

## Büroassistent/in EBA

### Kompetenzendiagramm

Das Kompetenzendiagramm umfasst alle betrieblichen Leistungsziele gemäss Bildungsplan und ist auf der digitalen Lernumgebung Konvink verfügbar. Während der Ausbildung bearbeiten die Lernenden mehrmals das ganze Kompetenzendiagramm anhand spezifischer Fragen zur Umsetzung im Betrieb. Nach jeder Bearbeitung kann ein Stärken-Schwächen-Profil erstellt werden.

Parallel oder im Nachgang erfolgt eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildenden. Eine Fremdeinschätzung ist auf Einladung der Lernenden auch ohne persönliches Konvink-Login möglich. Das Kompetenzendiagramm bildet die Grundlage für Standortgespräche und ist auch das zentrale Umsetzungsinstrument der Ausbildungskontrolle.

Am Ende der Ausbildung erstellen die Berufsbildenden eine Schlussversion des Kompetenzendiagramms in Form eines Excel-Formulars und erstellen damit den «**Kompetenznachweis im Betrieb**». Das entsprechende Excel-Formular für die Schlussbeurteilung steht den Berufsbildenden auf Konvink zur Verfügung.

### Zugangsberechtigung und Registrierung Konvink

Mit Ausbildungsbeginn erhalten Lernende und Berufsbildende die Berechtigung zur Nutzung von Konvink. Die Registrierung erfolgt durch die Kurskommission der IGKG Schweiz vor Ort.

### Druckversion Kompetenzendiagramm

Nachfolgend finden Sie eine Druckversion des Kompetenzendiagramms mit allen 38 Leitfragen aufgeteilt in die drei Pakete «Kommunikation», «Betriebliche Abläufe» und «Administration». Die vorliegende Version entspricht jener, die **Berufsbildenden** für eine Fremdeinschätzung auf Konvink zur Verfügung steht.

HINWEIS: Fett markierte Kriterien sind **Muss-Kriterien**. Nicht fett markierte Kriterien sind Kann-Kriterien.

## Paket 1: Kommunikation (14 LF)

### Handlungskompetenzbereich «Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kund/innen» (11 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.1 Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Gelingt ihm/ihr eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation im Betrieb?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie passt die Rede- und Ausdrucksweise der Situation entsprechend an.</li> <li>– Er/sie bietet seinen/ihren Vorgesetzten, anderen Mitarbeitenden oder Abteilungen Unterstützung an.</li> <li>– Er/sie hilft seinen/ihren Vorgesetzten, anderen Mitarbeitenden oder Abteilungen dabei, Arbeiten zu koordinieren.</li> <li>– Er/sie leistet einen aktiven Beitrag, geschäftliche Probleme oder Situationen zu lösen.</li> </ul>
<b>Leitfrage</b>	<b>Gelingt ihm/ihr die Zusammenarbeit im Team?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie verfolgt die gemeinsamen Ziele im Team und hält sich an die definierten Regeln.</li> <li>– Er/sie führt seine/ihre Aufgaben pflichtbewusst aus und hält sich an Vereinbarungen.</li> <li>– Er/sie hört den anderen zu und lässt sie ausreden, bevor er/sie die eigene Meinung einbringt.</li> </ul>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie Arbeitsaufträge zuverlässig entgegennehmen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie überprüft, ob er/sie alle wichtigen Informationen (z.B. zeitlicher Rahmen, betriebliche Standards, Hilfsmittel) erhalten hat, um den Auftrag zu verstehen und durchführen zu können.</li> <li>– Er/sie kann die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nennen und beschreibt, wo er/sie bei Bedarf Unterstützung erhält.</li> <li>– Er/sie fragt gezielt nach den Hintergründen, dem Ziel und dem Zweck der Aufgabe.</li> <li>– Er/sie kennt bei grösseren Arbeitsaufträgen die Teilaufgaben und weiss, in welchen Schritten er/sie vorgehen muss.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.2a Gespräche führen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Beteiligt er/sie sich an internen Gesprächen mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kolleg/innen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann einem Gespräch als Ganzes folgen und nimmt aktiv daran teil.</li> <li>– Er/sie kann das Gespräch mündlich so zusammenfassen, dass es für andere Mitarbeitende verständlich ist.</li> <li>– Er/sie tritt dem Gegenüber mit Offenheit, Ehrlichkeit und Wertschätzung entgegen.</li> <li>– Er/sie erkennt die wichtigsten Punkte des Gesprächs und hält diese in geeigneter schriftlicher Form fest</li> </ul>

<b>Leitfrage</b>	<b>Wendet er/sie die Gesprächstechnik des «aktiven Zuhörens» an?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie hört dem Gegenüber aufmerksam zu.</b></li> <li>– <b>Er/sie kann angemessen auf verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner reagieren.</b></li> <li>– Er/sie geht offen auf Kund/innen, Vorgesetzte, Mitarbeitende und Kolleg/innen zu und zeigt Verständnis für deren Ansichten.</li> <li>– Er/sie stellt bei Unklarheiten Verständnisfragen und verschafft sich so mehr Klarheit.</li> </ul>
<b>Leitfrage</b>	<b>Beachtet er/sie im Kommunikationsverhalten die Grundregeln einer wertschätzenden Kommunikation?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie verhält sich im Umgang mit Kund/innen, Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kolleg/innen höflich und respektvoll.</b></li> <li>– <b>Er/sie akzeptiert berechnete und begründete Kritik an seinem/ihrer Verhalten.</b></li> <li>– Er/sie bemüht sich, das Gegenüber zu verstehen, indem er/sie sich achtsam verhält und Fragen stellt, wenn etwas unklar ist.</li> <li>– Er/sie äussert Kritik im Vier-Augen-Gespräch.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.2b Gespräche führen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Beteiligt er/sie sich an Gesprächen mit externen Kund/innen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie empfängt den/die Kund/in freundlich und verhält sich zuvorkommend und hilfsbereit.</b></li> <li>– <b>Er/sie spricht flüssig und adressatengerecht.</b></li> <li>– Er/sie kann das Gespräch mündlich so zusammenfassen, dass es für andere Mitarbeitende verständlich ist.</li> <li>– Er/sie kann den inhaltlichen Zusammenhang erkennen und aktiv am Gespräch teilnehmen.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.3 Telefongespräche führen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie gute Telefongespräche führen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie nimmt Telefonanrufe freundlich und gemäss internen Richtlinien korrekt entgegen.</b></li> <li>– <b>Er/sie leitet einen Anruf bei Bedarf zeitnah und an die dafür zuständige Person weiter.</b></li> <li>– Er/sie kann dem/der Gesprächspartner/in soweit möglich selbstständig Auskunft geben.</li> <li>– Er/sie kann die Bedürfnisse und Anliegen eines/r Kund/in erkennen und ihm/r im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten eine Lösung anbieten.</li> </ul>

<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.4 Gesprächsnotiz erstellen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Gelingt es ihm/ihr, eigene Notizen gut zu strukturieren?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie notiert während oder nach einem Kundengespräch die wesentlichen Punkte so, wie es im Betrieb üblich ist.</li> <li>– Er/sie leitet Informationen an die zuständigen Personen weiter und beachtet dabei, wie diese am besten erreichbar sind (z.B. telefonisch, persönlich oder per E-Mail).</li> <li>– Er/sie überlegt sich genau, welche Informationen für andere von Bedeutung sind, und gibt diese so weiter, dass die betrieblichen Abläufe eingehalten werden.</li> <li>– Er/sie macht sich Gedanken, wie dringend eine bestimmte Information ist, und übermittelt diese rechtzeitig.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>1.2.1 Produkte und Dienstleistungen kennen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie vollständig und korrekt Auskunft geben über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen unseres Betriebs nennen.</li> <li>– Er/sie zeigt fachlich korrekt Funktion, Nutzen und besondere Eigenschaften der wichtigsten Produkte und Dienstleistungen des Betriebs auf.</li> <li>– Er/sie kann die wichtigsten Konkurrenzbetriebe nennen.</li> <li>– Er/sie kann die vergleichbaren Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenzbetriebe beschreiben.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>1.2.2 Erwartungen gegenüber dem Betrieb kennen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kennt er/sie die Erwartungen gegenüber unserem Betrieb?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann die Erwartungen von Kund/innen und Lieferant/innen verständlich aufzeigen.</li> <li>– Er/sie kann die Erwartungen des Betriebs gegenüber Mitarbeitenden verständlich aufzeigen.</li> <li>– Er/sie beschreibt das wirtschaftliche Umfeld des Betriebs anschaulich.</li> <li>– Er/sie kann Schlüsselfaktoren für den Betriebserfolg aufzeigen.</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich «Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation» (3 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>8.1.4 Feedback geben und nehmen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Pflegt er/sie eine angemessene Feedbackkultur?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie erkennt, wann es sinnvoll ist, dass er/sie jemandem ein Feedback gibt.</li> <li>- Er/sie nimmt Rückmeldungen professionell entgegen.</li> <li>- Er/sie gibt Feedback stets wertschätzend und offen.</li> <li>- Er/sie bemüht sich, hilfreiche Rückmeldungen zu geben, z.B. indem er/sie konkrete Verbesserungsvorschläge macht oder seine/ihre Einschätzung begründet.</li> </ul>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie Rückmeldungen so umsetzen, dass er/sie davon profitiert?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie hört dem Gegenüber aufmerksam zu und versucht zu verstehen, wie er/sie die Leistung insgesamt einschätzt.</li> <li>- Er/sie notiert sich die wichtigsten Aussagen des Gegenübers.</li> <li>- Er/sie weiss nach dem Entgegennehmen einer Rückmeldung, was an der eigenen Leistung gut war und was nicht so gelungen ist.</li> <li>- Er/sie erkundigt sich, welche Personen und Hilfsmittel zur Verbesserung zur Verfügung stehen, und nutzt die angebotenen Unterstützungsmöglichkeiten.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>8.3.4 Inhalte präsentieren</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Hält er/sie wirkungsvolle Präsentationen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie wählt für unterschiedliche Inhalte passende Präsentationsformen.</li> <li>- Er/sie drückt sich während der Präsentation klar und verständlich aus.</li> <li>- Er/sie gliedert die Präsentation sinnvoll.</li> <li>- Er/sie tritt in einer Präsentation sicher und überzeugend auf.</li> </ul>

## Paket 2: Betriebliche Abläufe (12 LF)

### Handlungskompetenzbereich «Arbeiten in betrieblichen Abläufen» (6 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>3.1.1 Arbeitsabläufe beschreiben</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Stellt er/sie einfache Arbeitsabläufe des Betriebs übersichtlich dar?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie stellt einfache Arbeitsabläufe grafisch ansprechend und in geeigneter Form dar.</li> <li>– Er/sie kann gegenüber Drittpersonen einfache Arbeitsabläufe erklären.</li> <li>– Er/sie achtet bei der Darstellung der Arbeitsabläufe darauf, dass diese vollständig, übersichtlich und verständlich sind.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>3.1.2a Logistikablauf interne Post betreuen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie im Postbereich zuverlässig mitarbeiten?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie ist in der Lage, Teilbereiche des Postein- und Postausgangs und der Postverteilung zu betreuen.</li> <li>– Er/sie kann beschreiben, worauf in den einzelnen Teilbereichen jeweils zu achten ist (z.B. vertrauliche Post, Versandarten, Frankatur etc.).</li> <li>– Er/sie betreut den Postein- und Postausgang zuverlässig und reibungslos.</li> <li>– Er/sie kann Drittpersonen gegenüber die Abläufe und Zuständigkeiten des Posteingangs- und Postausgangsbereichs verständlich erklären.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>3.1.2b Logistikablauf Lager betreuen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie Teilbereiche des Lagers gut betreuen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie ist in der Lage, Teilbereiche des Lagers (z.B. Büromateriallager) selbstständig zu betreuen.</li> <li>– Er/sie achtet in der Betreuung von Teilbereichen des Lagers auf zentrale Elemente wie z.B. Lieferfristen und Lagerbestand.</li> <li>– Er/sie achtet auf eine übersichtliche Ordnung in seinem Teilbereich des Lagers.</li> <li>– Er/sie führt regelmässig Bestandskontrollen in seinem Teilbereich des Lagers durch.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>3.1.3 Dokumentationen/Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie Dokumentationen und Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann selbstständig standardisierte Dokumentationen/Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen.</li> <li>– Er/sie kann anhand einer Checkliste selbstständig und zuverlässig Konferenzunterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen.</li> <li>– Er/sie kann die Zusammenstellung standardisierter Dokumentationen/Unterlagen für eine bestimmte Zielgruppe organisieren bzw. anleiten.</li> </ul>

	– Er/sie bewirtschaftet Prospektständer oder ähnliche Formen der Betriebsbroschüren-Auslage selbstständig.
<b>Leistungsziel</b>	<b>3.1.4 Nach Checklisten arbeiten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie anhand von vorgegebenen Checklisten Aufträge vollständig und fehlerfrei bearbeiten?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann anhand einer Checkliste konkrete Aufträge zuverlässig und vollständig bearbeiten.</li> <li>– Er/sie aktualisiert im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten bestehende Checklisten sinnvoll.</li> <li>– Er/sie kann für vertraute Aufträge bzw. Arbeiten selbstständig saubere Checklisten erstellen und bearbeiten.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>3.2.2 Buchungsbelege bearbeiten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie Buchungsbelege bearbeiten?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann einfache Arbeitsschritte bei der Verarbeitung von Buchungsbelegen selbstständig und korrekt ausführen (z.B. Buchungsbelege sortieren und ablegen).</li> <li>– Er/sie kann Drittpersonen gegenüber die wichtigsten Schritte im Buchungsablauf verständlich erklären.</li> <li>– Er/sie kann Buchungsbelege selbstständig kontrollieren und kontieren.</li> <li>– Er/sie kann unter Anleitung anspruchsvolle Arbeitsschritte im Buchungsablauf korrekt ausführen (z. B. Buchungen, Zahlungen).</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich «Umgang mit Büroeinrichtungen» (6 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>5.1.1 Büromaterial und Bürogeräte einsetzen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Geht er/sie zweckmässig und routiniert mit Büromaterial und Bürogeräten um?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie verwendet Büromaterial und Bürogeräte ihrem jeweiligen Zweck entsprechend und routiniert.</li> <li>– Er/sie achtet bei der Verwendung von Büromaterial und Bürogeräten auf eine ökologische und ökonomische Benutzung.</li> <li>– Er/sie kann anhand eigener Beispiele die Bedeutung eines ökologisch sinnvollen Umgangs mit Büromaterial und Bürogeräten erläutern.</li> <li>– Er/sie kann gegenüber Drittpersonen zu Vorteil sowie Nachteil (Kosten und Anwendung) der eingesetzten Büromaterialien und Bürogeräten Auskunft geben.</li> </ul>

<b>Leistungsziel</b>	<b>5.1.2 Kommunikationsmittel bedienen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Beherrscht er/sie den routinierten Umgang mit Kommunikationsmitteln?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann die betrieblichen Kommunikationsmittel wie Telefon und Mailprogramm situationsgerecht und routiniert bedienen.</li> <li>– Er/sie beherrscht die wichtigsten technischen Operationen der betrieblichen Kommunikationsmittel und kann alltägliche Unterhaltsfunktionen ausführen.</li> <li>– Er/sie kann Drittpersonen verständlich und umfassend in die Bedienung und Funktion der betrieblichen Kommunikationsmittel einführen.</li> <li>– Er/sie berät Drittpersonen bei Anwendungsproblemen mit betrieblichen Kommunikationsmitteln.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>5.1.3 Kopiergerät / Multifunktionsgerät vertraut einsetzen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Ist er/sie sicher und versiert im Umgang mit dem betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgerät?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie bedient betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgeräte versiert und nutzt dabei sowohl Grundfunktionen wie auch erweiterte Funktionen.</li> <li>– Er/sie kann die Grundfunktionen und erweiterten Funktionen des betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgerätes gegenüber einer Drittperson verständlich erläutern.</li> <li>– Er/sie kann einfache bis anspruchsvolle Kopieraufträge selbstständig ausführen und achtet auf einen effizienten Verbrauch von Energie, Material und Zeit.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>5.1.4 Probleme beheben und mit Fehlermeldungen umgehen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Ist er/sie eine geeignete Ansprechperson bei Fehlermeldungen und Funktionsstörungen der betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgeräte?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kontaktiert bei technischen Problemen und Ausfällen des betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgerätes jeweils die richtige/n Person/en.</li> <li>– Er/sie kann Fehlermeldungen und kleinere Funktionsstörungen selbstständig beheben oder leitet die entsprechenden Massnahmen ein.</li> <li>– Er/sie bietet selbstständig eine Problemlösung an, wenn er/sie von Drittpersonen Hinweise auf Fehlermeldungen und Funktionsstörungen erhält oder weiss alternativ, an wen er/sie sich wenden soll.</li> <li>– Er/sie verfügt über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Kopier- und Multifunktionsgeräte.</li> </ul>

<b>Leistungsziel</b>	<b>5.2.1 Büroverbrauchsmaterial und IT-Zubehör umweltgerecht entsorgen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Entsorgt er/sie Büroverbrauchsmaterialien und IT-Zubehör fachgerecht?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie entsorgt Büroverbrauchsmaterial wie Papier, Druckpatronen, Batterien etc. sowie IT-Zubehör umweltgerecht.</li> <li>– Er/sie beachtet bei der Entsorgung von Büromaterial wie Papier, Druckpatronen, Batterien etc. sowie IT-Zubehör die Vorgaben des Betriebs.</li> <li>– Er/sie kann gegenüber Drittpersonen begründen, weshalb die fachgerechte Entsorgung einzelner Büroverbrauchsmaterialien und von IT-Zubehör aus ökologischer Sicht wichtig und sinnvoll ist.</li> <li>– Er/sie erkennt Mängel im betrieblichen Entsorgungsvorgang und schlägt konkrete Verbesserungsmöglichkeiten vor.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>5.2.2 Arbeitsplatz ergonomisch gestalten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Gestaltet er/sie den eigenen Arbeitsplatz ergonomisch sinnvoll?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann den eigenen Arbeitsplatz mit den vorhandenen Mitteln ergonomisch einrichten.</li> <li>– Er/sie kann den eigenen Büroalltag neben dem Arbeitsplatz ergonomisch gestalten (Sitzgewohnheiten, Bewegungspausen usw.).</li> <li>– Er/sie kann dem Gegenüber den Begriff «ergonomisch» und dessen Nutzen verständlich erläutern.</li> <li>– Er/sie kann anschaulich erklären, was am eigenen Arbeitsplatz ergonomisch sinnvoll ist.</li> </ul>

## Paket 3: Administration (12 LF)

### Handlungskompetenzbereich «Erstellen von Dokumenten» (1 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>2.1.1 Dokumente selbstständig erstellen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Erstellt er/sie selbstständig ansprechende Dokumente?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann anhand von Vorlagen einfache Dokumente erstellen, die er/sie selbstständig formatiert und grafisch gestaltet.</li> <li>– Er/sie kann Anhand stichwortartiger Angaben einen Text adressatengerecht und verständlich formulieren.</li> <li>– Er/sie gestaltet ansprechende Dokumente, die unseren Betrieb auch gegen aussen gut repräsentieren.</li> <li>– Er/sie kann bei Bedarf auch selbstständig eine neue Vorlage erstellen.</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich «Terminplanung» (2 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>4.1.1 Betriebliche Termine verwalten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie selbstständig betriebliche Termine verwalten?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann die betriebseigenen Instrumente zur Terminplanung selbstständig anwenden und geht mit Informationen vertraulich um.</li> <li>– Er/sie kann korrekte, vollständige und für andere Personen nachvollziehbare Einträge tätigen.</li> <li>– Er/sie kann selbstständig neue Einträge für die betriebliche Terminplanung für mehrere Personen erstellen.</li> <li>– Er/sie legt bei der Erstellung der Einträge nicht nur auf eine verständliche und fehlerfreie, sondern auch auf eine ansprechende und übersichtliche Darstellung Wert.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>4.2.1 Persönliche Planung und Organisation</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie die eigene Arbeit gut planen und organisieren?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie kann eine sorgfältige und realistische Tages- und Wochenplanung für den eigenen Arbeitsbereich erstellen und umsetzen.</li> <li>– Er/sie kann bei der Tages- und Wochenplanung Prioritäten setzen.</li> <li>– Er/sie ist in der Lage, auf kurzfristige Änderungen in der Tages- oder Wochenplanung zu reagieren und die Planung entsprechend anzupassen.</li> <li>– Er/sie führt regelmässig Erfolgskontrollen der eigenen Arbeits- und Aufgabenplanung durch.</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich «Verstehen von Zusammenhängen in Wirtschaft und Gesellschaft» (1 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>7.2.5 Umweltfreundlich handeln</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Setzt er/sie sich mit Fragen zum Umweltschutz auseinander?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie kann die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Umwelt anhand einiger Beispiele aus dem privaten oder beruflichen Alltag erklären.</li> <li>- Er/sie reflektiert den Umgang mit der Umwelt im persönlichen und beruflichen Alltag.</li> <li>- Er/sie kann aufzeigen, wo im privaten oder beruflichen Alltag umweltfreundliche Verbesserungsmassnahmen getroffen werden können.</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich «Umgang mit Daten» (8 LF)

<b>Leistungsziel</b>	<b>6.1.1 Informationen und Daten beschaffen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Verfügt er/sie über die für die Arbeit benötigten Daten und Informationen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie kann Daten und Informationen gemäss Anweisung beschaffen, indem er/sie interne Mittel zur Informationsbeschaffung (z.B. Intranet, Internet, Verzeichnisse etc.) nutzt.</li> <li>- Er/sie nutzt zur Beschaffung der benötigten Daten und Informationen selbstständig und routiniert die im Betrieb zur Verfügung stehenden Mittel wie z.B. Intranet, Internet oder Verzeichnisse.</li> <li>- Er/sie richtet den eigenen Arbeitsplatz so ein, dass er/sie auf häufig und regelmässig verwendete Daten rasch und effizient Zugriff erhält (Verknüpfungen, Schnellzugriff, Bücher im Regal etc.).</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>6.1.2 Daten pflegen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Pflegt er/sie die Daten zuverlässig?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er/sie pflegt die für die eigene Arbeit relevanten Daten, indem er/sie diese unter Anleitung auf dem aktuellsten Stand hält, sie ergänzt und korrigiert.</li> <li>- Er/sie arbeitet im Umgang mit den Daten sorgfältig.</li> <li>- Er/sie arbeitet im Umgang mit den Daten zuverlässig und speditiv.</li> </ul>

<b>Leistungsziel</b>	<b>6.2.1 Daten und Schriftstücke ablegen und vorschriftsgemäss aufbewahren</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Beherrscht er/sie die korrekte Datenablage?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie legt Daten und Schriftstücke im betrieblichen Ablagesystem für alle Mitarbeitenden nachvollziehbar ab.</b></li> <li>– Er/sie kann die Vor- und Nachteile verschiedener Ablagesysteme (z.B. digital vs. Papier, verschiedene Systeme etc.) erläutern.</li> <li>– Er/sie kann über die gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrungsdauer von bestimmten Unterlagen Auskunft geben und diese anwenden.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>6.2.2 Systematische Ablage für den persönlichen Arbeitsplatz erstellen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Sorgt er/sie am persönlichen Arbeitsplatz für eine korrekte Ablage?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie erstellt mit den im Betrieb vorhandenen Mitteln für seinen/ihren eigenen Arbeitsplatz/Arbeitsbereich selbstständig eine sinnvolle und nachvollziehbare Ablage.</b></li> <li>– Er/sie tätigt die Ablage nach vorgegebenen Ordnungskriterien (z.B. ordnen nach Produkt, nach Datum, Kunde, nach Abteilung etc.) regelmässig und zuverlässig.</li> <li>– Er/sie kann verschiedene Ordnungskriterien für bestimmte Ablagen nennen und begründet diese nachvollziehbar.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>6.2.3 Im Archiv arbeiten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie bei der Archivführung mitarbeiten?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie kann einzelne Arbeitsschritte bei der Archivierung (Papier oder elektronisch) selbstständig und zuverlässig nach betriebseigenem Archivierungssystem ausführen.</b></li> <li>– Er/sie kann den Aufbau des internen Archivs verständlich erklären.</li> <li>– Er/sie ist in der Lage, Teilbereiche des betrieblichen Archivierungssystems eigenverantwortlich zu führen.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>6.3.1 Daten schützen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Kann er/sie gezielt Massnahmen treffen, um von ihm/ihr verwendete Daten vor Missbrauch zu schützen?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Er/sie schützt vertrauliche Daten, Schriftstücke und Objekte nach Weisung und beachtet dabei die relevanten betrieblichen und gesetzlichen Rechts- und Sicherheitsaspekte.</b></li> <li>– Er/sie kann Auskunft darüber geben, welche Dateien, Schriftstücke und Objekte vertraulich sind.</li> <li>– Er/sie kann anderen Mitarbeitenden gegenüber betriebliche Massnahmen zum Schutz vor Datenmissbrauch verständlich erklären.</li> </ul>

<b>Leistungsziel</b>	<b>6.3.2 Persönliche Daten sichern und wiederherstellen</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Sichert er/sie Daten regelmässig mit dem geeigneten Medium?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie verwendet für die Sicherung der Daten das passende Medium (z.B. Stick, Cloud, Festplatte). Dabei beachtet er/sie die Vorgaben des Betriebs.</li> <li>– Er/sie sichert eigene Daten regelmässig, um Datenverlust zu verhindern.</li> <li>– Er/sie überprüft, ob die Datensicherung erfolgreich war und stellt sicher, dass die gesicherten Daten vollständig wiederhergestellt werden können.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>	<b>6.3.3 Daten, Schriftstücke und Objekte vernichten</b>
<b>Leitfrage</b>	<b>Löscht und vernichtet er/sie Daten gemäss Vorgaben?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Er/sie hält konsequent die betrieblichen Richtlinien und die gesetzlichen Vorgaben ein.</li> <li>– Er/sie kann beschreiben, welche Daten, Schriftstücke und Objekte wie gelöscht oder vernichtet werden.</li> <li>– Er/sie löscht und vernichtet Daten selbstständig, verantwortungsbewusst und zuverlässig.</li> </ul>