

# **Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA**

vom 11. Juli 2007 (Stand am 5. Mai 2010)

---

**Teil A**  
Handlungskompetenzen

**Teil B**  
Lektionentafel

**Teil C**  
Qualifikationsverfahren

**Teil D**  
Überbetriebliche Kurse

**Genehmigung und Inkrafttreten**

**Anhang**  
Verzeichnis der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung

# Bildungsplan - Teil A

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Handlungskompetenzen

---

#### Begriffserklärung

Die **Fachkompetenzen** befähigen die Büroassistentinnen und Büroassistenten, fachliche Aufgaben und Probleme im Berufsfeld zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

Die **Methodenkompetenzen** ermöglichen den Büroassistentinnen und Büroassistenten eine geordnete und geplante Arbeitsweise, einen sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel und das zielgerechte Lösen von Problemen.

Die **Sozial- und Selbstkompetenzen** ermöglichen den Büroassistentinnen und Büroassistenten, zwischenmenschliche Ziele zu gestalten und Herausforderungen in Kommunikations- und Teamsituationen sicher zu bewältigen. Dabei stärken sie ihre Persönlichkeit und sind bereit, an ihrer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

Fachliche Ziele und Anforderungen in der Ausbildung zu Büroassistentinnen und Büroassistenten werden über die drei Stufen Leitziele, Richtziele und Leistungsziele konkretisiert. Mit der Erreichung der Leistungsziele eignen sich die Büroassistentinnen und Büroassistenten die geforderten Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen an.

Die **Leitziele** beschreiben in allgemeiner Form, welche Themengebiete zur Berufsausbildung gehören. Es wird zudem begründet, weshalb diese Themengebiete von Bedeutung sind. Die Leitziele gelten für alle drei Lernorte.

Die **Richtziele** übersetzen ein Leitziel in Verhalten, das Lernende in bestimmten Situationen zeigen sollen. Sie konkretisieren, was gelernt werden soll. Die Richtziele gelten für alle drei Lernorte.

Die **Leistungsziele** konkretisieren die einzelnen Richtziele. Die Leistungsziele beziehen sich auf einzelne Lernorte.

## Die Einteilung der Leistungsziele in Kompetenzstufen (K-Stufen)

Jedes Leistungsziel hat eine Kennzeichnung in Form einer taxonomischen Stufe. Diese lautet beispielsweise „K 1“ oder „K 4“. Diese Zuteilung macht eine Aussage über das kognitive Anspruchsniveau des jeweiligen Leistungszieles und nicht über dessen Schwierigkeitsgrad. Die Taxonomiestufe ist immer in Verbindung mit der konkreten Arbeitssituation bzw. Aufgabenstellung zu betrachten.. Nur auf dieser Basis können die notwendigen Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gefördert werden.

Beispiel: Für das Beheben eines Kopierstaus muss die lernende Person die Situation analysieren, den Grund für den Papierstau feststellen und das Problem beheben. Auf kognitiver Ebene entspricht diese Aufgabenstellung der Stufe "K 4".

### **K 1 (Wissen)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten geben auswendig gelerntes Wissen wieder.

### **K 2 (Verständnis)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten haben eine bestimmte Materie verstanden.

### **K 3 (Anwendung)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten übertragen das Gelernte in eine neue Situation, wenden es an.

### **K 4 (Analyse)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System und leiten daraus selbständig die zu Grunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab, ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten.

### **K 5 (Synthese)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um ein Problem zu lösen.

### **K 6 (Beurteilung)**

Die Büroassistentinnen und Büroassistenten beurteilen einen komplexen, mehrschichtigen Sachverhalt und begründen diesen mit Hilfe vorgegebener oder selbst entwickelter Kriterien.

## **Methodenkompetenzen**

### **Arbeitsmethodik/Mit Informationsquellen umgehen**

Zur effektiven und effizienten Bewältigung von beruflichen und persönlichen Aufgaben lernen Büroassistentinnen und Büroassistenten Methoden und Hilfsmittel kennen und anwenden. Sie setzen für eine bestimmte, definierte Arbeitssituation die jeweils angemessene Arbeitstechnik ein. Sie achten bei der Informationsverarbeitung auf eine aufgabenbezogene Auswahl, Bewertung und Verwendung der Informationen.

### **Präsentationstechnik**

Der Unternehmungserfolg ist abhängig vom Auftreten und Kommunizieren aller Mitarbeitenden gegenüber externen und internen Kunden. Büroassistentinnen und Büroassistenten sind in der Lage, Ergebnisse ihrer Arbeit sowie Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes mündlich und schriftlich in ansprechender Form zu präsentieren.

### **Ziele und Prioritäten setzen**

Die Betriebe erwarten von ihren Mitarbeitenden zielorientiertes Handeln, um die knappen Ressourcen optimal einzusetzen. Büroassistentinnen und Büroassistenten sind mit den Grundideen des Zeitmanagements vertraut und unternehmen Schritte, um Überlastung zu vermeiden bzw. abzubauen. Dazu bewerten sie die ihnen übertragenen Aufträge, setzen Prioritäten und planen ihre Arbeit systematisch.

## **Sozial- und Selbstkompetenzen**

### **Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten**

Um sich auf dem Arbeitsmarkt erfolgreich behaupten zu können, müssen Büroassistentinnen und Büroassistenten ihre Fähigkeiten im beruflichen Alltag realistisch einschätzen und darstellen können. Sie streben danach, durch Selbstkontrolle die Qualität ihrer Arbeit zu steigern.

### **Kommunikationsfähigkeit**

Die adressatengerechte und situativ angemessene Kommunikation steht im Zentrum aller kaufmännischen Aktivitäten. Büroassistentinnen und Büroassistenten hören ihrem Gesprächspartner, ihrer Gesprächspartnerin aufmerksam zu. Sie zeigen Verständnis für deren Ansichten und bringen aber auch ihre eigenen Anliegen ein. Sie drücken sich klar und deutlich aus.

### **Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik**

Im beruflichen und persönlichen Alltag begegnen sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen, was zu Konfliktsituationen führen kann. Büroassistentinnen und Büroassistenten erkennen konfliktträchtige Situationen und bemühen sich, diese zu klären. Dabei bringen sie ihren Standpunkt sachlich ein. Sie akzeptieren auch berechnete und begründete Kritik an ihrem Verhalten.

### **Kundenorientiertes Verhalten**

Das Eingehen auf die Bedürfnisse verschiedener Anspruchsgruppen sichert den Erfolg eines Unternehmens nachhaltig. Büroassistentinnen und Büroassistenten zeigen beim Umgang mit Kunden, Lieferanten und Auftraggebern ein situationsgerechtes Verhalten. Sie bringen dabei die Firmeninteressen angemessen ein.

### **Lernbereitschaft**

Büroassistentinnen und Büroassistenten zeigen Verständnis für Veränderungen und sind bereit Neues zu lernen und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen.

### **Motivation / Leistungsbereitschaft**

Der berufliche und persönliche Erfolg wird gesteuert von einer positiven Grundeinstellung und einer angemessenen Leistungsbereitschaft. Büroassistentinnen und Büroassistenten sind bereit, die ihnen aufgetragenen Arbeiten zielorientiert auszuführen, und sind zur Leistung und zur persönlichen Verbesserung bereit. Sie zeigen auch bei weniger interessanten Arbeiten Durchhaltevermögen.

### **Selbständigkeit**

Eine gewisse Selbständigkeit wird von allen Mitarbeitenden erwartet und erhöht gleichzeitig die Freude an der Arbeit. Büroassistentinnen und Büroassistenten bearbeiten die ihnen übertragenen Aufgaben nach den vorgegebenen betrieblichen Richtlinien und Vorgaben möglichst selbständig. Beim Fehlen von Anleitungen wissen sie sich selbst weiterzuhelfen oder erkennen, wann sie Unterstützung durch erfahrene Personen anfordern müssen.

### **Teamfähigkeit / Zusammenarbeit**

Berufliche und persönliche Aufgaben können allein oder in einer Gruppe gelöst werden. Büroassistentinnen und Büroassistenten sind fähig, sich in ein Team einzubringen sowie konstruktiv und engagiert mitzuarbeiten.

### **Ökonomisches und ökologisches Verhalten**

Die heutige Gesellschaft verlangt einen sorgfältigen und bewussten Umgang mit den vorhandenen Ressourcen im persönlichen und beruflichen Alltag. Büroassistentinnen und Büroassistenten gehen mit Büroeinrichtungen sorgfältig um, verwenden Energie und Material sparsam und halten sich an die betrieblichen Umweltschutzmassnahmen.

### **Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung**

Büroassistentinnen und Büroassistenten kommen mit Menschen unterschiedlichster Erwartungen in Kontakt. Sie kennen die in der Geschäftswelt gängigen Umgangsformen und verhalten sich dementsprechend. Sie passen ihr äusseres Erscheinungsbild den Erfordernissen der Situation an.

### **Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung**

Die betriebliche Zusammenarbeit wird unterstützt durch das Einhalten verbindlicher Rahmenbedingungen. Büroassistentinnen und Büroassistenten halten sich an Vorgaben, Termine und Vorschriften und führen die ihnen zugewiesenen Aufträge in der verlangten Qualität aus.

## Aufbau des Bildungszielkataloges

Der Bildungszielkatalog ist nach kaufmännischen Fachkompetenzen aufgebaut und orientiert sich an betrieblichen Arbeitsprozessen. Insgesamt werden 6 Kompetenzen vermittelt. Dies sind:

1. Umgang mit Kunden
2. Erstellen von Dokumenten
3. Arbeiten in betrieblichen Abläufen
4. Terminplanung
5. Umgang mit Büroeinrichtungen
6. Umgang mit Daten.

Weitere Kompetenzen, die nicht direkt den betrieblichen Arbeitsprozessen zugeordnet werden können, sind unter **7. Verstehen von Zusammenhängen in Wirtschaft und Gesellschaft** und **8. Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation** aufgeführt.

Die Bildungsziele bestehen immer aus den drei Ebenen **Leitziel**, **Richtziel** und **Leistungsziel**. Für die genaue Zuordnung der Fachkompetenzen und Unterscheidung der jeweiligen Ebene wurde eine systematische Nummerierung verwendet.

1. Umgang mit Kunden		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Leitziel</b>							
Die Fähigkeit zur mündlichen Kommunikation ist für Büroassistentinnen und Büroassistenten eine wichtige Grundlage der täglichen Arbeit. Sie trägt zum Unternehmenserfolg sowie auch zum persönlichen und beruflichen Erfolg bei, weil Kunden in einem Gespräch erwarten, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Ein angemessener Sprachgebrauch ermöglicht eine klare und adressatengerechte Ausdrucksweise und erhöht die Verständlichkeit. Insbesondere das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine bedeutsame Grundlage des Unternehmenserfolges.							
<b>Richtziel</b>							
1.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten vermögen Gesprächen, Aussagen und Diskussionen im Grundsatz zu folgen. Sie erkennen die Absichten des Sprechenden und reagieren angemessen. Büroassistentinnen und Büroassistenten geben die wesentlichen Aussagen klar, folgerichtig und korrekt wieder und stellen Sachverhalte sowie Meinungsbeiträge verständlich dar.							
<b>Leistungsziele</b>							
<b>Gespräche führen</b>	<b>1.1.1</b> Ich verstehe wichtige Aussagen aus Gesprächen zu Themen aus dem eigenen beruflichen, persönlichen und dem gesellschaftlichen Bereich. Im Gespräch gehe ich auf Kunden, Vorgesetzte, Mitarbeitende und Kolleginnen und Kollegen ein. Ich spreche flüssig und adressatengerecht. Sofern erforderlich kann ich den Gesprächsverlauf in geeigneter Form festhalten.	x		SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit Kundenorientiertes Verhalten	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen

## Legende

	<p><b>Leitziel</b></p> <p>Für jede Kernkompetenz wurde ein Leitziel formuliert. Die Leitziele sind allgemein abgefasst und begründen, weshalb zukünftige Büroassistentinnen und Büroassistenten die jeweilige Fachkompetenz brauchen.</p>
	<p><b>Richtziel</b></p> <p>Zu jedem Leitziel gibt es mehrere Richtziele, die den zukünftigen Büroassistentinnen und Büroassistenten aufzeigen, welches Verhalten im Geschäftsalltag erwartet wird.</p>
	<p><b>Leistungsziel</b></p> <p>Für jedes Richtziel gibt es mehrere Leistungsziele. Diese beschreiben konkret, welches Können von Büroassistentinnen und Büroassistenten am Ende der Ausbildung erwartet wird. Die Leistungsziele bilden die Grundlage für das betriebliche Ausbildungsprogramm, den Inhalt der überbetrieblichen Kurse und den Schullehrplan. In den Berufsfachschulen werden die theoretischen Grundlagen für die Kernkompetenzen vermittelt. Im Ausbildungsbetrieb werden die Fertigkeiten und Kenntnisse geübt, gefestigt und vertieft. Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) ergänzen die betriebliche Ausbildung. Sie vermitteln überbetriebliche Kompetenzen, die teilweise im Betrieb nicht oder nur oberflächlich behandelt werden können.</p>
	<p><b>Ort der Ausbildung</b></p> <p>Der Bildungszielkatalog gibt darüber Aufschluss, welche(r) Lernort(e) für die Vermittlung des Leistungsziels zuständig ist. Für die Berufsfachschule ist zusätzlich vermerkt, in welchem Fach die Grundlagen vermittelt werden. Es werden die folgenden Abkürzungen verwendet: IKA = Fach Information/Kommunikation/Administration, W&amp;G = Fach Wirtschaft und Gesellschaft, SSP = Fach Standardsprache. Bei drei Leistungszielen (2.1.2, 2.1.3 und 2.2.3) liefern die beiden Fächer IKA und SSP die notwendigen Grundlagen. Das Schwergewicht liegt bei allen drei Leistungszielen auf IKA und ist deshalb fett markiert.</p>
	<p><b>Anspruchsniveau / Taxonomie</b></p> <p>Die Leistungsziele haben unterschiedliche Schwierigkeitsgrade. Die Kompetenzstufen (K-Stufen) geben Auskunft über das jeweilige Anspruchsniveau.</p>
	<p><b>Sozial- und Selbst- sowie Methodenkompetenzen</b></p> <p>Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden integriert gefördert. Bei jedem Leistungsziel wird angemerkt, welche Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz besonders angesprochen ist. Diese Kompetenzen sollen ein Bestandteil der kaufmännischen Praxis werden; dies kann dadurch erreicht werden, dass sie in allen fachlichen Bereichen ausgebildet und angewendet werden.</p>

## Fachkompetenzen



### 1. Umgang mit Kunden

#### Leitziel

Die Fähigkeit zur mündlichen Kommunikation ist für Büroassistentinnen und Büroassistenten eine wichtige Grundlage der täglichen Arbeit. Sie trägt zum Unternehmenserfolg sowie auch zum persönlichen und beruflichen Erfolg bei, weil Kunden in einem Gespräch erwarten, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Ein angemessener Sprachgebrauch ermöglicht eine klare und adressatengerechte Ausdrucksweise und erhöht die Verständlichkeit. Insbesondere das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine bedeutsame Grundlage des Unternehmenserfolges.

#### Richtziel

1.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten vermögen Gesprächen, Aussagen und Diskussionen im Grundsatz zu folgen. Sie erkennen die Absichten des Sprechenden und reagieren angemessen. Büroassistentinnen und Büroassistenten geben die wesentlichen Aussagen klar, folgerichtig und korrekt wieder und stellen Sachverhalte sowie Meinungsbeiträge verständlich dar.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Gespräche führen</b>	<b>1.1.1</b> Ich verstehe wichtige Aussagen aus Gesprächen zu Themen aus dem eigenen beruflichen, persönlichen und dem gesellschaftlichen Bereich. Im Gespräch gehe ich auf Kunden, Vorgesetzte, Mitarbeitende und Kolleginnen und Kollegen ein. Ich spreche flüssig und adressatengerecht. Sofern erforderlich kann ich den Gesprächsverlauf in geeigneter Form festhalten.	x		SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit Kundenorientiertes Verhalten	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen
<b>Telefongespräche führen und -notizen erstellen</b>	<b>1.1.2.</b> Telefongespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht. Ich bin in der Lage, die wichtigsten Gesprächspunkte in einer Notiz festzuhalten.	x			K 3	Kommunikationsfähigkeit Umgangsformen/ Auftreten/ Äussere Erscheinung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen



## Richtziel

1.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten zeigen Geschick im Kundenkontakt, indem sie mit Offenheit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden begegnen. Sie entwickeln ein Verständnis dafür, dass eine gute Abklärung der Kundenbedürfnisse die Grundlage für eine effiziente Weiterbearbeitung bildet. Sie sind zudem fähig, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht vorzustellen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Kundenbedürfnisse erkennen und darauf eingehen</b>	<b>1.2.1</b> In Kundengesprächen höre ich ruhig zu und bin in der Lage, die Anliegen richtig zu erfassen und auf die geäusserten Bedürfnisse einzugehen.	x	x		K 4	Kommunikationsfähigkeit Kundenorientiertes Verhalten	
<b>Kundenbedürfnisse schriftlich erfassen</b>	<b>1.2.2</b> Ich notiere mir die wesentlichen Punkte eines Kundengesprächs. Anschliessend bearbeite ich meine Notizen, so dass die Kundenwünsche bearbeitet werden können. Dabei wende ich die richtigen Fachausdrücke an.	x	x		K 4	Kommunikationsfähigkeit Kundenorientiertes Verhalten	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Produkte/Dienstleistungen kennen</b>	<b>1.2.3</b> Mit eigenen Worten zeige ich bei den wichtigen Produkten und Dienstleistungen meines Betriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich und fachlich korrekt auf, <ul style="list-style-type: none"> <li>• wo man sie verwendet</li> <li>• welche besonderen Eigenschaften sie auszeichnen</li> <li>• welchen Nutzen sie den verschiedenen Kunden bringen.</li> </ul> Ausserdem kenne ich die wichtigsten Konkurrenzbetriebe und deren vergleichbare Produkte und Dienstleistungen.	x	x		K 3	Kommunikationsfähigkeit Kundenorientiertes Verhalten	Präsentationstechnik

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Erwartungen gegenüber dem Betrieb kennen</b>	<b>1.2.4</b> Ich erläutere im Zusammenhang mit dem einfachen Wirtschaftskreislauf die Erwartungen von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden an mein Unternehmen und zeige die Erwartungen meines Betriebes an diese Anspruchsgruppen auf.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen



## 2. Erstellen von Dokumenten

### Leitziel

Der Umgang mit Informationstechnologien spielt in der täglichen Arbeit eine zentrale Rolle. Die Fertigkeiten im Umgang mit elektronischen Kommunikationsmitteln gehören zu den Grundvoraussetzungen, um im wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und persönlichen Umfeld handeln zu können. Dies bedeutet für Büroassistentinnen und Büroassistenten, dass sie über ein gut strukturiertes Wissen in Bezug auf die Anwendung der Informationstechnologien verfügen und diese für das Erstellen von Dokumenten und für die Kommunikation nutzen.

Die Anwendung einer aktuellen Sprache mit adressatengerechten Aussagen ist für Büroassistentinnen und Büroassistenten die Grundlage jeder Kommunikation. Deshalb verfügen sie über grundlegende kommunikative Fähigkeiten und einen entsprechenden Grundwortschatz.

### Richtziel

2.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind in der Lage, ansprechende, zweckmässige externe bzw. interne Dokumente für betriebliche Aufgaben selbständig zu erstellen.

Leistungsziele		Betrieb	ük	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Ansprechende Dokumente selbständig erstellen</b>	<p><b>2.1.1</b> Ich erstelle und gestalte selbständig einfache Dokumente so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden. Die ansprechende Gestaltung umfasst folgende Elemente: a) Formatierungen (Textausrichtung, Absätze etc.) b) Illustrationen und Grafiken.</p> <p>Dabei verwende ich die gängigen Computerprogramme.</p>	x		IKA	K 5	Kommunikationsfähigkeit Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechnik
<b>Geschäftsvorgänge dokumentieren</b>	<p><b>2.1.2</b> Ich bin in der Lage, geschäftliche Ereignisse für interne Bedürfnisse festzuhalten (z.B. einfache Protokolle aufnehmen, Telefonnotizen anfertigen, interne Mitteilungen verfassen, Tabellen und Listen erstellen). Ich verwende dabei die vorgegebenen Vorlagen und Formulare. Dabei achte ich, dass das Schriftstück verständlich, der Situation angepasst und auf die Adressaten abgestimmt ist.</p>	x		IKA / SSP	K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftrags Erfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechnik

## Richtziel

2.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind sich der Wirkung des eigenen Auftritts bewusst und sind fähig, persönliche Schriftstücke situationsgerecht zu erstellen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Stellenbewerbung verfassen</b>	<b>2.2.1</b> Ich verfasse eine Stellenbewerbung und gestalte diese erfolgsversprechend. Dabei beachte ich die wichtigsten Aufbauelemente eines Personalienblattes und eines Bewerbungsbriefes. Ich erstelle mein persönliches Bewerbungsdossier auf der Grundlage meiner aktuellen Kompetenzen.			IKA	K 3	Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten Lernbereitschaft	Präsentationstechnik
<b>Persönliche Schriftstücke verfassen</b>	<b>2.2.2</b> Ich formuliere persönliche Mitteilungen in einem angemessenen Stil, adressatengerecht und der Situation angepasst (z.B. Glückwünsche, Kondolenzschreiben usw.).			SSP	K 3	Lernbereitschaft	Präsentationstechnik
<b>Gesuche verfassen</b>	<b>2.2.3</b> Ich schreibe persönliche Gesuche bzw. Briefe (z.B. Fristerstreckung zur Einreichung der Steuererklärung, Gesuch an vorgesetzte Stellen, Kündigung von Abonnements usw.) erfolgsversprechend und in einem angemessenen Stil.			IKA / SSP	K 3	Lernbereitschaft	Präsentationstechnik



### 3. Arbeiten in betrieblichen Abläufen

#### Leitziel

Rationelle betriebliche Abläufe steigern die Produktivität und fördern damit den Unternehmenserfolg. Sie sind eine zentrale Voraussetzung für die Auftragserfüllung und damit ein wesentlicher Faktor für eine hohe Kundenzufriedenheit. Deshalb ist es wichtig, dass Büroassistentinnen und Büroassistenten die betrieblichen Abläufe verstehen und unterstützen.

#### Richtziel

3.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten sehen die Notwendigkeit ein, bei der Erfüllung ihrer Arbeit systematisch vorzugehen. Sie sind bereit, einfache betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, diese mitzutragen und korrekt zu handeln.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Arbeitsabläufe beschreiben</b>	<b>3.1.1</b> Ich beschreibe in logisch richtiger Reihenfolge und in übersichtlicher Darstellung einfachere betriebliche Abläufe wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine Auftragsabwicklung</li> <li>• den Zahlungsverkehr</li> </ul> mit den üblichen Prozess-Symbolen oder einer anderen geeigneten Darstellung.		x		K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Logistikabläufe kennen und umsetzen</b>	<b>3.1.2</b> Ich bin in der Lage, Teilbereiche des Postein- und Postausgangs, der Postverteilung und des Lagers (z.B. Büromaterial) zu betreuen. Ich erkläre die dabei anfallenden Arbeitsabläufe korrekt.	x			K 3	Lernbereitschaft Selbständigkeit	
<b>Dokumentationen / Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen</b>	<b>3.1.3</b> Ich kann anhand vorgegebener Checklisten selbstständig Dokumentationen/Unterlagen (z.B. für Konferenzen, interne Teams, Kundengespräche, Versände, Prospektständer etc.) zusammenstellen bzw. bereitstellen.	x			K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Nach Checklisten arbeiten</b>	<b>3.1.4</b> Ich kann mit Hilfe einer vorgegebenen Checkliste konkrete Aufträge (z.B. Spesenabrechnung) fehlerfrei und vollständig bearbeiten.	x			K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

### Richtziel

3.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten können in der Buchhaltung einer Unternehmung immer wiederkehrende, einfache Tätigkeiten ausführen. Sie wenden die gängigen Berechnungen im kaufmännischen Zahlungsverkehr an.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Bilanz und Erfolgsrechnung erklären können</b>	<b>3.2.1</b> Ich kann den Aufbau und die Konten einfacher Bilanzen und Erfolgsrechnungen erklären.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Buchungsbelege bearbeiten</b>	<b>3.2.2</b> Ich führe einzelne Arbeitsschritte im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Buchungsbelegen in meinem Betrieb aus und kann die wichtigsten Schritte im Buchungsablauf erläutern.	x			K 3	Motivation / Leistungsbereitschaft Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Debitoren/Kreditorenbuchhaltung führen</b>	<b>3.2.3</b> Ich kann eine einfache Debitoren/Kreditorenbuchhaltung erklären und weiss, wie die Konten abgeglichen werden (ohne Abschluss).	x		W&G	K 3	Motivation / Leistungsbereitschaft Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Verrechnungssteuer erklären</b>	<b>3.2.4</b> Ich erkläre die Bedeutung der Verrechnungssteuer (z.B. bei Zinserträgen auf Sparkonti, Dividenden, Obligationen).			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Zinsen berechnen</b>	<b>3.2.5</b> Ich berechne Zinsen anhand praxisorientierter Beispiele nach kaufmännischer Art.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Abschreibungen erklären</b>	<b>3.2.6</b> Ich erkläre die Bedeutung von Abschreibungen anhand praxisorientierter Beispiele.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Währungsrechnung durchführen</b>	<b>3.2.7</b> Ich kann Kursarten von Fremdwährungen erklären und Währungsumrechnungen anhand einfacher Beispiele vornehmen.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Bank-/Postzahlungsverkehr erklären</b>	<b>3.2.8</b> Ich beschreibe die Möglichkeiten und den Ablauf des Zahlungsverkehrs, erkläre die Kontoauszüge der Bank bzw. der Postfinance und zeige Unterschiede auf.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Grundrechenoperationen und Prozentrechnen beherrschen</b>	<b>3.2.9</b> Ich wende die Grundrechenoperationen und das Prozentrechnen in verschiedenen kaufmännischen Bereichen korrekt an (z.B. Rabatt, Skonto, Mehrwertsteuer).			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen



## 4. Terminplanung

### Leitziel

Die Terminplanung ist in der Wirtschaft, Gesellschaft und im persönlichen Bereich wichtig, um Arbeiten fristgerecht erledigen zu können. Büroassistentinnen und Büroassistenten planen ihre Arbeit, arbeiten selbstständig mit den Instrumenten zur Terminplanung und Auftrags erledigung und halten damit Termine ein.

### Richtziel

4.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten erkennen die Bedeutung der Hilfsmittel und Geräte für die Terminplanung und können diese zielorientiert und sachgerecht anwenden.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Betriebliche Termine verwalten</b>	<b>4.1.1</b> Ich kann vorhandene Listen für die betriebliche Terminplanung für mehrere Personen oder eine Gruppe nach Anleitung führen.	x			K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftrags erfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Terminplanungsinstrumente benutzen</b>	<b>4.1.2</b> Ich wende routiniert Standardsoftware und andere Instrumente zur Terminplanung an. Dabei achte ich auf korrekte, vollständige und nachvollziehbare Einträge. Mit den Informationen gehe ich vertraulich um.	x		IKA	K 3	Lernbereitschaft Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

### Richtziel

4.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind sich der Vorteile und Chancen einer guten Arbeitsplanung bewusst und sind fähig, ihre Arbeiten sowohl im betrieblichen wie auch im persönlichen Bereich zu planen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Eigene Arbeit und Arbeitsschritte planen</b>	<b>4.2.1</b> Ich kann eine Tages- bzw. Wochenplanung für meinen Arbeitsbereich erstellen, im Betrieb umsetzen und kontrollieren. Dabei achte ich auf Prioritäten.	x	x		K 4	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftrags erfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen



Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Persönliches Lernen planen</b>	<b>4.2.2</b> Ich kann persönliche Arbeiten und Aufträge (z.B. Lerndokumentation, Schultermine) mit meinen vertrauten Instrumenten planen und ausführen.		x		K 3	Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen



## 5. Umgang mit Büroeinrichtungen

### Leitziel

Die Fertigkeiten im Umgang mit technischen und konventionellen Büroeinrichtungen gehören zu den Grundvoraussetzungen, um im wirtschaftlichen Umfeld effizient und kundengerecht handeln zu können. Dabei ist ökologisches und ergonomisches Verhalten aus dem heutigen Alltag nicht mehr wegzudenken. Büroassistentinnen und Büroassistenten sind für ergonomische und ökologische Themen sensibilisiert und offen und setzen geeignete Massnahmen korrekt und sinnvoll ein.

### Richtziel

5.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind bereit, Arbeitsprozesse bewusst und effizient zu gestalten und die geeigneten technischen Büroeinrichtungen sinnvoll und routiniert zu benutzen.

Leistungsziele		Betrieb	ük	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Büromaterial und -geräte verwenden</b>	<b>5.1.1</b> Ich wähle das Büromaterial bzw. das Bürogerät nach seinem Verwendungszweck aus und setze dieses situationsgerecht und ressourcenschonend ein.	x	x		K 3	Ökonomisches und ökologisches Verhalten Zuverlässigkeit/ Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen</b>	<b>5.1.2</b> Ich bediene die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Betriebes routiniert. Ich beherrsche die wichtigsten technischen Operationen und kann die alltäglichen Unterhaltsfunktionen ausführen.	x			K 3	Ökonomisches und ökologisches Verhalten Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen
<b>Mit dem Kopiergerät vertraut sein</b>	<b>5.1.3</b> Ich bin mit den verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes im Betrieb vertraut. Ich beherrsche die wichtigsten Funktionen des Geräts.	x			K 3	Selbständigkeit Ökonomisches und ökologisches Verhalten	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Probleme beheben und mit Fehlermeldungen umgehen</b>	<b>5.1.4</b> Bei Fehlermeldungen und Funktionsstörungen an Büroeinrichtungen kann ich das Problem selbständig beheben oder die entsprechenden Massnahmen einleiten.	x			K 3	Selbständigkeit Ökonomisches und ökologisches Verhalten	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

### Richtziel

5.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten erläutern ökologische, ökonomische und gesundheitliche Anforderungen an ihrem Arbeitsplatz und sind in der Lage, geeignete Massnahmen umzusetzen. Sie sind bereit, sich für ökologische Anliegen einzusetzen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch und ökonomisch sinnvoll umgehen</b>	<b>5.2.1</b> Ich zeige den ökologisch sinnvollen und ökologisch bedenklichen Einsatz des Kopierers und des Druckers anhand von Beispielen kurz und prägnant auf. Dabei beachte ich auch ökonomische Gesichtspunkte.	x			K 2	Selbständigkeit Ökonomisches und ökologisches Verhalten	Präsentationstechnik
<b>Büroverbrauchs-materialien und EDV-Zubehör entsorgen</b>	<b>5.2.2</b> Ich entsorge gängige Büroverbrauchs-materialien und EDV-Zubehör gemäss den Vorgaben unseres Betriebes. Ich bin in der Lage diese Vorgaben ökologisch zu begründen.	x			K 3	Ökonomisches und ökologisches Verhalten	
<b>Arbeitsplatz ergonomisch gestalten</b>	<b>5.2.3</b> Ich zeige auf, wie man einen Arbeitsplatz ergonomisch einrichtet und kann dies begründen. Nach Möglichkeit versuche ich diese Kenntnisse an meinem Arbeitsplatz umzusetzen.	x	x		K 3	Selbständigkeit Ökonomisches und ökologisches Verhalten	Ziele und Prioritäten setzen



## 6. Umgang mit Daten

### Leitziel

Fertigkeiten im Umgang mit elektronischen und konventionellen Informationen und Daten gehören zu den Grundvoraussetzungen, um im kaufmännischen Umfeld handeln zu können. Gesetzliche Vorschriften verpflichten Unternehmungen zum Informationsschutz und zur Informationssicherheit und auch dazu, Archive zu führen und Dokumente aufzubewahren. Deshalb müssen Büroassistentinnen und Büroassistenten Daten beschaffen, sichern und pflegen können. Zudem sind sie mit den Vorschriften zur Aufbewahrung von Daten und Dokumenten, zum Datenschutz sowie mit der Bedeutung von Archiven im betrieblichen Ablauf vertraut und können Archive benützen.

### Richtziel

6.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind sich bewusst, dass sie mit Informationen und Daten verantwortungsvoll umgehen müssen. Sie beschaffen und pflegen diese aufgabengerecht und gezielt.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Informationen und Daten beschaffen</b>	<b>6.1.1</b> Ich beschaffe mir routiniert Informationen und Daten, die für die Erfüllung meiner Aufgaben relevant sind, indem ich die mir im Betrieb zur Verfügung stehenden Mittel selbständig nutze (z.B. Internet, Intranet, Bedienungsanleitungen, Verzeichnisse, öffentliches Telefonbuch, interne Weisungen).	x		IKA	K 3	Lernbereitschaft Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Daten pflegen</b>	<b>6.1.2</b> Ich kann die von mir betreuten und die für meine Aufgaben notwendigen Daten pflegen. Ich füge Informationen ein. Ich aktualisiere und passe Daten zuverlässig und speditiv an.	x			K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

## Richtziel

6.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten gehen mit Informationen und Daten aller Art verantwortungsbewusst und diskret um. Sie benutzen elektronische und konventionelle Ablagesysteme (z.B. Archive) richtig und situationsbezogen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Daten und Schriftstücke ablegen und vorschriftsgemäss aufbewahren</b>	<b>6.2.1</b> Ich kann Daten und Schriftstücke weisungsgemäss ablegen. Ich bin mir dabei bewusst, dass der Betrieb bestimmte Unterlagen laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren muss und handle dementsprechend.	x		IKA	K 3	Motivation / Leistungsbereitschaft  Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragsbefreiung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Systematische Ablage für den persönlichen Arbeitsplatz erstellen</b>	<b>6.2.2</b> Ich kann für meinen Arbeitsbereich eine Ablage selbständig mit den im Betrieb vorhandenen Mitteln erstellen.  Ich kann den Aufbau meines oder des vorgegebenen Systems begründen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen.	x			K 4	Selbständigkeit  Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragsbefreiung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen  Ziele und Prioritäten setzen
<b>Im Archiv arbeiten</b>	<b>6.2.3</b> Ich kann bei der Archivführung zuverlässig mitarbeiten und den Aufbau des Archivs meines Betriebes erklären.	x			K 2	Motivation / Leistungsbereitschaft  Selbständigkeit	

## Richtziel

6.3 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind in der Lage, selbständig Massnahmen gegen Datenverluste zu ergreifen, Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen und nicht mehr benötigte Daten zu vernichten.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Daten schützen</b>	<b>6.3.1</b> Ich treffe bewusst Vorbeugungsmassnahmen zum Schutz vor Missbrauch und Manipulation der von mir verwendeten elektronischen Daten. Dabei beachte ich die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben.	x		IKA	K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	
<b>Daten sichern und Backup erstellen</b>	<b>6.3.2</b> Ich bin mir bewusst, dass Daten verloren gehen können und deshalb gesichert werden müssen. Ich sichere meine persönlichen Daten regelmässig. Dabei beachte ich die betriebsinternen Datensicherungsbestimmungen. Wenn nötig, erstelle ich selbständig ein Backup oder speichere die Daten auf einem Datenträger.	x		IKA	K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen  Ziele und Prioritäten setzen
<b>Daten, Schriftstücke und Objekte vernichten</b>	<b>6.3.3</b> Ich kann Daten, Schriftstücke und Objekte nach Weisungen löschen bzw. vernichten. Dabei beachte ich Rechts- und Sicherheitsaspekte.	x		IKA	K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

## 7. Verstehen von Zusammenhängen in Wirtschaft und Gesellschaft

### Leitziel

Das Erkennen von Zusammenhängen in Staat, Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt befähigt Büroassistentinnen und Büroassistenten, ihre Rolle als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter und als Mitglied der Gesellschaft zu verstehen und wahrzunehmen.

### Richtziel

7.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten verstehen sich als Teil der Gesellschaft und setzen sich mit dem politischen Geschehen auseinander. Sie sind fähig, das aktuelle politische Geschehen mitzugestalten.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Am politischen Leben teilnehmen</b>	<b>7.1.1</b> Ich verstehe die drei Ebenen der Politik in der Schweiz (Bund, Kantone und Gemeinde). Ich nehme die mir angebotenen Möglichkeiten (Wahl- und Stimmrecht, Initiativ- und Referendumsrecht) zur aktiven Teilnahme am politischen Leben wahr. Daraus entwickle ich eine wirksame Strategie, um meine Interessen zu vertreten.			W&G	K 6	Lernbereitschaft Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Politische Meinungen entwickeln und vertreten</b>	<b>7.1.2</b> Durch mein Verständnis der politischen Institutionen und Akteure (Parteien, Verbände, Organisationen) bin ich in der Lage, mir eine politische Meinung zu aktuellen Geschehnissen zu bilden und sie zu vertreten.			W&G	K 6	Lernbereitschaft Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Gewaltentrennung in der Demokratie verstehen</b>	<b>7.1.3</b> Ich kann den Zweck und das System der Gewaltentrennung erläutern und auf meinen Wohnkanton übertragen.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Die Schweiz als Teil Europas verstehen</b>	<b>7.1.4</b> Ich vergleiche das politische System der Schweiz mit einem politischen System aus einem anderen europäischen Land.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

## Richtziel

7.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten verstehen sich als Teil der Gesellschaft und setzen sich mit sozialen, kulturellen, ökonomischen und ökologischen Fragen auseinander.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Gesellschaftliche Spannungsfelder erkennen</b>	<b>7.2.1</b> Ich kann aktuelle Ereignisse aus den sozialen, kulturellen, ökonomischen und ökologischen Bereichen den gesellschaftlichen Spannungsfeldern zuordnen.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>In Wertkonflikten entscheiden</b>	<b>7.2.2</b> Ich bin mir bewusst, dass in meinem Umfeld verschiedene kulturelle und ethische Werte vertreten werden. Ich lasse deren Existenz gelten und übernehme die Verantwortung für meine Werte.			W&G	K 5	Lernbereitschaft	
<b>Sich als soziales Wesen verstehen</b>	<b>7.2.3</b> Ich erkläre die Grundsätze und Leistungen der obligatorischen Versicherungen.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Pflichten der sozialen Marktwirtschaft erkennen</b>	<b>7.2.4</b> Anhand meiner Lohnabrechnung erkenne ich die verschiedenen staatlichen Sozialversicherungen. Daraus entwickle ich ein Verständnis für deren Rolle in der sozialen Marktwirtschaft und die Probleme der demographischen Entwicklung in der Schweiz.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Alltagsrisiken versichern</b>	<b>7.2.5</b> Ich beschreibe die Grundsätze und die Leistungen der wichtigsten Privatversicherungen und kann die entsprechenden Risiken für mich und für mein soziales Umfeld anhand von Beispielen aufzeigen.			W&G	K 2	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen



Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Umweltfreundlich handeln</b>	<b>7.2.6</b> Ich kann mein eigenes Handeln im privaten und im beruflichen Alltag und seine Wirkung auf die Umwelt reflektieren und umweltfreundliche Massnahmen aufzeigen.			W&G	K 3		

### Richtziel

7.3 Büroassistentinnen und Büroassistenten nehmen im gesellschaftlichen Leben verschiedene Rollen ein (Mitarbeitende, Konsumierende, Mieterinnen und Mieter, Steuerzahlende u.a.) und passen ihre Handlungen entsprechend an.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Sich mit Vertragsarten auseinandersetzen</b>	<b>7.3.1</b> Als Konsument setze ich mich mit den wesentlichen Merkmalen der gängigen Vertragsarten (Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag) auseinander und treffe verantwortungsbewusste Entscheide.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Gebräuchliche Steuern kennen</b>	<b>7.3.2</b> Ich kann als Mitarbeiter und Konsument die gebräuchlichsten indirekten und direkten Steuern (Einkommens- und Vermögenssteuer der Privaten, Einkommenssteuer des Bundes, Mehrwertsteuer) benennen und deren Zweck erklären.			W&G	K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Persönliche Steuererklärung einreichen</b>	<b>7.3.3</b> Als Steuerzahler bin ich in der Lage, aufgrund der vorhandenen und von mir aufbereiteten Unterlagen und der Anleitungen der Steuerbehörde meine Steuererklärung auszufüllen und einzureichen.			W&G	K 6	Lernbereitschaft Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

## 8. Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation

### Leitziel

Mündliche und schriftliche Kommunikation ist für die Büroassistentinnen und Büroassistenten eine Grundlage für den persönlichen und beruflichen Alltag. Ein angemessener Sprachgebrauch ermöglicht eine klare und adressatengerechte Ausdrucksweise.

### Richtziel

8.1 Büroassistentinnen und Büroassistenten können Gehörtes und Gesehenes richtig deuten und darauf angemessen reagieren.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Grundzüge der Kommunikation kennen</b>	<b>8.1.1</b> Ich erläutere einer dritten Person mit eigenen Worten die Grundzüge der Kommunikation und illustriere sie anhand eines selbst gewählten Beispiels.			SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik	
<b>Kommunikationsfördernde und -hemmende Aspekte kennen und anwenden</b>	<b>8.1.2</b> Ich kenne die wichtigsten kommunikationsfördernden und kommunikationshemmenden Aspekte der mündlichen Kommunikation und wende diese im beruflichen und privaten Umfeld an.			SSP	K 4	Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik	
<b>Verbale und non-verbale Kommunikation interpretieren</b>	<b>8.1.3</b> Ich kenne die Bedeutung der Sprechweise, des Tonfalls sowie der Körpersprache (Mimik, Gestik, Körperhaltung) für die Kommunikation. Ich vergleiche sie mit dem Inhalt der Aussage, um angemessen zu reagieren.			SSP	K 4	Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik	

## Richtziel

8.2 Büroassistentinnen und Büroassistenten verstehen Aussagen und Texte und können ihre Absichten erfassen.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Gespräche verstehen</b>	<b>8.2.1</b> Ich verstehe wichtige Aussagen aus Gesprächen zu Themen aus dem eigenen beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Bereich und kann diese in einfachen Sätzen wiedergeben.			SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Texte lesen und verstehen</b>	<b>8.2.2</b> Ich kann mit Hilfe von Lesetechniken einfache berufliche und private Texte lesen, verstehen, zusammenfassen und mit eigenen Worten wiedergeben.			SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

## Richtziel

8.3 Büroassistentinnen und Büroassistenten sind fähig, die Sprache verständlich und korrekt zu verwenden.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
<b>Rechtschreibe-, Grammatik- und Satzzeichenregeln kennen und anwenden</b>	<b>8.3.1</b> Ich wende die Rechtschreibe-, Grammatik- und Satzzeichenregeln richtig an.			SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
<b>Texte strukturell und inhaltlich verknüpfen</b>	<b>8.3.2</b> Ich kann einen verständlichen, fortlaufenden Text verfassen, indem ich die einzelnen Teile (Abschnitte, Sätze, etc.) sinnvoll miteinander verbinde.			SSP	K 3	Kommunikationsfähigkeit	

## **Empfehlung zu den Inhalten der Freikurse gemäss Art. 18 Abs. 4 der Verordnung über die berufliche Grundbildung**

Lernende, die die Voraussetzungen für den Eintritt in das B-Profil der kaufmännischen Grundbildung voraussichtlich erfüllen (gemäss Art. 18 Absatz 4 der Verordnung über die berufliche Grundbildung), können ab dem 2. Ausbildungssemester Freikurse besuchen. Die Kantone sorgen für ein entsprechendes Angebot. Die folgenden Angaben gelten als Empfehlung für mögliche Inhalte der Freikurse, die für den Eintritt ins B-Profil nützlich sind.

### **1. Fremdsprache**

Büroassistentinnen und Büroassistenten stehen beim Eintritt ins B-Profil auf dem Niveau A1 des europäischen Sprachenportfolios. Sie

- kennen die grundlegenden Satzstrukturen und grammatikalischen Regeln
- verfügen über einen einfachen Grundwortschatz im beruflichen und privaten Bereich
- kennen die Zeitformen: Vergangenheit, Präsens und Futur (was habe ich gemacht, was mache ich und was ist meine Zukunft)
- führen einfache Gespräche und wenden standardisierte Redewendungen an
- verfassen einfache Notizen und Mitteilungen
- verfügen über ein einfaches Lese-, Hör- und Textverständnis
- zeigen kulturelle Unterschiede auf.

### **2. Wirtschaft und Gesellschaft**

Büroassistentinnen und Büroassistenten erweitern ihre Kenntnisse in Wirtschaft und Gesellschaft, insbesondere im Bereich der folgenden Dispositions- bzw. Leistungsziele des B-Profiles:

- Leistungsziel 3.3.3.1: Organigramm
- Leistungsziel 3.3.3.2: Prozesse
- Leistungsziel 3.3.5.1: Stellenbeschreibung
- Dispositionsziel 3.3.7: Bedürfnisse der Anspruchsgruppen
- Dispositionsziel 3.3.8: Phasen der Leistungserbringungsprozesse
- Leistungsziel 3.5.1.1: Obligationen
- Leistungsziel 3.5.1.2: Verträge
- Leistungsziel 3.5.1.3: Rechte und Pflichten von Verträgen

# Bildungsplan - Teil B

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Lektionentafel

---

Die Lektionen verteilen sich im ersten Ausbildungssemester auf zwei Tage mit durchschnittlich 17 Lektionen pro Woche. Schwergewicht wird in diesem Semester auf die Fächer «Information / Kommunikation / Administration» und die «Standardsprache» gelegt, damit die Lernenden möglichst rasch über die kaufmännischen Fertigkeiten verfügen. In den restlichen Semestern besuchen die Lernenden einen Schultag mit 8 Lektionen.

	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	Total Lektionen
1. Standardsprache (SSP)	100	40	40	60	240
2. Information / Kommunikation / Administration (IKA)	120	60	60	40	280
3. Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)	80	40	40	40	200
4. Sport <sup>1</sup>	40	20	20	20	100
<b>Total Lektionen</b>	<b>340</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>820</b>

<sup>1</sup> Für den Sportunterricht ist die Verordnung über Turnen und Sport an den Berufsschulen vom 14. Juni 1976 massgebend. SR 415.022.

# Bildungsplan - Teil C

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Qualifikationsverfahren

Qualifikationsbereich	Umschreibung	Zeitpunkt / Dauer	Bewertung
<b>«Berufliche Praxis»</b>	Externe Überprüfung des Formulars «Kompetenzdiagramm» in einem abschliessenden Qualifikationsgespräch	Am Ende der Lehrzeit 30 Minuten	Prädikat «erfüllt» / «nicht erfüllt»
<b>«Begleitete fächerübergreifende Arbeit»</b>	Die Fächer «Information / Kommunikation / Administration», «Standardsprache» und «Wirtschaft und Gesellschaft» werden miteinbezogen.	Im Verlauf des zweiten Ausbildungsjahres, Umfang 8-12 Seiten zuzüglich eine mündliche Leistung von max. <u>30 Minuten</u> <sup>1</sup>	Note (ganze oder halbe Note)
<b>«Schulische Bildung»</b>	Schriftliche Schlussprüfung im Fach «Information / Kommunikation / Administration (ganze oder halbe Note)»	Am Ende der Lehrzeit 60 Minuten	Note (gerundet auf eine Dezimalstelle)
	Schriftliche Schlussprüfung im Fach «Wirtschaft und Gesellschaft» (ganze oder halbe Note)	Am Ende der Lehrzeit 60 Minuten	
	Schriftliche Schlussprüfung im Fach «Standardsprache» (ganze oder halbe Note)	Am Ende der Lehrzeit 60 Minuten	

<sup>1</sup> Fassung vom 5. Mai 2010

## **Bestehen**

Das Qualifikationsverfahren ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» mit dem Prädikat «erfüllt» beurteilt und
- b. die schulische Schlussnote 4 oder höher beträgt.

Das Prädikat für den Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» ergibt sich aus der Summe der erreichten Punkte aus

- a. den Kompetenznachweisen im Lehrbetrieb,
- b. den Kompetenznachweisen in den überbetrieblichen Kursen,
- c. dem Qualifikationsgespräch.

Die schulische Schlussnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel folgender einfach gewichteter Noten:

- a. Note für die «begleitete fächerübergreifende Arbeit»,
- b. auf eine Dezimalstelle gerundetes Mittel der Noten der drei schriftlichen Schlussprüfungen des Qualifikationsbereichs «schulische Bildung»,
- c. Erfahrungsnote.

Die Erfahrungsnote ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe aller Semesterzeugnisnoten der Fächer «Information / Kommunikation / Administration», «Wirtschaft und Gesellschaft» und «Standardsprache».

## **Notenwerte**

- 6 Sehr gut
- 5 Gut
- 4 Genügend
- 3 Schwach
- 2 Sehr schwach
- 1 Unbrauchbar

Halbe Zwischennoten sind zulässig.

## **Berechnung der Punkte für das Bestehen des Qualifikationsbereichs «Berufliche Praxis»**

### **a. Kompetenznachweise im Lehrbetrieb und in den überbetrieblichen Kursen**

Die Leistungen der Lernenden im Lehrbetrieb und in den überbetrieblichen Kursen werden in Form von Kompetenznachweisen im Formular «Kompetenzendiagramm» festgehalten.

Diese Kompetenznachweise werden in 3 Stufen ausgedrückt. Die Bewertung besteht aus «erfüllt» oder «nicht erfüllt» und fliesst ein in die Bewertung des Qualifikationsbereiches «Berufliche Praxis».

Folgende Leistungsziele sind auf der Stufe 1 zu erreichen:

1.1.1, 1.2.1, 1.2.2, 2.1.2, 3.2.2, 3.2.3, 4.1.2, 4.2.1, 5.1.4, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 6.1.2, 6.2.2, 6.3.1.

Diese 15 Leistungsziele werden wie folgt bewertet:

Stufe 1 nicht erreicht: 0 Punkte

Stufe 1 oder höher erreicht: 2 Punkte

Maximum: 30 Punkte

Folgende Leistungsziele sind auf der Stufe 2 zu erreichen:

1.1.2, 1.2.3, 2.1.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1.1, 4.2.2, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.3, 6.3.2, 6.3.3.

Diese 17 Leistungsziele werden wie folgt bewertet:

Stufe 2 nicht erreicht: 0 Punkte

Stufe 2 oder höher erreicht: 3 Punkte

Maximum: 51 Punkte

### **b. Qualifikationsgespräch**

Maximum gemäss Ausführungsbestimmungen: 42 Punkte

### **c. Bestehen**

Der Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» gilt als «erfüllt», wenn mindestens 100 Punkte erreicht werden.



# Bildungsplan - Teil D

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Überbetriebliche Kurse

---

#### 1. Zweck

- <sup>1</sup> Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen einzuführen und sie auf die Ausbildung im Ausbildungsbetrieb vorzubereiten.
- <sup>2</sup> In den überbetrieblichen Kursen werden die Lernenden mit der Handhabung der Lerndokumentation und des Kompetenzendiagramms vertraut gemacht.
- <sup>3</sup> Die in den überbetrieblichen Kursen vermittelten Leistungsziele werden durch die ÜK-Leitenden überprüft. Die ÜK-Leitenden teilen die Bewertung den Lernenden mit und liefern den Berufsbildenden im Ausbildungsbetrieb die Bewertungen zum Eintrag ins Kompetenzendiagramm.
- <sup>4</sup> Die Kurskommissionen gewährleisten eine auf die Bedürfnisse der Lernenden und Ausbildungsbetriebe ausgerichtete Umsetzung der Kurse. Sie streben mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an und schaffen ein günstiges Lernklima.
- <sup>5</sup> Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch.

#### 2. Träger

- <sup>1</sup> Träger der überbetrieblichen Kurse ist die Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung (IGKG Schweiz).
- <sup>2</sup> Die IGKG Schweiz setzt eine Aufsichtskommission ein und delegiert die Durchführung der Kurse an interkantonale oder kantonale Kurskommissionen.

#### 3. Organe

- <sup>1</sup> Die Organe der Kurse sind:
  - a. die Aufsichtskommissionen
  - b. die Kurskommissionen
- <sup>2</sup> Die Kommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement.
- <sup>3</sup> Den beteiligten Kantonen wird eine angemessene Vertretung in den Kurskommissionen eingeräumt.

#### **4. Aufgebot**

<sup>1</sup> Die Kursanbieter erlassen in Absprache mit der zuständigen kantonalen Behörde persönliche Aufgebote. Diese werden den Ausbildungsbetrieben zuhanden der Lernenden zugestellt.

<sup>2</sup> Wenn Lernende aus unverschuldeten Gründen (ärztlich bescheinigte Krankheit oder Unfall) an den überbetrieblichen Kursen nicht teilnehmen können, hat der Berufsbildner / die Berufsbildende dem Anbieter zuhanden der kantonalen Behörde den Grund der Absenz sofort schriftlich mitzuteilen.

#### **5. Zeitpunkt, Dauer und Hauptthemen**

<sup>1</sup> Die überbetrieblichen Kurse dauern

- a. im 1. Lehrjahr 2 Tage zu 8 Stunden (Kurs 1 und 2)
- b. im 2. Lehrjahr 3 Tage zu 8 Stunden (Kurs 3, 4 und 5)

<sup>2</sup> Die Hauptthemen der Kurse ergeben sich aus Abschnitt 1 des Bildungsplans Teil D „Überbetriebliche Kurse“ und aus den im Bildungsplan Teil A „Handlungskompetenzen“ umschriebenen Zielen.

<sup>3</sup> Die überbetrieblichen Kurse umfassen:

- a. Kurs 1 mit den Hauptthemen: Organisation der Ausbildung; Einführung in den Bildungsplan und in das Qualifikationsverfahren; Planen der eigenen Arbeit und des persönlichen Lernens; Anleitung der Lerndokumentation.
- b. Kurs 2 mit den Hauptthemen: Umgang mit Kunden; Portfolio I (Potential der Lernenden erfassen).
- c. Kurs 3 mit den Hauptthemen: Arbeiten in betrieblichen Arbeitsabläufen .
- d. Kurs 4 mit den Hauptthemen: Berufsbild Büroassistent / Rollenklärung; Stand des Kompetenzendiagramms; Lerndokumentation; Portfolio II (Profil der Lernenden definieren).
- e. Kurs 5 mit den Hauptthemen: Anleitung des Qualifikationsgesprächs; Portfolio III (Perspektiven der Lernenden entwickeln).

<sup>4</sup> Die Beurteilung der überbetrieblichen Leistungsziele erfolgt in den Kursen 2, 3 und 4.

<sup>5</sup> Die zuständigen Behörden der Standortkantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

# Genehmigung und Inkrafttreten

---

Der vorliegende Bildungsplan für die Büroassistentin EBA / den Büroassistenten EBA tritt am 1. Januar 2008 in Kraft.

Für die Organisation der Arbeitswelt:

Bern, 25. Juni 2007

**Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung (IGKG Schweiz)**

Christine Davatz, Vizepräsidentin      Roland Hohl, Geschäftsleiter

Dieser Bildungsplan wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 11 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Büroassistentin / Büroassistent EBA vom 11. Juli 2007 genehmigt.

Bern, 11. Juli 2007

**Bundesamt für Berufsbildung und Technologie**

Die Direktorin: Ursula Renold

# Änderung im Bildungsplan

Änderung vom 5. Mai 2010

---

Aufgrund einer zielgruppenorientierten Ergänzung durch ein mündliches Element im Qualifikationsbereich „fächerübergreifende Arbeit“ ergibt sich im Teil C folgende Änderung:

**Teil C:** Qualifikationsverfahren, Qualifikationsbereich „begleitete fächerübergreifende Arbeit“, Seite 30  
**Spalte Zeitpunkt /Dauer:** Im Verlauf des zweiten Ausbildungsjahres, Umfang 8-12 Seiten zuzüglich eine mündliche Leistung von max. 30 Minuten

Der geänderte Bildungsplan tritt auf den 15. Mai 2010 in Kraft.

Für die Organisation der Arbeitswelt:

Bern, 5. Mai 2010

**Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung (IGKG Schweiz)**

Christine Davatz, Vizepräsidentin      Roland Hohl, Geschäftsleiter

Die Änderung des Bildungsplans wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie genehmigt.

Bern, 5. Mai 2010

**Bundesamt für Berufsbildung und Technologie**

Die Direktorin: Ursula Renold

# Anhang zum Bildungsplan

## Verzeichnis der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung

---

Dokumente	Bezugsquellen	Datum
Verordnung über die berufliche Grundbildung Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA	- BBL - BBT - Kantonale Mittelschul- und Berufsbildungsämter	Juli 07 in d/f/i Sprache vorhanden
Bildungsplan Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA	- IGKG Schweiz	Juni 07 in d/f/i Sprache vorhanden
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	- IGKG Schweiz	September 07 in d/f/i Sprache vorhanden
Kompetenzendiagramm	- IGKG Schweiz	Juni 07 in d/f/i Sprache vorhanden
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren	- IGKG Schweiz	Januar 09 in d/f/i Sprache vorhanden
Notenformular	- IGKG Schweiz - SDBB	In Bearbeitung
Lerndokumentation	- IGKG Schweiz	August 08 in d/f/i Sprache vorhanden

---

## Adressen der Bezugsquellen

BBL	Bundesamt für Bauten und Logistik (Publikation und Drucksachen)	<a href="http://www.bbl.admin.ch">www.bbl.admin.ch</a>
BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie Effingerstrasse 27 3003 Bern	<a href="http://www.bbt.admin.ch">www.bbt.admin.ch</a>
IGKG Schweiz	Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schwanengasse 9 Postfach 6853 3001 Bern	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Bern 7	<a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a>
	Kantonale Mittelschul- und Berufsbildungsämter	<a href="http://www.sbbk.ch/dbk/links/amt.php">www.sbbk.ch/dbk/links/amt.php</a>