

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

vom 20. Juni 2018

---

## **Teil A**

Handlungskompetenzen

## **Teil B**

Lektionentafel

## **Teil C**

Qualifikationsverfahren

## **Teil D**

Überbetriebliche Kurse

## **Genehmigung und Inkrafttreten**

# 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 selbstständig 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. Für diese Taxonomiestufe gibt es im vorliegenden Bildungsplan keine Leistungsziele.

## 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 systematisch und setze Prioritäten;
- unternehme Schritte, um Überlastung zu vermeiden oder abzubauen;
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten;
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren.

### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

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

- erkenne Zusammenhänge zwischen der Wirtschaft und dem beruflichen Umfeld / der Branche in der ich arbeite;
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen.

Zur Darstellung dieser Zusammenhänge setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein, wie z. Bsp. ein Mindmap oder ein Feedbackdiagramm.

### 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Ich setze wirksame Methoden für die Beratung von internen und externen Partnern ein. Ich

- kläre Bedürfnisse und Standpunkte;
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner;
- unterstütze interne oder externe Partner in der Lösungsfindung durch angemessene Vorschläge.

### 2.4 Wirksames Präsentieren

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

- Präsentationen vorbereite und in ansprechender Form gestalte;
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze;
- Präsentationshilfsmittel adressatengerecht und der Situation angemessen einsetze;
- in der Lage bin, Ergebnisse meiner Arbeit sowie Produkte und Dienstleistungen meines Betriebes mündlich und schriftlich zu präsentieren.

## Sozial- und Selbstkompetenzen

### 3.1 Leistungsbereitschaft

Ich zeige in meiner Arbeit Interesse und Engagement. Ich

- führe Arbeiten nach internen Vorgaben zielorientiert und möglichst selbstständig aus;
- halte mich zuverlässig an Termine und Qualitätsvorgaben;
- schätze meine Fähigkeiten realistisch ein und bringe diese möglichst aktiv ein;
- steigere die Qualität meiner Arbeit anhand laufender Selbstkontrolle.

### **3.2 Kommunikationsfähigkeit**

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein kundenorientiertes Verhalten. Ich

- kommuniziere adressatengerecht und der Situation angemessen;
- höre meinem Gesprächspartner aufmerksam zu;
- zeige Verständnis für die Ansicht meines Gesprächspartners und bringe auch die Interessen meines Betriebs ein.
- drücke mich klar und deutlich aus.

### **3.3 Teamfähigkeit**

Ich arbeite nach Vorgabe alleine und kann mich im Team einbringen. Ich

- kann engagiert mitarbeiten und übernehme für meine Arbeit die nötige Verantwortung;
- versuche in konfliktträchtigen Situationen, diese mithilfe von Sachargumenten zu klären.
- akzeptiere berechtigte und begründete Kritik an meinem Verhalten.
- halte mich zuverlässig an die verbindlichen internen Rahmenbedingungen.

### **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 des Betriebes an und trete der Situation entsprechend angemessen auf;
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein.

### **3.5 Lernfähigkeit**

Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, Neues zu lernen. Ich

- wende mir bekannte Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis;
- reflektiere meine Arbeit und mein Verhalten und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form;
- weiss, wo ich Unterstützung erhalte bei fehlenden Vorgaben.

### **3.6 Ökologisches Bewusstsein**

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge interne Vorschriften und Verhaltensregeln. Ich

- verwende Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam.
- gehe mit Einrichtungsgegenständen sorgfältig um.
- entsorge Abfälle umweltgerecht.

## Aufbau des Bildungszielkataloges

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

1. Kommunikation im Betrieb und 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.

Auf Richtzielebene werden jeweils ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSSK) aufgeführt, welche in den Schullehrplänen, üK-Programmen und bei der Umsetzung im Betrieb speziell berücksichtigt werden sollen<sup>1</sup>.

1. Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden							
<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 Gesprächspartner erwarten, dass Büroassistentinnen und Büroassistenten 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>Beitrag Methodenkompetenzen</b> 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln		<b>Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen</b> 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit 3.4 Umgangsformen					
<b>Leistungsziele</b>				<b>Betrieb</b>	<b>üK</b>	<b>Schule</b>	<b>K-Stufe</b>
Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb	1.1.1 Ich gestalte die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb situationsgerecht und erfolgreich. Dazu unterstütze ich Vorgesetzte, andere Mitarbeitende oder Abteilungen dabei, Arbeiten zu koordinieren, und den Anforderungen gerecht zu werden sowie geschäftliche Probleme zu lösen.			x	x		K 3

<sup>1</sup> Die hier getroffene Auswahl schliesst die Integration anderer MSSK nicht aus.

## 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>Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSSK)</b></p> <p>Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden integriert gefördert. Bei jedem Richtziel 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>
	<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/sind. 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 den Leistungszielen 2.1.1, 2.2.2 und 2.2.3 liefern die beiden Fächer IKA und SSP die notwendigen Grundlagen. Das Schwergewicht des Hauptfaches ist jeweils fett markiert.</p> <p>Es gelten die folgenden Regelungen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Betrieb:</b> die Anleitung, Umsetzung und Beurteilung (im Rahmen des Kompetenzendiagrammes) erfolgen in der alleinigen Verantwortung des Betriebs.</li><li>• <b>ÜK und Betrieb:</b> die Einführung und Reflexion der Umsetzung erfolgen im ÜK. Die Anleitung, Umsetzung und Beurteilung (im Rahmen des Kompetenzendiagrammes) erfolgen im Betrieb.</li><li>• <b>Schule und Betrieb:</b> Die Vermittlung und Beurteilung erfolgen in der Verantwortung der Berufsfachschule. Die betriebsspezifische Anleitung, Umsetzung und Beurteilung (im Rahmen des Kompetenzendiagrammes) erfolgen im Betrieb.</li><li>• <b>Praxisaufträge:</b> in den ÜK werden drei Praxisaufträge initiiert. Der Praxisauftrag bezieht sich auf eine konkrete, betriebliche Arbeitssituation und umfasst mehrere betriebliche Leistungsziele aus einem oder mehreren Handlungskompetenz-Bereichen. Die Praxisaufträge werden durch die Lernenden im Betrieb umgesetzt. Die Reflexion der Umsetzung sowie die Beurteilung erfolgt im ÜK.</li></ul>
	<p><b>Anspruchsniveau / Taxonomie</b></p> <p>Die Kompetenzstufen (K-Stufen) geben Auskunft über das jeweilige Anspruchsniveau (Komplexität der kognitiven Tätigkeit, nicht des Schwierigkeitsgrades).</p>

## Fachkompetenzen

### 1. Kommunikation im Betrieb und 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 Gesprächspartner erwarten, dass Büroassistentinnen und Büroassistenten 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb</b>	<b>1.1.1</b> Ich gestalte die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb situationsgerecht und erfolgreich. Dazu unterstütze ich Vorgesetzte, andere Mitarbeitende oder Abteilungen dabei, Arbeiten zu koordinieren, und den Anforderungen gerecht zu werden sowie geschäftliche Probleme zu lösen.	x	x		K 3
<b>Gespräche führen</b> <sup>2</sup>	<b>1.1.2 a</b> Ich folge einem Gespräch mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kolleginnen und Kollegen als Ganzes und nehme aktiv daran teil. Ich fasse das Gespräch mündlich zusammen.  <b>1.1.2 b</b> Ich empfangen Kunden freundlich und verhalte mich zuvorkommend und hilfsbereit. Im Gespräch mit Kunden erkenne ich den Zusammenhang und nehme aktiv am Gespräch teil. Dabei achte ich auf eine adressatengerechte Formulierung. Ich fasse Gespräche, die ich mit Kunden alleine führe, mündlich zusammen.	x		SSP	K 3

<sup>2</sup> Das Leistungsziel wird in Situationen, welche kommunikative Fähigkeiten mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen sowie mit externen Kunden erfordern umgesetzt. Die Umsetzung erfolgt den Möglichkeiten des Betriebes entsprechend und kann sich im Ausnahmefall auf interne Gespräche beschränken.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Telefongespräche führen</b>	<b>1.1.3</b> Ich führe Telefongespräche nach den internen Richtlinien korrekt, zielorientiert und partnergerecht. Dabei gehe ich auf den Kundenwunsch ein, erteile die Auskunft soweit möglich selbstständig und hole bei Bedarf Hilfe.	x			K 4
<b>Gesprächsnotiz erstellen</b>	<b>1.1.4</b> Ich halte während oder nach einem Gespräch die wesentlichen Punkte in einer Notiz fest, so wie es in meinem Betrieb üblich ist. Ich leite die Notiz an die zuständige Person weiter.	x			K 4

### 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Produkte / Dienstleistungen kennen</b>	<b>1.2.1</b> Mit eigenen Worten zeige ich bei den wesentlichen 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> <p>Ausserdem nenne ich die wichtigsten Konkurrenzbetriebe und deren vergleichbaren Produkte und Dienstleistungen.</p>	x			K 2
<b>Erwartungen gegenüber dem Betrieb kennen</b>	<b>1.2.2</b> Ich erläutere im Zusammenhang mit dem Unternehmungsmodell die Erwartungen von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden an mein Unternehmen und zeige die Erwartungen meines Betriebes an diese Anspruchsgruppen auf. Ich beschreibe die soziale, technologische, ökonomische und ökologische Umweltsphäre.	x		W&G	K 2

## 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 selbstständig zu erstellen.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Dokumente selbstständig erstellen</b>	<b>2.1.1</b> Ich erstelle und gestalte einfache Schriftstücke (wie Mail, Standardbrief, Formular, Notiz, Tabelle, einfache Protokolle, usw.) anhand stichwortartiger Angaben selbstständig. Ich verwende dabei die vorgegebenen Vorlagen und Formulare. Dabei achte ich darauf, dass das Schriftstück verständlich, der Situation angepasst und auf die Adressaten abgestimmt ist.	x		IKA / SSP	K 5

## Richtziel

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

### Beitrag Methodenkompetenzen

2.4 Wirksames Präsentieren

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

3.2 Kommunikationsfähigkeit

3.4 Umgangsformen

3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Stellenbewerbung verfassen</b>	<b>2.2.1</b> Ich verfasse eine Stellenbewerbung und gestalte diese erfolgsversprechend. Dabei beachte ich die wichtigsten Aufbauelemente eines Lebenslaufs und eines Bewerbungsbriefes. Ich erstelle mein persönliches Bewerbungsdossier auf der Grundlage meiner aktuellen Kompetenzen.			IKA	K 3
<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 / IKA	K 3
<b>Gesuche verfassen</b>	<b>2.2.3</b> Ich schreibe persönliche Gesuche bzw. Briefe (z.B. Gesuch an vorgesetzte Stellen und Behörden, Kündigung von Abonnements usw.) erfolgsversprechend und in einem angemessenen Stil.			IKA / SSP	K 3

### 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Arbeitsabläufe beschreiben</b>	<b>3.1.1</b> Ich erkläre mir bekannte einfachere Arbeitsabläufe mit eigenen Worten. Ich stelle sie selbstständig und übersichtlich dar. Dabei verwende ich eine geeignete oder vorgegebene Darstellung.	x	x	IKA	K 3
<b>Logistikabläufe betreuen<sup>3</sup></b>	<b>3.1.2 a</b> Ich betreue einzelne Teilbereiche des Eingangs, des Ausgangs und der Verteilung der internen Post. Ich achte dabei auf zentrale Elemente wie z.B. vertrauliche Post, Frankatur etc.  <b>3.1.2. b</b> Ich betreue Teilbereiche des Lagers. Ich achte dabei auf zentrale Elemente wie z.B. Lieferfristen, Lagerbestand überwachen etc.	x			K 3
<b>Dokumentationen / Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen</b>	<b>3.1.3</b> Ich stelle anhand von Mustervorlagen oder Checklisten vorhandenes Material selbstständig zu Dokumentationen / Unterlagen zusammen bzw. bereit (z.B. für Konferenzen, interne Anlässe, Kundengespräche, Versände, Prospektständer etc.).	x			K 3
<b>Nach Checklisten arbeiten</b>	<b>3.1.4</b> Ich bearbeite anhand einer vorgegebenen Checkliste konkrete Aufträge fehlerfrei und vollständig (z.B. Sitzungszimmer einrichten, Wareneingänge kontrollieren, Spesen abrechnen etc.). Für mir vertraute Aufträge bzw. Arbeiten erstelle ich selbstständig Checklisten.	x			K 3

<sup>3</sup> Das Leistungsziel wird in Situationen umgesetzt, in welchen Logistikabläufe der internen Post und der internen Lagerbewirtschaftung betreut werden. Die Umsetzung erfolgt den Möglichkeiten des Betriebes entsprechend und kann sich im Ausnahmefall auf einen einzelnen Logistikablauf beschränken.

## 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.

### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Bilanz und Erfolgsrechnung erklären</b>	<b>3.2.1</b> Ich erkläre den Aufbau und die Konten einfacher Bilanzen und Erfolgsrechnungen.			W&G	K 2
<b>Buchungsbelege bearbeiten</b>	<b>3.2.2</b> Ich führe selbstständig einzelne Arbeitsschritte bei der Verarbeitung von Buchungsbelegen korrekt aus (z.B. Buchungsbelege sortieren und ablegen, Buchungen oder Zahlungen ausführen) und erläutere die wichtigsten Schritte im Buchungsablauf.	x			K 3
<b>Debitoren / Kreditorenbuchhaltung führen</b>	<b>3.2.3</b> Ich erkläre und führe eine einfache Debitoren/Kreditorenbuchhaltung. Ich buche Forderungen und Verbindlichkeiten sowie auch den Zahlungseingang und -ausgang (ohne Eröffnungs- und Abschlussbuchungen).			W&G	K 3
<b>Verrechnungssteuer erklären</b>	<b>3.2.4</b> Ich erkläre die Bedeutung der Verrechnungssteuer bei Zinserträgen auf Konten bei Finanzinstituten.			W&G	K 2
<b>Zinsen berechnen</b>	<b>3.2.5</b> Ich berechne Zinsen anhand praxisorientierter Beispiele nach kaufmännischer Art.			W&G	K 3
<b>Währungsrechnung durchführen</b>	<b>3.2.6</b> Ich erkläre Kursarten von Fremdwährungen und rechne Währungen anhand einfacher Beispiele um.			W&G	K 3
<b>Bank-/ Postzahlungsverkehr erklären</b>	<b>3.2.7</b> Ich beschreibe die Möglichkeiten und den Ablauf des Zahlungsverkehrs, erkläre die Kontoauszüge von Finanzinstituten und zeige Unterschiede auf.			W&G	K 2
<b>Grundrechenoperationen und Prozentrechnen beherrschen</b>	<b>3.2.8</b> Ich wende die Grundrechenoperationen und das Prozentrechnen in verschiedenen kaufmännischen Bereichen korrekt an (z.B. Rabatt, Skonto, Mehrwertsteuer, Verrechnungssteuer).			W&G	K 3

## 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 Auftragserledigung 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft

3.3 Teamfähigkeit

3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Betriebliche Termine verwalten</b>	<b>4.1.1</b> Ich wende die Instrumente zur Terminplanung in meinem Betrieb selbstständig an. Dabei achte ich auf korrekte, vollständige und nachvollziehbare Einträge. Mit den Informationen gehe ich vertraulich um.	x			K 3
<b>Terminplanungsinstrumente benützen</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.			IKA	K 3

## 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.

### Beitrag Methodenkompetenzen

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

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Persönliche Planung und Organisation</b>	<b>4.2.1</b> Ich plane persönliche Arbeiten und Aufträge (z.B. Tages- bzw. Wochenplanung für meinen Arbeitsbereich, Lerndokumentation, Schultermine) und setze dabei mir vertraute Planungsinstrumente ein. Dabei setze ich Prioritäten und führe eine Erfolgskontrolle.	x	x		K 4

## 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, sparsam und routiniert zu benutzen.

### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Büromaterial und Bürogeräte einsetzen</b>	<b>5.1.1</b> Ich setze Büromaterial bzw. Bürogeräte dem Verwendungszweck entsprechend routiniert sowie ökologisch und ökonomisch sinnvoll ein.	x	x		K 3

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Kommunikationsmittel bedienen</b>	<b>5.1.2</b> Ich bediene die Kommunikationsmittel meines Betriebs routiniert. Ich beherrsche die wichtigsten technischen Operationen und führe alltägliche Unterhaltsfunktionen aus.	x			K 3
<b>Kopiergerät / Multifunktionsgerät vertraut einsetzen</b>	<b>5.1.3</b> Ich nenne die Grundfunktionen und erweiterten Funktionen des betriebseigenen Kopier- und Multifunktionsgeräts und setze diese energieeffizient ein. Ich führe Drittpersonen in die Bedienung ein.	x			K 3
<b>Probleme beheben und mit Fehlermeldungen umgehen</b>	<b>5.1.4</b> Bei Fehlermeldungen und Funktionsstörungen an Kopier- und Multifunktionsgeräten behebe ich soweit sinnvoll das Problem selbstständig oder leite entsprechende Massnahmen ein.	x			K 4

### 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 die nachhaltige Nutzung von Energie (z.B. angemessene Raumtemperatur bei Heizen und Kühlen) und Büromaterialien einzusetzen.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

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

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Büroverbrauchsmaterialien und IT-Zubehör umweltgerecht entsorgen</b>	<b>5.2.1</b> Ich entsorge gängige Büroverbrauchsmaterialien und IT-Zubehör umweltgerecht gemäss den Vorgaben meines Betriebes. Ich wende die Richtlinien zur umweltgerechten Abfallentsorgung an.	x			K 3
<b>Arbeitsplatz ergonomisch gestalten</b>	<b>5.2.2</b> Ich nenne die Vorteile eines ergonomisch eingerichteten Arbeitsplatzes. Ich zeige auf und begründe, wie ich meinen Arbeitsplatz mit den vorhandenen Mitteln ergonomisch einrichte.	x	x		K 3

## 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft

3.5 Lernfähigkeit

3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Informationen und Daten beschaffen</b>	<b>6.1.1</b> Ich beschaffe mit Hilfe von Anweisungen Informationen und Daten, die ich für die Erfüllung meiner Aufgaben brauche. Dabei verschaffe ich mir raschen Zugriff auf häufig verwendete Informationen und Daten.	x		IKA	K 3
<b>Daten pflegen</b>	<b>6.1.2</b> Ich aktualisiere bestehende Daten und passe diese unter Anleitung zuverlässig und speditiv an.	x			K 3

## 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.

### Beitrag Methodenkompetenzen

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

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Daten und Schriftstücke ablegen und vorschriftsgemäss aufbewahren</b>	<b>6.2.1</b> Ich lege Daten und Schriftstücke im betriebseigenen Ablagesystem nach Vorgaben ab. Ich wende dabei die gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrungsdauer von bestimmten Unterlagen an.	x		IKA	K 3
<b>Systematische Ablage für den persönlichen Arbeitsplatz erstellen</b>	<b>6.2.2</b> Ich erstelle für meinen Arbeitsbereich eine Ablage selbständig mit den im Betrieb vorhandenen Mitteln.  Ich begründe den Aufbau meines oder des vorgegebenen Systems. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen.	x			K 3
<b>Im Archiv arbeiten</b>	<b>6.2.3</b> Ich führe selbständig einzelne Arbeitsschritte bei der Archivierung (Papier oder elektronisch) zuverlässig nach betriebseigenem Archivierungssystem aus.  Ich erkläre den Aufbau des internen Archivs.	x			K 3

## Richtziel

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

### Beitrag Methodenkompetenzen

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

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Daten schützen</b>	<b>6.3.1</b> Ich treffe bewusst Vorbeugungsmassnahmen zum Schutz vor Missbrauch und Manipulation der von mir verwendeten Daten. Dabei beachte ich die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben.	x		IKA	K 3
<b>Persönliche Daten sichern und wiederherstellen</b>	<b>6.3.2</b> Ich sichere meine persönlichen Daten regelmässig. Ich nutze dabei das optimale Sicherungsmedium (z. Bsp. Stick, Cloud, Festplatte, etc.) Ich überprüfe, ob die gesicherten Daten auch erfolgreich wieder hergestellt werden können.	x		IKA	K 3
<b>Daten, Schriftstücke und Objekte vernichten</b>	<b>6.3.3</b> Ich lösche bzw. vernichte Daten, Schriftstücke und Objekte nach Weisungen. Dabei beachte ich die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben.	x		IKA	K 3

## 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

3.5 Lernfähigkeit

3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Am politischen Leben teilnehmen</b>	<b>7.1.1</b> Ich erkläre 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. Ich beschreibe eine wirksame Strategie, um meine Interessen zu vertreten.			W&G	K 2
<b>Politische Meinungen entwickeln und vertreten</b>	<b>7.1.2</b> Durch mein Verständnis der politischen Institutionen und Akteure (Parteien, Verbände, Organisationen) bilde ich mir eine politische Meinung zu aktuellen Geschehnissen und vertrete sie.			W&G	K 4
<b>Gewaltentrennung in der Demokratie verstehen</b>	<b>7.1.3</b> Ich erläutere den Zweck und das System der Gewaltentrennung und übertrage sie auf meinen Wohnkanton.			W&G	K 3

## Richtziel

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

### Beitrag Methodenkompetenzen

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

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>In Wertkonflikten entscheiden</b>	<b>7.2.1</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 3
<b>Sich als soziales Wesen verstehen</b>	<b>7.2.2</b> Ich erkläre die Grundsätze und Leistungen der obligatorischen Versicherungen.			W&G	K 2
<b>Pflichten der sozialen Marktwirtschaft erkennen</b>	<b>7.2.3</b> Anhand meiner Lohnabrechnung erkläre 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
<b>Alltagsrisiken versichern</b>	<b>7.2.4</b> Ich beschreibe die Grundsätze und die Leistungen der wichtigsten Privatversicherungen und zeige die entsprechenden Risiken für mich und für mein soziales Umfeld anhand von Beispielen auf.			W&G	K 2
<b>Umweltfreundlich handeln</b>	<b>7.2.5</b> Ich reflektiere mein eigenes Handeln im privaten und im beruflichen Alltag wie auch die Wirkung auf die Umwelt und zeige umweltfreundliche Massnahmen auf.	x		W&G	K 4

**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.

**Beitrag Methodenkompetenzen**

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

**Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<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
<b>Gebräuchliche Steuern kennen</b>	<b>7.3.2</b> Ich nenne als Mitarbeiter und Konsument die gebräuchlichsten Steuern (Einkommens- und Vermögenssteuer der Privaten, Mehrwertsteuer, Tabaksteuer) und erläutere deren Zweck.			W&G	K 2
<b>Persönliche Steuererklärung einreichen</b>	<b>7.3.3</b> Als Steuerzahler fülle ich aufgrund von aufbereiteten Unterlagen eine Steuererklärung aus.			W&G	K 3

## 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.

#### Beitrag Methodenkompetenzen

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

#### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

3.2 Kommunikationsfähigkeit

3.3 Teamfähigkeit

3.4 Umgangsformen

3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<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 2
<b>Kommunikationsfördernde und -hemmende Aspekte kennen und anwenden</b>	<b>8.1.2</b> Ich nenne die wichtigsten kommunikationsfördernden und kommunikationshemmenden Aspekte der mündlichen Kommunikation und wende diese im beruflichen und privaten Umfeld an.			SSP	K 3
<b>Verbale und non-verbale Kommunikation interpretieren</b>	<b>8.1.3</b> Ich erkläre 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 5
<b>Feedback geben und nehmen</b>	<b>8.1.4</b> Ich gebe angemessene, hilfreiche Rückmeldungen und nehme Rückmeldungen professionell entgegen.	x		SSP	K 5

## Richtziel

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

### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<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 gebe diese in einfachen Sätzen wieder. Ich halte dabei Tatsachen, Meinungen und Gefühle auseinander.			SSP	K 3
<b>Texte lesen und verstehen</b>	<b>8.2.2</b> Ich lese mit Hilfe von Lesetechniken einfache berufliche und private Texte, verstehe sie, fasse sie zusammen und gebe sie mit eigenen Worten wieder.			SSP	K 3
<b>Texte einordnen und untersuchen</b>	<b>8.2.3</b> Ich zeige die Unterschiede von verschiedenen Sorten von Sachtexten sowie von fiktionalen Texten auf. Ich erkläre deren Thema sowie die Kernaussagen einzelner Textpassagen.			SSP	K 4

## Richtziel

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

### Beitrag Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren

### Beitrag Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe
<b>Rechtschreibe-, Grammatik- und Satzzeichenregeln kennen und anwenden</b>	<b>8.3.1</b> Ich wende die gängigen Rechtschreibe-, Grammatik- und Satzzeichenregeln richtig an.			SSP	K 3
<b>Texte strukturell und inhaltlich verknüpfen und sprachlich gestalten</b>	<b>8.3.2</b> Ich verfasse einen einfachen, verständlichen, fortlaufenden Text. Ich überarbeite den Text in Bezug auf Sprache und Aufbau so, dass er die beabsichtigte Wirkung erzielt.			SSP	K 3
<b>Argumentieren</b>	<b>8.3.3</b> Ich äussere und begründe meine Meinung mündlich und schriftlich nachvollziehbar.			SSP	K 5
<b>Inhalte präsentieren</b>	<b>8.3.4</b> Ich führe Präsentationen mit einem zweckmässigen Aufbau und mit wirkungsvollen Hilfsmitteln durch, dabei drücke ich mich verständlich und korrekt aus.	x		SSP	K 5

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

Setzen Kantone auf den Anschluss in eine **verkürzte 2-jährige EFZ-B-Profil-Ausbildung in „klassischen“ EFZ Klassen**, stellen sie einen nahtlosen Übergang sicher. Sie bieten entsprechende EFZ-Anschlusskurse nach Ziffer 1. und 2. an.

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 Büroassistentin/Büroassistent EBA), können EFZ-Anschlusskurse besuchen. Die Kantone sorgen für ein entsprechendes Angebot. Die Inhalte der EFZ-Anschlusskurse messen sich an den Anforderungen des EFZ-B-Profiles nach dem ersten Lehrjahr, damit die Durchlässigkeit für den Eintritt ins B-Profil 2. Lehrjahr gewährleistet ist.

Setzen Kantone auf den Anschluss in eine **verkürzte 2-jährige EFZ-B-Profil-Ausbildung in EBA/EFZ-homogenen Klassen**, vermitteln sie die Delta-Inhalte während der nachgelagerten EFZ-B-Profil-Ausbildung in entsprechenden Zusatzlektionen (z. Bsp. 2 Schultage im 2. und 2 Schultage im 3. Lehrjahr). In diesem Fall kann auf EFZ-Anschlusskurse während der EBA-Ausbildung verzichtet werden.

Setzen Kantone auf den Anschluss in eine **3-jährige EFZ-Lehre** (E-/B-Profil), können sie auf EFZ-Anschlusskurse während der EBA-Ausbildung verzichten.

### **1. Fremdsprache: Umfang 120 Lektionen**

Büroassistentinnen und Büroassistenten stehen beim Eintritt in die verkürzte EFZ-Ausbildung auf dem Ausbildungsstand Ende 1. Lehrjahr des B-Profiles (welche am Ende der Ausbildung das Niveau B1 des europäischen Sprachenportfolios erfordert).

### **2. Wirtschaft und Gesellschaft: Umfang 120 Lektionen**

Büroassistentinnen und Büroassistenten erweitern ihre Kenntnisse in Wirtschaft und Gesellschaft, sodass sie beim Eintritt in die verkürzte EFZ-Ausbildung auf dem Ausbildungsstand Ende 1. Lehrjahr des B-Profiles stehen. Sie ergänzen ihre Kenntnisse insbesondere bezüglich folgender Leistungsziele des B-Profiles:

- 1.5.1.1 Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung / Einführung in die doppelte Buchhaltung (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3)
- 1.5.2.1 / 1.5.2.2 Unternehmungsmodell (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 1.2.4)
- 1.5.2.3 Leitbild / Strategie / Unternehmungskonzept (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 1.2.4)
- 1.5.2.4 Aufbauorganisation (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 1.2.4)
- 1.5.2.6 / 1.5.2.7 Grundbegriffe des Marketings / Marketing-Mix (4 P's) (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 1.2.4)
- 1.5.3.1 / 1.5.3.2 Grundlagen des Rechts / Rechtsquellen und Gesetzgebungsverfahren (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3)
- 1.5.3.3 Entstehung einer Obligation
- 1.5.3.4 Allgemeine Vertragslehre
- 1.5.3.5 Kaufvertrag (Ergänzung zu LZ Büroassistent/in EBA: 7.3.1)
- 1.5.4.1 Bedürfnisse / Güterarten
- MSSK 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten: Inhalte gemäss Ausführungsbestimmungen üfK, 1. LJ

### **3. Bereitschaft der Lehrbetriebe**

Zentral für eine optimale Durchlässigkeit ist die Bereitschaft des Lehrbetriebes, nach einem 2-jährigen EBA-Abschluss, entweder eine verkürzte 2-jährige EFZ-B-Profil-Lehre oder eine 3-jährige EFZ-Lehre (E-/B-Profil) anzuschliessen.

Die Verbundpartner vor Ort setzen alles daran, das entsprechende Commitment der Lehrbetriebe herbeizuführen.

# Bildungsplan - Teil B

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Lektionentafel

---

Die Lektionen verteilen sich im ersten Ausbildungsjahr auf durchschnittlich 1.5 Tage pro Woche. Im zweiten Ausbildungsjahr besuchen die Lernenden 1 Schultag pro Woche. Bei den Lektionenzahlen sind geringfügige Verschiebungen (maximal 40 Lektionen) zwischen den Lehrjahren innerhalb des gleichen Fachs in Absprache mit den zuständigen kantonalen Behörden möglich. Das Erreichen der vorgegebenen Bildungsziele muss in jedem Fall gewährleistet sein.

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	Total Lektionen
1. Standardsprache (SSP)	160	80	240
2. Information / Kommunikation / Administration (IKA)	160	120	280
3. Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)	120	80	200
4. Begleitete fächerübergreifende Arbeit (BfA)	0	20	20
5. Sport <sup>4</sup>	40	40	80
<b>Total Lektionen</b>	<b>480</b>	<b>340</b>	<b>820</b>

---

<sup>4</sup> Für den Sportunterricht ist die Verordnung über die Förderung von Sport und Bewegung vom 23. Mai 2012 massgebend (SpoFöV, **SR 415.01**): [SpoFöV](#)

# Bildungsplan - Teil C

## Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

### Qualifikationsverfahren

#### 1. Ausgestaltung der Qualifikationsbereiche

Qualifikationsbereich	Umschreibung	Zeitpunkt / Dauer	Bewertung
<b>«Berufliche Praxis»</b>	Abschliessendes Qualifikationsgespräch zum persönlichen Kompetenzprofil auf Basis des Kompetenzendiagramms.	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. 30 Minuten	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	

## 2. 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. dem Kompetenznachweis im Lehrbetrieb,
- b. dem Kompetenznachweis in den überbetrieblichen Kursen,
- c. dem Qualifikationsgespräch.

Die schulische Schlussnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel folgender Noten mit nachstehender Gewichtung:

- a. Note für die «begleitete fächerübergreifende Arbeit» (30%),
- b. auf eine Dezimalstelle gerundetes Mittel der einfach gewichteten Noten der drei schriftlichen Schlussprüfungen des Qualifikationsbereichs «schulische Bildung» (30%),
- c. Erfahrungsnote (40%).

Die Erfahrungsnote ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der 4 Semesterzeugnisnoten des schulischen Unterrichts.

### Notenwerte

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

Halbe Zwischennoten sind zulässig.

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

#### a. Kompetenznachweis im Lehrbetrieb

Die Beurteilung der Kompetenzen der Lernenden im Lehrbetrieb erfolgt über das «Kompetenzendiagramm».

Die Einschätzung der Kompetenzen wird auf einer 4-stufigen Skala von 0 bis 3 Punkten ausgedrückt. Die Gesamtbewertung besteht aus «erfüllt» oder «nicht erfüllt» und fliesst ein in die Bewertung des Qualifikationsbereiches «Berufliche Praxis».

Insgesamt werden Kompetenzen anhand von 38 Leitfragen bewertet. Für jede Leitfrage sind Muss-Kriterien definiert, die erfüllt sein müssen, um eine Punktzahl ab 2 Punkte oder höher zu erzielen. Alle 38 Leitfragen werden gemäss nachfolgender Skala bewertet:

- 3 Punkte = verfügt vollumfänglich über die geforderte Kompetenz
- 2 Punkte = Muss-Kriterien erfüllt ansonsten kleinere Abweichungen
- 1 Punkt = Muss-Kriterien nicht erfüllt
- 0 Punkte = Antwort/Leistung unbrauchbar

Mit der Beurteilung der 38 Leitfragen kann ein Maximum von 114 Punkte erreicht werden. Die erreichte Punktzahl wird anschliessend durch den Umrechnungsfaktor 9.5 dividiert und fliesst so in die Gesamtbeurteilung des Teils «Kompetenznachweis im Lehrbetrieb» ein.

#### b. Kompetenznachweis in den überbetrieblichen Kursen

In den überbetrieblichen Kursen wird der Transfer des Gelernten in die Praxis bewertet. Hierzu beurteilen die ÜK-Leitenden ein E-Portfolio der Lernenden anhand von vier gegebenen Beurteilungskriterien. Die Bewertung wird in einer 4-stufigen Skala von 0-3 Punkten ausgedrückt.

- 4 Kriterien à 0 bis 3 Punkte
- Maximum: 12 Punkte

#### c. Qualifikationsgespräch

In Form eines 30-minütigen strukturierten Interviews wird das persönliche Kompetenzprofil der/des Lernenden auf Basis des «Kompetenzendiagramms» beurteilt. Die Beurteilung erfolgt anhand von vier gegebenen Beurteilungskriterien, die jeweils mit einer 4-stufigen Skala von 0-3 Punkten bewertet werden.

- 4 Kriterien à 0 bis 3 Punkte
- Maximum: 12 Punkte

#### d. Bestehen

Die drei Prüfungsteile a bis c werden zu je 1/3 gewichtet. Es können insgesamt max. 36 Punkte erreicht werden. Der Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» gilt als «erfüllt», wenn mindestens 20 Punkte erreicht werden.

#### **4. Ersatzprüfung Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis»**

Für Repetentinnen und Repetenten ohne eine Verlängerung der betrieblichen Grundbildung gemäss Art. 22 Abs. 2 sowie für Erwachsene gemäss Art. 23 der Bildungsverordnung wird die gleiche mündliche Ersatzprüfung von 45 Minuten durchgeführt.

Als Grundlage für die mündliche Prüfung dienen:

- Ein schriftlicher Bericht der Kandidatinnen und Kandidaten. Dieser umfasst eine auf der Grundlage des Kompetenzendiagramms durchgeführte Selbsteinschätzung und die Auswertung von drei Werkschauen.
- Das persönliche Kompetenzenprofil.

Der schriftliche Bericht und das Kompetenzenprofil dienen dem Nachweis der beruflichen Erfahrung. Das Qualifikationsgespräch stützt sich auf das persönliche Kompetenzenprofil und dient der Überprüfung des schriftlichen Berichts.

#### **5. Ausführungsbestimmungen**

Die Einzelheiten zu den Qualifikationsbereichen werden in Ausführungsbestimmungen geregelt.

# 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 Lern- und Leistungsdokumentation und des Kompetenzdiagramms vertraut gemacht.
- <sup>3</sup> Die Beurteilung der überbetrieblichen Kurse findet in Form der Bewertung des E-Portfolios statt.
- <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.
- <sup>3</sup> Die IGKG Schweiz erstellt ein ÜK-Organisationsreglement, welches ein Rahmenprogramm für die Präsenztage und ein Konzept für die angeleiteten Selbstlernphasen (Blended-Learning) umfasst.

#### 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 erarbeiten 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 insgesamt 7 Tage zu 8 Stunden und bestehen aus Präsenztagen und darauf abgestimmte, angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz):

- a. im 1. Lehrjahr 3 Tage, d.h. 2 Präsenztage (Kurs 1 und 2) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen;
- b. im 2. Lehrjahr 4 Tage, d.h. 3 Präsenztage (Kurs 3, 4 und 5) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen.

<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: Organisation der Ausbildung, Fachkompetenzen «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden» und «Umgang mit Büroeinrichtungen», Einführung in die Arbeit mit der virtuellen Lernumgebung, anleiten der Selbstlernphase;
- b. Kurs 2: Fachkompetenzen «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden» und «Terminplanung», anleiten der Selbstlernphase, Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf;
- c. Kurs 3: Fachkompetenzen «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden» und «Arbeiten in betrieblichen Abläufen», anleiten der Selbstlernphase, Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf;
- d. Kurs 4: Fachkompetenz «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden» anhand von Praxissituationen der Lernenden, Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf;
- e. Kurs 5: Fachkompetenz «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden», Bewertung des E-Portfolios.

<sup>4</sup> Die Beurteilung der überbetrieblichen Leistungsziele erfolgt über die Bewertung des E-Portfolios der Lernenden.

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

## Erlass und Inkrafttreten

---

Der vorliegende Bildungsplan wurde gemäss Verordnung des SBFI vom 11. Juli 2007 über die berufliche Grundbildung für Büroassistentin / Büroassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) von der OdA erlassen.

Bern, 20. Juni 2018

IGKG Interessengemeinschaft kaufmännische Grundbildung Schweiz (IGKG Schweiz)

Amalia Zurkirchen  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Es gelten sinngemäss die Übergangsbestimmungen der Verordnung des SBFI vom 11 Juli 2007 (Stand am 1. Januar 2019) über die berufliche Grundbildung für Büroassistentin EBA/Büroassistent EBA.

Der vorliegende Bildungsplan tritt am 1. Januar 2019 in Kraft.

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 20. Juni 2018

Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation

Toni Messner  
Leiter Ressort Berufsentwicklung

## Anhang zum Bildungsplan

### Bezugsquellenverzeichnis der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung

Dokument	Bezugsquelle	Website
Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Büroassistent/Büroassistentin mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)	- BBL (Bezug der Druckversion) - SBFJ	<a href="http://www.bbl.admin.ch">www.bbl.admin.ch</a> <a href="http://www.sbfj.admin.ch">www.sbfj.admin.ch</a>
Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA	- IGKG Schweiz	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)	- IGKG Schweiz	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	- IGKG Schweiz	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren QV	- IGKG Schweiz	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Notenformular Qualifikationsverfahren QV	- SDBB	<a href="http://www.berufsbildung.ch">www.berufsbildung.ch</a>