: - Austrittsarbeiten planen und durchführen - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben - Personalakten schliessen und archivieren						



1.1.6. Richtziel: Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.						
Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (Wahlpflicht) K4 Ich stelle Debitorenrechnungen aus und verarbeite sie. Ich verarbeite eingehende Zahlungen und verschicke Mahnungen. Ich verarbeite Kreditorenrechnungen. Dazu verwende ich die betrieblichen Vorgaben und elektronischen Hilfsmittel.			1.5.1.4 Fremdwährungen 1.5.1.5 Mehrwertsteuer 1.5.1.6 Debitorenverluste 1.5.3.8 Zwangsvollstreckung (Umgang mit Geld und Verschuldungsproblematik)	2 2 3 2	1.5.1.4 Fremdwährungen 1.5.1.5 Mehrwertsteuer 1.5.3.8 Umgang mit Geld und Verschuldungsproblematik	4 4 4
1.1.6.1.1 Kontieren und Fehler beheben (Wahlpflicht) K4 Ich kontiere Rechnungen gemäss Kontenplan und Kostenstellen. Rechnungs- und Buchungsfehler kläre ich ab und behebe sie gemäss meinen Kompetenzen.						
1.1.6.2 Kasse führen (Wahlpflicht) K4 Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus: - Kasse eröffnen - Kasse führen - Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen - Kasse schliessen - Kassenbuch führen						
1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (Wahlpflicht) K3 Ich bereite für die Erstellung von Abschlüssen, Analyse oder Beurteilung betriebswirtschaftliche Kennzahlen nach Vorgabe korrekt auf.			1.5.1.1 Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung, Einführung in die doppelte Buchhaltung 1.5.1.3 Kapital- und Vermögenserträge 1.5.1.8 Abschreibungen 1.5.1.9 Rückstellungen 1.5.1.10 Verrechnungssteuer 1.5.1.11 Grundsätze der Bewertung 1.5.1.12 Abschluss der Einzelunternehmung 1.5.1.13 Abschluss AG 1.5.1.14 Analyse der Bilanz+Erfolgsrechnung 1.5.1.15 Break-even-Analyse, Deckungsbeiträge 1.5.2.9 Finanzierung + Kapitalanlage 1.5.3.9 Gesellschaftsrecht	1 1 3 3 1 4 4 4 6 5 4 4	1.5.1.1 Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung, Einführung in die doppelte Buchhaltung 1.5.1.3 Kaufmännisches Rechnen 1.5.1.8 Abschreibungen 1.5.1.14 Verständnis der Bilanz+Erfolgsrechnung 1.5.2.9 Finanzierung + Kapitalanlage	1 1 3 5 4



1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.						
Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (PFLICHT) K 5 Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Ich leite sie an die Adressaten weiter: - E-Mails - Briefe, Faxe - Berichte und Dokumentationen - Protokolle und Aktennotizen			1.4.1.1 Kommunikationsmittel 2 1.4.1.8 Elektronische Nachrichten 1 1.4.3.1 Dokumentendarstellung 2 1.4.3.2 Geschäftsverkehr 3 1.4.4.1 Folien gestalten 3 1.4.4.2 Präsentationen 3 1.4.5.1 Tabellen erstellen 2 1.4.6.1 Formatierung 1 1.4.6.2 Dokumente erstellen 4 1.4.6.3 Projektarbeiten 3 1.4.6.4 Vernetzte Anwendung 4 1.2.1.1 Wortarten 1-4 1.2.1.2 Rechtschreibung 1-2 1.2.1.3 Satzlehre 1-4 1.2.1.4 Zeichensetzung 1-4 1.2.1.5 Rechtschreibprogramm 1 1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 3-4 1.2.1.7 adressatengerechte Texte 3-4 1.2.2.1 Erfassen von Textinhalten 1-2 1.2.2.2 Textzusammenfassung 3-4 1.2.2.3 Wiedergabe Aussagen 3-4 1.2.2.4 Erfassen von Bildinhalten 3-4 1.2.3.1 Einordnen von Texten 2-3 1.2.3.2 Sachtexte 2-3 1.2.3.3 Fiktionale Texte 4-6 1.2.3.4 Sprache Stil Texte 4-6 1.2.4.1 Textsorte 1-6 1.2.4.2 Struktur von Texten 1-6 1.2.4.3 Textredaktion 1-2 1.2.5.3 Geistiges Eigentum 4-6 1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten 4-6 1.2.5.5 Präsentation 1-4		1.4.1.1 Kommunikationsmittel 2 1.4.10.2 Elektr. Nachrichten 1-3 1.4.3.1 Darstellung 2 1.4.3.2 Geschäftsverkehr 3 1.4.4.1 Folien gestalten 3 1.4.4.2 Präsentationen erstellen 3 1.4.5.1 Tabellen erstellen 2 1.4.6.1 Formatierung 1 1.4.6.2 Dokumente erstellen 4 1.4.6.3 Projektarbeiten 3 1.4.6.4 Vernetzte Anwendung 4 1.4.8.1 Bildbearbeitung 4 1.4.8.2 Gestaltung von Bildern 4 1.4.9.1 Formulare 4 1.4.9.2 Seriendruckfunktion 4 1.4.9.3 Suchen und Ersetzen 4 1.4.9.5 Teamfunktion 4 1.2.1.1 Wortarten 1-4 1.2.1.2 Rechtschreibung 1-2 1.2.1.3 Satzlehre 1-4 1.2.1.4 Zeichensetzung 1-4 1.2.1.5 Einsatz Hilfsmittel 1 1.2.1.6 Sprachlicher Ausdruck 1-4 1.2.1.7 adressatengerecht 1-4 1.2.2.1 Erfassen Textinhalte 1-2 1.2.2.2 Textzusammenfassung 2-4 1.2.2.3 Wiedergabe Aussagen 3-4 1.2.2.4 Erfassen Bildinhalte 3-4 1.2.3.1 Einordnen von Texten 2-3 1.2.3.2 Sachtexte 2-3 1.2.3.3 Fiktionale Texte 4-6 1.2.3.4 Sprache Stil Texte 4-6 1.2.4.1 Textsorten 1-6 1.2.4.2 Struktur von Texten 1-6 1.2.4.3 Textredaktion 1-2 1.2.5.3 Geistiges Eigentum 4-6 1.2.5.4 Verfassen von Arbeiten 4-6 1.2.5.5 Präsentation 1-4	
1.1.7.1.1 Korrespondenz-Vorgaben einhalten (PFLICHT) K3 Ich halte folgende Vorgaben ein: - verwenden des CI/CD der Firma - fehlerfreie Ablieferung - termingerechte Ausstellung						



<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (PFLICHT) K3</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein</p>	<p>Zeitpunkt der regelmässigen externen Datensicherung etc.</p>		<p>1.4.1.4 Ordnungssysteme 1.4.1.9 Informationstechnologien 1.4.2.5 Datenverwaltung 1.4.2.6 Datensicherung 1.4.2.7 Datensicherheit /Datenschutz 1.2.5.1 Recherche</p> <p>1 2 1 1 1 3-4</p>	<p>1.4.1.4 Ordnungssysteme 1.4.10.3 E-Mail-Konto 1.4.10.4 IT 1.4.10.5 Web-Browser 1.4.10.6 Virenschutz 1.4.2.5 Datenverwaltung 1.4.2.6 Datensicherung 1.4.2.7 Datenschutz 1.4.7.2 Dateimanagement 1.4.8.3 Nutzungsrechte 1.4.9.4 Verknüpfung Daten 1.2.5.1 Recherche</p> <p>1 4 1-3 4 1 1-2 1 2 4 4 4 3-4</p>	
<p>1.1.7.2.1 Daten sicher und vollständig übermitteln (PFLICHT) K3</p> <p>Für die Bereiche Text, Bild und Grafik empfehle ich die je geeignetsten Datenformate und zwei geeignete Formen der Datenübermittlung (Datenaustausch).</p>					
<p>1.1.7.2.2 Datenschutz (PFLICHT) K2</p> <p>Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.</p>					
<p>1.1.7.2.3 Umgang mit Online-Kundendaten (PFLICHT) K2</p> <p>Ich schildere die Möglichkeiten der digitalen Kundendaten-Erhebung und -Nutzung in den Grundzügen.</p>	<p>Tracking, Targeting, Re-Targeting etc.</p>				
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (PFLICHT) K5</p> <p>Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten - Teilnehmende betreuen - Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen - Teilnehmende dokumentieren 					
<p>1.1.7.3.1 Anlass planen (PFLICHT) K5</p> <p>Ich erstelle die Planung aufgrund eines selbsterstellten Ablaufes (z. B. Checklist)</p> <ul style="list-style-type: none"> - verfasse die Einladungen zeitgerecht und erfasse die An-/Abmeldungen systematisch - bereite die Infrastruktur und die Unterlagen vor und instruiere sämtliche mitverantwortlichen Personen. 			<p>1.4.1.5 Organisation 1.4.1.7 Groupware</p> <p>2 1</p>	<p>1.4.1.5 Organisation 1.4.1.7 Groupware</p> <p>2 1-3</p>	



<p>1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen (PFLICHT) K5</p> <p>Ich empfangen die Teilnehmenden kundengerecht und zuvorkommend</p> <ul style="list-style-type: none"> - erläutere den Teilnehmenden das Programm und löse besondere Vorkommnisse sofort und zufriedenstellend - erstelle für die Teilnehmenden ein Instrument für ein Feedback. 					
<p>1.1.7.3.3 Auswertung und Abschluss (PFLICHT) K3</p> <p>Ich werte das eingeholte Feedback systematisch aus und liste allfällige Verbesserungsmaßnahmen auf</p> <ul style="list-style-type: none"> - erledige umgehend die Abschlussarbeiten (Aufräumen, Debriefing der unterstützenden Personen etc.) - erstelle die allfällig nachzureichende Dokumentation zuhanden der Teilnehmenden. 					
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung (geöffnet, ungeöffnet) - Verpackung - Einschreiben, Frankierung 					
<p>1.1.7.4.1 Erweiterte Zustellungsarten einsetzen (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich setze Kuriere gemäss betrieblichen Vorgaben ein und kenne die Tarife.</p>					
<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich erstelle, aktualisiere oder bearbeite gemäss betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet, Hauszeitung 					



<p>1.1.7.6 Technische Geräte einsetzen K3 (PFLICHT)</p> <p>Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte, u.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefon (Anlage) - Multifunktionsgeräte - Audiovisuelle Mittel 			<p>1.5.3.7 Mietvertrag 3</p> <p>1.4.1.2 Bürogeräte 2</p> <p>1.4.1.3 Ergonomie 2</p> <p>1.4.2.1 Hardware 2</p> <p>1.4.2.2 Software 1</p> <p>1.4.2.3 Systemtechnik 1</p> <p>1.4.2.4 Hilfesysteme 1</p> <p>1.4.2.8 Internet 2</p>	<p>1.5.3.7 Mietvertrag 3</p> <p>1.4.1.2 Bürogeräte 2</p> <p>1.4.1.3 Ergonomie 1</p> <p>1.4.2.1 Hardware 2</p> <p>1.4.2.2 Software 1</p> <p>1.4.2.3 Systemtechnik 1</p> <p>1.4.2.4 Hilfesysteme 1</p> <p>1.4.2.8 Internet 2</p> <p>1.4.2.9 PC-Arbeitsplatz 3</p> <p>1.4.7.1 Betriebssystem / Desktop 4</p>	
<p>1.1.7.6.1 Technische Geräte bedienen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich kann mit elektronischen Datenübermittlungsgeräten Dokumente erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten und speichern. Auf Fehlermeldungen eines Gerätes reagiere ich situationsgerecht und zeige Lösungswege auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefon (Anlage) - Multifunktionsgeräte - Audiovisuelle Mittel 	<p>Informationen einholen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zuerst selber in der Anleitung oder auf dem Computer im Hilfeprogramm nachschauen; 2. eine erfahrene Person im Lehrbetrieb fragen; 3. die Hotline um Hilfe bitten 				



1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.						
Methodenkompetenzen / Sozial-/Selbstkompetenzen 2.4 Wirksames Präsentieren 3.5 Lernfähigkeit						
Leistungsziele (weiss) mit Teilfähigkeiten (blau)	Tipps und Tricks	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Leistungsziele Berufsfachschule E Profil	Semester	Leistungsziele BFS B Profil	Semester
1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (PFLICHT) K3 Ich zeige mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich auf. Ich setze diese Kenntnisse sowohl in der Kundenberatung wie auch in den übrigen Arbeitsprozessen gezielt ein. Diese gliedere ich u.a in: - Funktionen und Bezeichnungen - Aufbau und Zusammensetzung - Produktionsarten - Verwendungszwecke / Einsatzbereiche - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen Ich wende meine Kenntnisse bei Werbekampagnen, Printmedien, elektronischen Medien, der Mediaplanung, bei Druckprodukten und Dienstleistungen der Druckvorstufe und der Weiterverarbeitung an.		1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3) Ich erkläre mit aussagekräftigen Beispielen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen in meiner Branche. Ich setze diese Kenntnisse bei Fallbeispielen und Prozessen gezielt ein. Diese gliedere ich u.a in: - Funktionen und Bezeichnungen - Aufbau und Zusammensetzung - Produktionsarten - Verwendungszwecke / Einsatzbereiche - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen	1.5.2.10 Anwenden von betriebswirtschaftlichen Methodenkompetenzen	6	1.5.2.10 Anwenden von betriebswirtschaftlichen Methodenkompetenzen	6
1.1.8.1.1 Fachbegriffe verwenden (PFLICHT) K2 Ich verwende die Fachbegriffe und kann diese einem Laien erläutern.						
1.1.8.1.2 Produkte und Dienstleistungen im Geschäftsfeld Marketing&Kommunikation aufzeigen (PFLICHT) K2 Ich zeige aus kaufmännischer Sicht auf, wie mit einem Produkt oder einer Dienstleistung Geld verdient wird bei Print- wie auch elektronischen Medien. Ich unterteile in: - Funktionen - Aufbau und Zusammensetzung - Produktionsarten - Verwendungszwecke / Einsatzbereiche - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen Dabei beachte ich die unterschiedliche Sichtweise der inhaltsorientierten und der kommerziellen Kommunikation.						



<p>1.1.8.1.3 Rechte und Pflichten zu Produkten und Dienstleistungen kennen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich beschreibe die Grundzüge des Urheberrechts und kann die wichtigsten gesetzlichen Vorgaben innerhalb der Branche bei meinem Lehrbetrieb benennen.</p>	<p>Urheberrecht, Werberecht, Rechte und Pflichten der Medien. Einhalten der B.S.C.I-Richtlinien</p>				
<p>1.1.8.1.4 Gestaltungsgrundsätze und Einsatzmöglichkeiten anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>In der Arbeit mit Worten und Bildern kann ich die DIN-Normen und Schriften einem bestimmten Zweck zuordnen und sie benennen. Bei der Verwendung von Bildern kenne ich die Voraussetzungen für die Druckfähigkeit, kann Bilder scannen und für das Web optimieren.</p>					
<p>1.1.8.1.5 Layout und Bogenmontage erklären (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich zeige an einem Beispiel, was die Begriffe Layout und Bogenmontage bedeuten. Ich erkläre, wonach sich das Ausschuss-Schema richtet.</p>					
<p>1.1.8.1.6 Korrekturzeichen anwenden (Wahlpflicht) K1</p> <p>Ich kann die wichtigsten Korrekturzeichen richtig platzieren und erklären, wofür sie eingesetzt werden.</p>					
<p>1.1.8.1.7 Endprodukte von Druckverfahren nennen (PFLICHT) K3</p> <p>Ich ordne Endprodukte geeigneten Druckverfahren zu und begründe die Wahl des Druckverfahrens für das jeweilige Endprodukt.</p>					
<p>1.1.8.1.8 Ausrüstverfahren anwenden (PFLICHT) K3</p> <p>Ich empfehle für ein praktisches Beispiel ein Ausrüstverfahren und beschreibe die Abläufe dazu.</p>	<p>Rillen, Falzen, Schneiden, Lochen, Binden, Kleben</p>				
<p>1.1.8.1.9 Kenntnisse zu Werbekampagnen einsetzen (Wahlpflicht) K5</p> <p>Ich zeige den Aufbau inkl. Image und Strategie von Werbekampagnen auf. Ich beschreibe Einsatzgebiete und Produktionsarten. Die Preise und Konditionen meines Lehrbetriebes kann ich in groben Zügen nennen und ich weiss, wo ich die Details dazu nachschlagen kann.</p>					
<p>1.1.8.1.10 Werbekonzept mit 7 W's erstellen (Wahlpflicht) K5</p> <p>Anhand eines praktischen Beispiels erstelle ich mit Hilfe der 7 W's ein einfaches Werbekonzept.</p>					



<p>1.1.8.1.11 Kenntnisse zu Mediaplanung einsetzen (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich zeige den Aufbau, die Einsatzgebiete und Produktionsarten der Mediaplanung und der Vermittlung und Vermarktung auf. Die Preise und Konditionen meines Lehrbetriebes kann ich in groben Zügen aufzählen und ich weiss, wo ich die Details dazu nachschlagen kann.</p>					
<p>1.1.8.1.12 Intermedia- und Intramedia-Vergleich anwenden (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich erläutere anhand eines Beispiels die Möglichkeiten und Auswirkungen mit einem Intermedia- und einem Intramedia-Vergleich.</p>					
<p>1.1.8.1.13 Kenntnisse zu Produktionsarten und Weiterverarbeitung einsetzen (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich zeige den Aufbau, die Einsatzgebiete und Produktionsarten bei Druckprodukten (Bücher, Printmedien, Akzidenzen) und Dienstleistungen der Druckvorstufe und der Weiterverarbeitung auf. Die Preise und Konditionen meines Lehrbetriebes kann ich in groben Zügen aufzählen und ich weiss, wo ich die Details dazu nachschlagen kann.</p>					
<p>1.1.8.1.14 Papierherstellung und -verarbeitung beschreiben (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich zähle die Bestandteile der Papierherstellung auf und beschreibe die Unterschiede bei der Herstellung und der Verarbeitung in Bezug auf die Nutzung der Papiere. Dabei berücksichtige ich die Stoffklasse.</p>	<p>Papier vom Seidenpapier bis zur Wellpappe mit den Eigenschaften von Opazität, Laufrichtung, Grammatatur etc.</p>				
<p>1.1.8.1.15 Papierveredelung beschreiben (Wahlpflicht) K1</p> <p>Ich nenne die gängigsten Papierveredelungen und beschreibe deren Vorteile.</p>					
<p>1.1.8.1.16 andere Bedruckstoffe nennen (Wahlpflicht) K1</p> <p>Ich nenne Bedruckstoffe, die zu Werbezwecken eingesetzt werden und nenne das dazu passende Druckverfahren.</p>					
<p>1.1.8.1.17 Druckfarben zuordnen und Grundkenntnisse der Bildbearbeitung erläutern (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich ordne Druckfarben einem Druckverfahren zu und nenne die Vorteile der jeweiligen Druckfarben. Ich erläutere die Begriffe Pixel und Raster und beschreibe deren Wichtigkeit bei der Bildbearbeitung.</p>					



<p>1.1.8.1.18 Druckformenherstellung zuordnen (Wahlpflicht) K1</p> <p>Ich ordne die Formenherstellung dem jeweiligen Druckverfahren zu und erkläre den Begriff Computer-to-plate (CTP).</p>				
<p>1.1.8.1.19 Druckveredelungen beschreiben (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich nenne Druckveredelungen und beschreibe die Effekte und Anwendungsmöglichkeiten.</p>	<p>Laminieren, Lack, Prägung, Gravur, Stickereien</p>			
<p>1.1.8.1.20 Pressetypen definieren (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich bezeichne je ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal von "Tages-, regionale Wochen- und Sonntagspresse", "Publikums-, Finanz- und Wirtschaftspresse", "Spezialpresse" und "Fachpresse".</p>				
<p>1.1.8.1.21 Informationsquellen für Redaktionen beschreiben (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich beschreibe die Beziehungen der Redaktion zu aussenstehenden Text- und Bildlieferanten verständlich. Dabei nenne ich 3 Text- und/oder Bildlieferanten und begründe deren Notwendigkeit.</p>				
<p>1.1.8.1.22 Inhalte auf social media (PFLICHT) K2</p> <p>Ich nenne unterschiedliche social media-Kanäle. Ich beschreibe, wie die Inhalte entstehen. Neben der privaten Nutzung kann ich den Einsatz von social media für geschäftliche Zwecke an praktischen Beispielen darlegen.</p>	<p>Foren, Blogs, private und berufliche Netzwerke, Foto-, Video-, Musikplattformen sowie Wikis, Bewertungs- und Auskunftsportale</p>	<p>1.1.8.1.22 Inhalte auf social media (PFLICHT) K2</p> <p>Ich nenne unterschiedliche social media-Kanäle. Ich beschreibe, wie die Inhalte entstehen. Neben der privaten Nutzung kann ich den Einsatz von social media für geschäftliche Zwecke an praktischen Beispielen darlegen.</p>		
<p>1.1.8.1.23 Mediengerechte Darstellung unterscheiden (Wahlpflicht) K2</p> <p>Journalisten präsentieren Informationen mediengerecht. Ich beschreibe 3 Formen der Darstellung von Tatsachen und Meinungen mit eigenen Worten und gebe ein Beispiel aus meinem Alltag dazu.</p>				
<p>1.1.8.1.24 Erklärung der Pflichten von Journalisten (Wahlpflicht) K2</p> <p>Aus den 11 Verpflichtungen zur Fairness der Journalisten sind mir 5 geläufig, und ich gebe sie in eigenen Worten für einen Laien verständlich wieder.</p>				
<p>1.1.8.1.25 Preisberechnung bei Onlinewerbung erklären (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich erkläre die Preisberechnung bei Onlinewerbung mit TKP, CPC etc.</p>				



<p>1.1.8.1.26 Anzeigearten und Platzierungen beschreiben (Wahlpflicht) K3</p> <p>Ich kann die unterschiedlichen Anzeigearten zuordnen und ein wesentliches Merkmal im Hinblick auf die Kosten bezeichnen. Ich beschreibe die Bedeutung der Platzierung und die Auswirkungen auf die Preise von Werbung in Print- und elektronischen Medien. Mit Hilfe eines Tarifes kann ich den Preis für ein Inserat/einen Spot inkl. Rabatten und Kommissionen berechnen.</p>					
<p>1.1.8.1.27 Zusammenarbeitsformen im Werbemarkt beschreiben (Wahlpflicht) K2</p> <p>Ich beschreibe das Prinzip der Vermittlung resp. Vermarktung der Dienstleistungen oder Produkte und nenne die Partner und deren Fuktion im gesamten Ablauf.</p>					
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (PFLICHT) K2</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf. Diese gliedere ich in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Aufbau und Zusammensetzung - Produktionsarten - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen 		<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf. Diese gliedere ich in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Bezeichnungen - Aufbau und Zusammensetzung - Produktionsarten - Verwendungszwecke - Charakteristiken und Qualitätsmerkmale - Preise und Konditionen 			
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (PFLICHT) K2</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitbild, Unternehmensziele - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und –standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>		<p>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitbild, Unternehmensziele - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform - Qualitätsmanagement und –standards <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell/Anspruchsgruppen 1 1.5.2.3 Strategie/ Leitbild/ Unternehmungskonzept 1 1.5.2.4 Aufbauorganisation 3 1.5.3.10 Steuerrecht 4 1.5.4.12 Ökologie/Energie</p>	<p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell/Anspruchsgruppen 1 1.5.2.3 Strategie/ Leitbild/ Unternehmungskonzept 1 1.5.2.4 Aufbauorganisation 2 1.5.3.10 Steuerrecht 5 1.5.4.12 Ökologie/Energie</p>	<p>1 1 1 2 5</p>



<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (PFLICHT) K2</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale, Prozesse und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen / Trends 	<p>Eine Entwicklung ist die Konvergenz Berufe und Haupttätigkeiten innerhalb der Branche kennen</p>	<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen) - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen / Trends 	<p>1.5.2.1 Unternehmungsmodell / Umweltsphären 1</p> <p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell / Anspruchsgruppen 1</p> <p>1.5.3.2 Rechtsquellen, Gesetzgebungsverfahren 2</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht 3</p> <p>1.5.4.2 Wirtschaftskreislauf, Wirtschaftsleistung 4</p> <p>1.5.4.4 Wachstum, Strukturwandel 5</p> <p>1.5.4.5 Konjunkturzyklus 5</p> <p>1.5.4.6 Ziele der Wirtschafts- und Sozialpolitik 5</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung 5</p> <p>1.5.4.9 Inflation 5</p> <p>1.5.4.11 Fiskal- und Geldpolitik 4</p> <p>1.5.4.13 Parteien/Verbände 5</p> <p>1.2.5.2 Umgang mit Medien 5</p> <p>4-6</p>	<p>1.5.2.1 Unternehmungsmodell/ Umweltsphären 1</p> <p>1.5.2.2 Unternehmungsmodell/ Anspruchsgruppen 1</p> <p>1.5.3.2 Rechtsquellen und Gesetzgebungsverfahren 2</p> <p>1.5.3.10 Steuerrecht 3</p> <p>1.5.4.2 Wirtschaftskreislauf / Wirtschaftsleistung 5</p> <p>1.5.4.4 Wachstum und Strukturwandel 5</p> <p>1.5.4.5 Konjunkturzyklus 5</p> <p>1.5.4.7 Globalisierung 6</p> <p>1.5.4.9 Inflation 5</p> <p>1.5.4.11 Fiskal- und Geldpolitik 5</p> <p>1.5.4.13 Parteien/Verbände 6</p> <p>1.4.10.7 Entwicklungen Informatik 3</p> <p>1.2.5.2 Umgang mit Medien 4-6</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>3</p> <p>4-6</p>
<p>1.1.8.4.1 Buch-Verlagsformen unterscheiden (Wahlpflicht) K1</p> <p>Ich kann verschiedene Verlagsformen nennen und an Beispielen Unterscheidungskriterien aufzeigen.</p>	<p>Gross- und Kleinverlage, Inhaber- und Konzernverlage</p>				



Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

2. Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich

- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen;
- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht;
- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus;
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten;
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich

- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar;
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen;
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich

- kläre Bedürfnisse und Standpunkte;
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner;
- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge;
- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse;
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.



2.4 Wirksames Präsentieren

Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich

- Präsentationen plane und vorbereite;
- Präsentationen überzeugend durchführe;
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze;
- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.

3. Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an

- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeber sowie Geschäftspartner
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir nach Bedarf Unterstützung
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.



3.3 Teamfähigkeit

Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team

- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze sie um
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig, Kritik entgegen zu nehmen und zu akzeptieren
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

3.4 Umgangsformen

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein
- begegne Menschen mit Anstand und Respekt.

3.5 Lernfähigkeit

Ich bin mir des steten Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen
- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis
- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form
- bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt werden
- dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

3.6 Ökologisches Bewusstsein

- Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften. Insbesondere
- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.



Beschreibung der Taxonomiestufen (K1 – K6)

Die Angabe der Taxonomiestufen (gemäss Bildungsplan) bei den Leistungszielen dient dazu, deren Anspruchsniveau zu bestimmen. Es werden sechs Kompetenzstufen unterschieden (K1 bis K6).

Im Einzelnen bedeuten sie:

K1 (Wissen)

Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen. Beispiel:

Ich kann die Verkaufs- und Vertriebskanäle der Dienstleistungen/Produkte meines Lehrbetriebes nennen. Die Vereinbarungen mit den wichtigsten Partnern sind mir in den Grundzügen bekannt.

K2 (Verstehen)

Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen. Beispiel:

Ich nenne die vier Werbeziele, auf die eine Marketingkommunikation ausgerichtet sein kann und lege dar, wie die Wirkung der Werbung gemessen wird.

K3 (Anwenden)

Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden. Beispiel:

- Ich nehme externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig entgegen.
- Ich kläre die Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasse sie stichwortartig.
- Ich erfasse die Auftragsdaten vollständig.
- Ich erkläre dem Kunden das weitere Vorgehen.



K4 (Analyse)

Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen. Beispiel:
Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Ich

- bearbeite sie lösungsorientiert
- halte mich an meine Kompetenzen
- berücksichtige die rechtlichen Bestimmungen (Haftung etc.)
- löse bei Bedarf weitere Prozessschritte aus wie Erfolgskontrolle, Information an Vorgesetzte, Leistungsträger, Partner

K5 (Synthese)

Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen. Beispiel:

Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben:

E-Mails

Aktennotizen

Briefe

Berichte

Texte für Websites

Ich leite sie an Kunden, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.

K6 (Beurteilung)

Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen. Beispiel:

Ich beurteile die Richtigkeit und Angemessenheit einer Offerte anhand von selbstbestimmten Kriterien.



Planung und Kontrolle der betrieblichen Ausbildung

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

Im Lernbereich «Branche und Betrieb» müssen alle Lernenden in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing&Kommunikation 20 Pflicht-Leistungsziele bearbeiten und erreichen.

Von den 13 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen können alle gewählt werden, die im Betrieb ausgebildet werden können. Es müssen mindestens 3 Wahlpflichtziele bearbeitet und erreicht werden.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch die/den Berufsbildungsverantwortliche/n des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Die/der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten der Lernenden Rechnung.

Ausbildungsplanung

Das Ausbildungsprogramm (Wahl der Leistungsziele) wird grundsätzlich vor Semester- oder Abteilungswechsel zusammengestellt. Es kann betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlage für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für den Qualifikationsbereich „Berufspraxis mündlich“. Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs „Berufspraxis schriftlich“.

Leistungsziele können über mehrere Semester und mehrmals im Ausbildungsprogramm zugeordnet werden. Es wird empfohlen eher zu viele als zu wenige Leistungsziele zuzuordnen, damit die Ausbildung der Realität in der Praxis entspricht.



Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Marketing&Kommunikation

Die Leistungsziele sind in Teilfähigkeiten aufgegliedert. Teilfähigkeiten konkretisieren die Leistungsziele. Auch bei den Teilfähigkeiten wird zwischen Pflicht und Wahlpflicht unterschieden. Die Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebes wählen die Wahlpflicht-Teilfähigkeiten aus, die ausgebildet werden können.

Die Lernenden werden in den überbetrieblichen Kursen in Fachrichtungen eingeteilt. In den überbetrieblichen Kursen wird das Wissen in der Fachrichtung vertieft.

Kontrolle der Ausbildung

Die halbjährlich durchgeführten Arbeits- und Lernsituationen (ALS) ersetzen den Bildungsbericht. Sie dienen zur Überprüfung des Ausbildungsstandes sowohl in fachlicher, methodischer wie auch in sozialer Hinsicht.

Die Lernenden führen im Sinne eines Arbeitstagebuches oder Lernjournals eine Dokumentation mit Arbeitsbeispielen. Diese können in elektronischer Form auf www.time2learn.ch oder in Papierform am Arbeitsplatz hinterlegt werden. Diese Arbeitsbeispiele dienen als Information für die Experten der mündlichen Prüfung.

Selbstreflexion der Lernenden

Die Grundbildung ist auch eine Holschuld der Lernenden. Sie übernehmen Verantwortung für die eigene Ausbildung und Förderung. Der/die Lernende macht sich Notizen, was er/sie braucht, um die Ausbildung zu verbessern. Er/sie beantwortet die Frage, wo braucht er/sie mehr Unterstützung, Anleitung oder Wissen.

Einmal im Semester erfolgt eine Rückmeldung der Lernenden an die/den Berufsbildungsverantwortliche/n. Dazu kann das Formular der Branche verwendet werden. Die Rückmeldung der/des Lernenden wird besprochen aber nicht bewertet.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012

In Kraft gesetzt durch: Aufsichts- und Kurskommission Branche Marketing&Kommunikation
22. November 2011/Änderung 9. Mai 2017



Rückmeldung durch Lernende/n über sich selber (Selbstreflexion)

Lernende Person: _____

Ausbildungsbetrieb: _____

Abteilung: _____

Berufsbildner/in bzw. Fachvorgesetzte/r: _____

Rückmeldungsperiode:

Der/die Lernende macht sich Notizen, was er/sie braucht, um die Ausbildung zu verbessern. Er/sie beantwortet die Frage, wo braucht er/sie mehr Unterstützung, Anleitung oder Wissen. Er/sie übernimmt damit Verantwortung für die eigene Ausbildung und Förderung.

Wünsche zur Vertiefung, Klärung, Ergänzung:	Begründungen und Bemerkungen
Fachkompetenzen/Wissen	



Methodenkompetenzen	
2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten	
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	
2.4 Wirksames Präsentieren	
Sozial- und Selbstkompetenzen	
3.1 Leistungsbereitschaft	
3.2 Kommunikationsfähigkeit	
3.3 Teamfähigkeit	
3.4 Umgangsformen	
3.5 Lernfähigkeit	
3.6 Ökologisches Bewusstsein	
Weitere Vorschläge zur Verbesserung der Ausbildung:	Wer / Wie / Wann
Beitrag des/der Lernenden zur Verbesserung der Ausbildung	

Diese Rückmeldung des/der Lernenden wurde besprochen am:



Wegleitung zur Erstellung der Arbeits- und Lernsituation (ALS) / Bildungsbericht

Die ALS (Arbeits- und Lernsituation) beurteilt die Leistung und das Verhalten der Lernenden am Arbeitsplatz und ist Teil des betrieblichen Qualifikationsverfahrens. Die Bewertung erfolgt durch den/die Praxisausbildner/in resp. Berufsbildner/in. Das Formular für die Bewertung der Arbeits- und Lernsituationen entspricht dem Ausbildungsbericht gemäss Art. 18 der Verordnung über die Berufsbildung (BBV) vom 7. November 1979.

Anzahl der ALS-Bewertungen, Beurteilungskriterien

Ein Mal pro Semester bewertet der/die Praxisausbildner/in resp. Berufsbildner/in das Verhalten und die Leistung des/der Lernenden. Die Beobachtungsphase dauert mind. 2 Monate. Die Leistung und das Verhalten werden getrennt benotet. Der Durchschnitt ergibt eine Erfahrungsnote pro ALS. Diese fliesst in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein.

Die Beurteilung findet mit Noten statt zwischen 6 (sehr gut) und 1 (unbrauchbar). Halbe Zwischennoten sind zulässig.

Auswahl der Bewertungskriterien

Im Bildungsplan sind 20 Pflichtleistungsziele und 13 Wahlpflichtleistungsziele aufgeführt. Der/die Praxisausbildner/in resp. Berufsbildner/in wählt aus diesen pro ALS 2 Leistungsziele aus. Aus den 4 vorgegebenen Methodenkompetenzen wird pro ALS 1 ausgewählt. Aus den 6 vorgegebenen Sozial- und Selbstkompetenzen werden 2 ausgewählt.

Leistungsziele sowie Methoden- resp. Sozial- und Selbstkompetenzen werden einzeln mit Noten von 1 bis 6 (halbe Noten möglich) bewertet. Die Bewertungshinweise der Leistungsziele unterstützen die Beurteilung. Der Durchschnitt der Positionen Leistung (50 %) und Verhalten (Methodenkompetenz 25 %, Sozial- und Selbstkompetenz 25 %) ergibt die ALS-Note gerundet auf eine halbe Note.

Die Rückmeldung zur Bewertung erfolgt in einem offenen, konstruktiven Gespräch und schliesst mit einem Ausblick, idealerweise mit Handlungsempfehlungen. Bei Minderjährigen muss die Bewertung von den gesetzlichen Vertretern mitunterschieden werden.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012

In Kraft gesetzt durch: Aufsichts- und Kurskommission Branche Kommunikation

22. November 2011 / Angepasst 9. Mai 2017



Arbeits- und Lernsituation (ALS) / Bildungsbericht

Lernende Person: _____

Ausbildungsbetrieb: _____

Abteilung: _____

Berufsbildner/in bzw. Fachvorgesetzte/r: _____

Beurteilungsperiode: Beginn: _____

Ende: _____

Vereinbart am: _____

Unterschrift: Berufsbildner/in _____

Unterschrift Lernende/r _____

Beurteilung in Noten: 6 ausgezeichnet, 5 gut, 4 genügend, 3 schwach, 2 sehr schwach, 1 unbrauchbar, halbe Zwischennoten sind zulässig

Kompetenzen/Beurteilungskriterien	Begründungen und Bemerkungen (Basisinformation für Lehrzeugnis)	Note	Gewichtung
Fachkompetenzen (2 Leistungsziele)			
1. Leistungsziel:			25 %



Option Teilfähigkeiten, die bewertet werden: a) b) c)			
2. Leistungsziel	Begründungen und Bemerkungen (Basisinformation für Lehrzeugnis	Note	Gewichtung
			25 %
Option Teilfähigkeiten, die bewertet werden: a) b) c)			
Note Fachkompetenz 2 Noten addieren, geteilt durch 2 = Note Fachkompetenz			Gewichtung 50 %
Note 1. Leistungsziel:		Note 2. Leistungsziel:	



Methodenkompetenzen (1 auswählen und bewerten)	Begründungen und Bemerkungen (Basisinformation für Lehrzeugnis)	Note für 1 ausgewählte Methodenkompetenz	Gewichtung 25 %
2.1 Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten			
2.2 Vernetztes Denken und Handeln			
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln			
2.4 Wirksames Präsentieren			
Note Methodenkompetenz			
Sozial- und Selbstkompetenzen (2 auswählen und bewerten)	Begründungen und Bemerkungen (Basisinformation für Lehrzeugnis)	Note für 2 ausgewählte Sozial- und Selbstkompetenzen	Gewichtung 25 %
3.1 Leistungsbereitschaft			
3.2 Kommunikationsfähigkeit			



3.3 Teamfähigkeit			
3.4 Umgangsformen			
3.5 Lernfähigkeit			
3.6 Ökologisches Bewusstsein			
Note Sozial- und Selbstkompetenz	2 Noten addieren, geteilt durch 2 und den Mittelwert als Note eintragen		
Gesamtnote Arbeits- und Lernsituation	Zusammensetzung: 50 % Fachkompetenz, 25 % Methoden- und 25 % Sozial- und Selbstkompetenz, gerundet auf eine halbe Note		50 % Fachnote 25 % Methodenk. 25 % Sozial- / Selbstkompetenzen <hr/> <hr/> 100 % Note ALS

Die Beurteilung wurde besprochen. Ort, Datum:

Unterschrift Berufsbildner/in (Fachvorgesetzte/r)

Unterschrift Lernende/r

Datum:

Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in:



Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Marketing&Kommunikation

Bewertungshilfe Noten

Note	Bewertung	Beschreibung
6	Hervorragende Leistung, qualitativ und quantitativ herausragend	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten verdienen eine besondere Auszeichnung, entsprechen hohen Anforderungen • Leistung in qualitativer und quantitativer Hinsicht dauerhaft herausragend • Die Selbstständigkeit im Denken und Handeln kommt überzeugend zum Ausdruck
5,5	Leistung entspricht in hohem Masse den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten verdienen eine Auszeichnung, sie entsprechen hohen Anforderungen • Sind ausgeglichen und/oder es zeigen sich im Lernprozess bemerkenswerte Fortschritte • Die Selbstständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt
5,0	Leistung entspricht den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen den Anforderungen • Sind ausgeglichen, Fortschritte sind deutlich erkennbar • Die Selbstständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt
4,5	Leistung entspricht teilweise den Anforderungen, einzelne Fehler und Lücken, jedoch in nicht wesentlichen Bereichen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen meistens den Anforderungen, zeigen aber Fehler und Lücken • Fortschritte sind erkennbar • Die Selbstständigkeit im Denken und Handeln ist mit Unterstützung möglich, Zusammenhänge werden meistens erkannt und berücksichtigt
4,0	Leistung entspricht den Mindestanforderungen, grundlegende Kenntnisse vorhanden	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen • Fortschritte sind möglich • Im Erkennen und Umsetzen von Zusammenhängen zeigen sich Unsicherheiten
3,5	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in wesentlichen Bereichen, grundlegende Kenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen nicht, trotz einzelner genügenden Leistungen • Fortschritte sind kaum ersichtlich • Die Grundlagenkenntnisse genügen nicht, um Zusammenhänge zu erkennen
3,0	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in allen wesentlichen Bereichen, Grundlagenkenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten liegen unter den Mindestanforderungen, Fehler und Lücken in allen wesentlichen Bereichen • Verbesserungen sind nicht ersichtlich oder nicht möglich • Grundlagenkenntnisse fehlen
2,0	Fragmentarische Leistung, gravierende Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten liegen weit unter den Mindestanforderungen und sind in wesentlichen Bereichen unzumutbar
1,0	Völlig mangelhaft	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten sind völlig mangelhaft. Aufforderungen Fehler und Lücken zu korrigieren werden nicht aufgenommen und nicht umgesetzt



Wegleitung Kompetenznachweise im überbetrieblichen Kurs

1. Grundlagen

- 1.1 Gemäss Bildungsplan Teil C werden unter üK-Kompetenznachweise (üK-KN) Fachkompetenzen gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans und gegebenenfalls ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans geprüft.
- 1.2 Im Verlaufe der beruflichen Grundbildung erfolgen 2 üK-KN.
- 1.3 Jeder üK-KN fliesst in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein.
- 1.4 Die Gestaltungsparameter für die zwei üK-KN sind in den Arbeitsanleitungen geregelt.

2. Vorgehensweise

Die Kompetenznachweise beinhalten sowohl Fach-, Methoden-, wie auch Sozial- und Selbstkompetenzen. Sie dienen einer vertieften Auseinandersetzung mit Themen der Branche. Gleichzeitig werden die Erarbeitungs- und Darstellungsformen bewertet.

Folgende Prüfungsformen können eingesetzt werden:

Präsentation mit elektronischen und/oder anderen Hilfsmitteln

Schriftliche Arbeiten

Die Prüfungen können in Einzelarbeit oder in Zweierteams erarbeitet werden.

Neben der Wissensvermittlung in den überbetrieblichen Kursen, im Betrieb und durch Lehrmittel soll auch das Recherchieren im Internet möglich sein.



3. Dauer und Zeitpunkt

- 3.1 Der erste Kompetenznachweis findet frühestens nach 4 Kurstagen statt. Der erste üK-KN erfolgt im 1. Lehrjahr, der 2. üK-KN erfolgt im 2. Lehrjahr.
- 3.2 Die Aufträge für Präsentationen werden mindestens 4 Wochen vorher erteilt. Die Dauer einer Präsentation beträgt mind. 10 und max. 15 Minuten.
- 3.3 Den Lernenden stehen im Lehrbetrieb mind. 12 Stunden für die Vorbereitung eines üK-KN zur Verfügung.

4. Bewertungskriterien

Die Bewertung geschieht durch die üK-Leitenden mit Teilnoten gemäss von der Branche vorgegebenem Bewertungsraster. Sie wird begründet und ist nachvollziehbar. Die Gewichtung der Teilnoten für Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ist aus dem jeweiligen Arbeitsauftrag ersichtlich. Grundsätzlich gilt die Regelung, dass Fachkompetenzen mind. 50 % der Gesamtnote eines üK-KN betragen.

5. Formale Vorgaben

Eine Kopie des bewerteten und benoteten üK-KN wird zur Aufbewahrung im Personaldossier der Lernenden an den/die Berufsbildner/in des Lehrbetriebes geschickt. Das Original wird bis ein Jahr nach Abschluss der Lehre im Sekretariat der Branche Marketing&Kommunikation aufbewahrt.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012.

In Kraft gesetzt durch Aufsichts- und Kurskommission Branche Marketing&Kommunikation 22. November 2011/Anpassung Name 7.5.2017



Kriterien zur Bewertung des üK-Kompetenznachweises

Schriftliche Arbeiten

1. Erfassen des Themas (Richtige Begrifflichkeit, korrekte Zuordnung, Einschränkung des Themas auf sinnvolle Grenzen).
2. Informationen beschaffen und sortieren (Zugang zu Informationen bei Fachleuten, Fachliteratur, Suche im Web, Auswahl nach Relevanz, Glaubwürdigkeit, Wirksamkeit oder Innovation). Angabe der Quellen.
3. Darstellung des Themas mit geeigneten Erklärungen und Beispielen (Übersichtliche Gliederung, wesentliche Elemente erfasst, aussagekräftige Beispiele gewählt)

Aufträge mit Präsentationen

1. Erfassen des Themas (Richtige Begrifflichkeit, korrekte Zuordnung, Einschränkung des Themas auf sinnvolle Grenzen)
2. Informationen beschaffen und sortieren (Zugang zu Informationen bei Fachleuten, Lehrmittel, Fachliteratur, Suche im Web, Auswahl nach Relevanz, Glaubwürdigkeit, Wirksamkeit oder Innovation). Angabe der Quellen.
3. Darstellung des Themas mit geeigneten Erklärungen und Beispielen (Übersichtliche Gliederung, wesentliche Elemente erfasst, aussagekräftige Beispiele gewählt)
4. Präsentation mit Hilfsmittel, auf Publikum zugeschnitten und mit Publikum in Kontakt, mit rotem Faden und innerhalb des Zeitrahmens.

Benotung

Die Kursleiter der überbetrieblichen Kurse beurteilen und benoten die Kompetenznachweise mit ganzen oder halben Noten zwischen 1 und 6. Sie begründen die Note in Stichworten gemäss den Kriterien.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012

In Kraft gesetzt durch Aufsichts- und Kurskommission der Branche Marketing&Kommunikation Zürich, 22. November 2011 / Änderung 9. Mai 2017



Wegleitung schriftliches Qualifikationsverfahren

1. Grundlagen

Bildungsverordnung Kauffrau / Kaufmann vom 1.1.2012

Art. 21 Abs. 1 Bst. a: Inhalt und Dauer

Art. 22 Abs. 2 Bst. a: Note und Gewichtung

Art. 23: Wiederholungen

Art. 24 Abs. 2 Bst. a: Note und Gewichtung (Spezialfall)

Art. 34 Abs. 1 Bst. a: Inhalt und Dauer (schulisch organisierte Grundbildung)

Art. 45 Abs. 4 Bst. e: Aufgaben der Kommission B&Q

Bildungsplan Teil D vom 1.1.2012

Ziffer 1: Ausgestaltung und Gewichtung

Ziffer 1.1.1 Branchenübergreifender Rahmen und Gestaltungsparameter für die Ausbildungs- und Prüfungsbranchen

1.1. Branchenübergreifender Rahmen „Berufspraxis schriftlich“

Die schriftliche Prüfung umfasst berufspraktische Aufgaben, Situationen und Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung geprüft werden.

Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich Branche & Betrieb gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans, Teil A (**Pflicht-Leistungsziele** aus den Lernorten Betrieb und überbetriebliche Kurse) und kann ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans umfassen.

Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erstellen die Prüfungsaufgaben. Die Erarbeitung kann auch im Verbund von mehreren Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erfolgen.

Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erstellen eine Wegleitung für die Korrektur der Prüfungen und stellen die Information der Lernenden und Berufsbildungsverantwortlichen sicher.



2. Aufgebot zur Prüfung

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten vor der Prüfung per Briefpost oder elektronisch ein Aufgebot mit Prüfungstermin, Ort, erlaubte Hilfsmittel und Anweisungen im Falle von Krankheit oder Verhinderung.

3. Dauer der Prüfung

Die Prüfung dauert 120 Minuten.

4. Inhalt und Aufgabenstellung der Prüfung

Der Qualifikationsbereich „Berufspraxis schriftlich“ umfasst berufspraktische Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten zu Beginn der Prüfung schriftlich abgefasste Aufgaben.

Im Rahmen der „Berufspraxis schriftlich“ wird die ganze Bandbreite der Fachkompetenzen geprüft. Es findet keine Prüfung nach Fachrichtungen statt. Die Inhalte und Taxonomiestufen orientieren sich an den Leistungszielen und Teilfähigkeiten (Betrieb und ÜK) aus dem Element 2 der gültigen Lern- und Leistungsdokumentation. Die Kandidatinnen und Kandidaten wissen vor Arbeitsbeginn, was sie leisten müssen und was beurteilt wird. Sie erhalten eine vorstrukturierte umfassende Aufgabe und/oder eine Fallstudie und/oder mehrere kleine Aufgaben. Alle Beurteilungspunkte sind in der Prüfungsaufgabe ausgewiesen, ebenso die Bewertung der einzelnen Prüfungsaufgabe

5. Hilfsmittel

Als Hilfsmittel für die schriftliche Prüfung sind ein nicht programmierbarer Taschenrechner und Schreibzeug erlaubt. Falls weitere Hilfsmittel erlaubt werden, wird dies mit dem Aufgebot mitgeteilt.

6. Beurteilung und Notengebung

Die Leistung der Kandidaten wird durch Experten mit ausgewiesenen Fachkompetenzen beurteilt. Die Leistung wird mit maximal 100 Punkten bewertet.



Die Umrechnung der Punktzahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala:

Note	Punkte
6	95 - 100
5.5	85 - 94
5	75 - 84
4.5	65 - 74
4	55 - 64
3.5	45 - 54
3	35 - 44
2.5	25 - 34
2	15 - 24
1.5	5 - 14
1	0 - 4

7. Organisation

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing&Kommunikation in Form des Vereins Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Marketing& Kommunikation ist für die Organisation und Durchführung der Prüfung verantwortlich.

8. Beschwerden

Einsichtnahme in Prüfungsprotokolle und Beschwerden richten sich nach kantonalem Recht.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012.

In Kraft gesetzt durch Aufsichts- und Kurskommission Branche Kommunikation

22. November 2011

Notenscala angepasst gemäss kantonalen Vorgaben per 1.1.2016/Namensanpassung 7.5.2017



Wegleitung mündliches Qualifikationsverfahren

1. Grundlagen

Bildungsverordnung Kauffrau / Kaufmann vom 1.1.2012

Art. 21 Abs. 1 Bst. b: Inhalt und Dauer

Art. 22 Abs. 2 Bst. b: Note und Gewichtung

Art. 23: Wiederholungen

Art. 24 Abs. 2 Bst. b. Note und Gewichtung (Spezialfall)

Art. 34 Abs. 1 Bst. b: Inhalt und Dauer (schulisch organisierte Grundbildung)

Art. 45 Abs. 4 Bst. e: Aufgaben der Kommission B&Q

Bildungsplan Teil D vom 1.1.2012

Ziffer 1: Ausgestaltung und Gewichtung

2. Branchenübergreifender Rahmen zu „Berufspraxis - mündlich“

- Die mündliche Prüfung behandelt berufliche Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten erfordern sowie im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen angewendete berufspraktische Inhalte.
- Die Prüfung hat zum Ziel, die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln und das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen sowie konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen.
- Dieser Qualifikationsbereich umfasst den Fachkompetenzbereich Branche & Betrieb gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans, Teil A (**Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele** aus den Lernorten Betrieb und überbetriebliche Kurse) und kann ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans umfassen.
- Grundlage für die mündliche Prüfung bildet ein vom ausbildenden Betrieb und von den Kandidatinnen und Kandidaten erstellter Praxisbericht oder ein anderes durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche vorgegebenes Instrument.
- Die Methode des Fachgesprächs bzw. des Rollenspiels wird den zu überprüfenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen angepasst (z. B. Fallbeispiel, Verkaufs- oder Beratungsgespräch, Fachgespräch zu einem Arbeitsauftrag etc.).



Die anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen erarbeiten die für die Durchführung der Prüfung erforderlichen Instrumente (Wegleitung für die Expertinnen und Experten, Fallbeispiele, Beurteilungskriterien, Prüfungsprotokoll etc.) und stellen die Information der Lernenden und Berufsbildungsverantwortlichen sicher.

3. Form der Prüfung

Der Qualifikationsbereich „Berufspraxis mündlich“ umfasst eine mündliche Prüfung am Ende der Lehre. Die mündliche Prüfung wird in Form einer Kundenberatungssituation durchgeführt. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten einen Fall, in dem die Ausgangslage, die Aufgabenstellung und das Ziel des Gespräches skizziert sind. An der Prüfung sind drei Personen beteiligt: Der/die Kandidat/in sowie zwei Prüfungsexperten/-expertinnen. Prüfungsexperte/in 1 übernimmt die Rolle des Kunden. Prüfungsexperte/in 2 übernimmt die Rolle der Beobachtung und hält Bemerkungen im Bewertungsraster fest. Der Kandidat/die Kandidatin erbringt die Leistung alleine.

4. Aufgebot zur Prüfung

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten vor der Prüfung per Briefpost oder elektronisch ein Aufgebot mit Prüfungstermin, Ort, erlaubte Hilfsmittel und Anweisungen im Falle von Krankheit oder Verhinderung.

5. Dauer der Prüfung

Die Vorbereitungszeit mit dem Prüfungsfall beträgt 10 Minuten. Das anschliessende Prüfungsgespräch dauert 30 Minuten.

6. Inhalt und Aufgabenstellung der Prüfung

Die mündliche Prüfung umfasst berufspraktische Inhalte, die unter den Aspekten Fachkompetenz, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen geprüft werden. Die Prüfung hat zum Ziel:

- Konkrete Handlungssituationen aus der beruflichen Praxis darzustellen
- Die Befähigung zu qualifiziertem beruflichem Handeln zu erfassen
- Das Zusammenspiel von Denken und Handeln bei der Bewältigung von beruflichen Handlungssituationen zu erfassen



Die Prüfung deckt im Bereich der Fachkompetenz max. 11 Teilfähigkeiten aus dem Element 2 der Lern- und Leistungsdokumentation der Branche Kommunikation ab. Sind keine Teilfähigkeiten formuliert, können Leistungsziele verwendet werden. Von den 11 Teilfähigkeiten resp. Leistungszielen können 4 doppelt gezählt werden. Die Prüfungsexperten/-expertinnen berücksichtigen Wahlpflicht-Leistungsziele und Teilfähigkeiten gemäss Praxisbericht der Kandidaten/Kandidatinnen.

Für die Beurteilung der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden für alle Prüfungsfälle einheitliche Kriterien vorgegeben.

7. Erlaubte Hilfsmittel

Die Kandidaten werden im Aufgebot über die erlaubten Hilfsmittel informiert. Fachliche Unterlagen stellen die Experten zur Verfügung, falls sie für die Prüfung erforderlich sind.

8. Beurteilungsraster und Notengebung

Die Beurteilung der Kandidaten erfolgt anhand eines Beurteilungsrasters. Doppelgewichtungen der gewählten Teilfähigkeiten resp. Leistungsziele sind möglich. Insgesamt ist es möglich, 100 Punkte zu erreichen. Diese setzen sich folgendermassen zusammen:

55 Punkte Fachkompetenz,

20 Punkte Methodenkompetenz

20 Punkte Selbst- und Sozialkompetenz

5 Punkte Gesamteindruck.

Pro bewerteter Teilaspekt werden 0 – 5 Punkte vergeben.

5 Punkte: hervorragende Leistung

4 Punkte: gute Leistung

3 Punkte: genügend, grundlegende Leistung

2 Punkte: ungenügende Leistung, Lücken

1 Punkt: gravierende Fehler, Lücken

0 Punkte: völlig mangelhafte Leistung

Zusätzlich vergeben die Prüfungsexperten/-expertinnen für den Gesamteindruck fünf Punkte.

5 Punkte: hat mit ihrem/seinem Verhalten begeistert

4 Punkte: hat mit ihrem/seinem Verhalten überzeugt



3 Punkte: hat sich genügend eingebracht

2 Punkte: hat sich nur teilweise eingebracht

1 Punkt: war als Persönlichkeit nicht wahrnehmbar

0 Punkte: hat das Gespräch durch ihr/sein Verhalten erschwert und einen negativen Eindruck hinterlassen

Die Umrechnung der Punktzahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala:

Note	Punkte
6	95 - 100
5.5	85 - 94
5	75 - 84
4.5	65 - 74
4	55 - 64
3.5	45 - 54
3	35 - 44
2.5	25 - 34
2	15 - 24
1.5	5 - 14
1	0 - 4

9. Organisation

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing&Kommunikation in Form des Vereins Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Marketing&Kommunikation ist für die Organisation und Durchführung der Prüfung verantwortlich.

10. Beschwerden

Einsichtnahme in Prüfungsprotokolle und Beschwerden richten sich nach kantonalem Recht.

Gültig ab 1.1.2012 für Lernende mit Lehrbeginn 2012. In Kraft gesetzt durch Aufsichts- und Kurskommission Branche Marketing&Kommunikation 22. November 2011 /Änderungen per 1.1.2016 (Notenscala) und 9.5.2017 (Branchenbezeichnung)