**Kompetenzendiagramm für Büroassistent/in EBA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Schlussdokument für (Name/Vorname):** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Das Kompetenzendiagramm ist das Instrument zur Erfassung der betrieblichen und überbetrieblichen Leistungen und des Verhaltens der lernenden Person während der Ausbildung. Die Leistungen und das Verhalten werden von der Berufsbildnerin / vom Berufsbildner bzw. der ÜK-leitenden Person beurteilt. Es setzt sich aus den zwei Teilen „Betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen“ und „Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen“ zusammen.  **Zweck**  Das Kompetenzendiagramm ist einerseits Teil des Qualifikationsbereichs "Berufliche Praxis" und dient andererseits als Förderungsinstrument für die jungen Berufsleute. Es ermöglicht die Beurteilung der praktischen Fähigkeiten und zeigt auf, bis zu welcher Stufe die betrieblichen und überbetrieblichen Leistungsziele und die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen erreicht werden. Die vorhandenen Kompetenzen werden detailliert und aussagekräftig anhand von beruflichen Situationen dargestellt.  **Nutzen**  Der Nutzen des Kompetenzendiagramms ist vielfältig:   * Die **auszubildende Person** lernt ihre Stärken und Schwächen sowie ihre beruflichen Weiterentwicklungsmöglichkeiten kennen. Durch den sichtbaren Lernerfolg werden das berufliche Selbstvertrauen und die berufliche Identität der künftigen Büroassistentin bzw. des künftigen Büroassistenten gefördert. Mit dem Kompetenzendiagramm erhalten die Büroassistenten einen eidgenössisch anerkannten Kompetenzennachweis, den sie auf dem Arbeitsmarkt gezielt einsetzen können. * Dem **Lehrbetrieb** dient das Kompetenzendiagramm als einfach bedienbares Strukturierungs- und Planungsinstrument für die Ausbildung. Es erlaubt der Berufsbildnerin / dem Berufsbildner, die Stärken und Schwächen der lernenden Person detailliert festzuhalten und gezielt zu fördern.. Ein weiterer Vorteil des Kompetenzendiagramms liegt darin, dass es auf die betrieblichen Gegebenheiten und Ausprägungen Rücksicht nimmt.   **Drittpersonen** wie z.B. künftige Arbeitgeber können anhand des Kompetenzendiagramms vorhandene Kompetenzen einfach erkennen und diese mit ihrem Anforderungsprofil vergleichen.. Die ausgebildeten Büroassistentinnen und -assistenten können entsprechend ihrer beruflichen Neigungen eingesetzt werden | **Teil 1 „Betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen“**  **Teil 1 des Kompetenzendiagramms ist Bestandteil des Qualifikationsbereichs „Berufliche Praxis“ und bildet die Grundlage für das Qualifikationsgespräch.**  Jedes betriebliche und überbetriebliche Leistungsziel aus dem Bildungsplan  wird im Kompetenzendiagramm in drei Stufen gegliedert. Diese Stufen sind hierarchisch aufgebaut und verstehen sich als Steigerung: für das Erreichen  der Stufe 2 wird die Stufe 1 vorausgesetzt. Die Stufe 2 deckt sich mit dem im Bildungsplan beschriebenen Leistungsziel. Wird in einem Leistungsziel die Stufe 3 erreicht, verfügt die lernende Person in diesem Bereich über überdurchschnittliche Kenntnisse. Die im Bildungsplan Teil A den Leistungszielen zugeordneten Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden integriert bewertet.  **Anwendung**  Insgesamt werden mit dem Kompetenzendiagramm 32 Leistungsziele abgedeckt. Davon werden 29 Leistungsziele im Betrieb erarbeitet (blau markiert) und 3 in den überbetrieblichen Kursen (gelb markiert). Während der Ausbildung wird jedes Leistungsziel mindestens einmal durch die Berufsbildnerin / den Berufsbildner oder die ÜK-leitende Person bewertet. Mehrmalige Bewertungen, z.B. zur Verbesserung des Kompetenzen-diagramms, sind möglich. Die Leistungsziele 1.2.1 / 1.2.2 / 4.2.1 / 5.1.1 / 5.2.3 werden sowohl im Betrieb als auch in den überbetrieblichen Kursen behandelt, wobei die Einführung im ÜK und die Umsetzung des im ÜK Gelernten im Betrieb erfolgen. Diese Leistungsziele sind blau markiert und werden somit durch den Lehrbetrieb bewertet.  **Bewertung pro Ausbildungssemester**  Die Berufsbildnerin / der Berufsbildner vereinbart die zu beurteilenden Leistungsziele mündlich mit der lernenden Person. Pro Ausbildungssemester muss mindestens eine Teilbeurteilung durchgeführt werden. Während mind. 2 Monaten werden die Leistungen und das Verhalten der lernenden Person beobachtet und im Kompetenzendiagramm festgehalten. Anschliessend wird die Bewertung mit der lernenden Person besprochen. Das Kompetenzendiagramm wird im Personaldossier der lernenden Person aufbewahrt. Der Lehrbetrieb ist verantwortlich, dass nach jedem Bewertungsgespräch Kopien des aktualisierten Kompetenzendiagramms angefertigt und der lernenden Person ausgehändigt werden. |
| **Schlussbewertung**  Am Ende der Ausbildung erstellt die Berufsbildnerin / der Berufsbildner die Schlussfassung des Kompetenzendiagramms, unterzeichnet diese und leitet  sie an die für die Prüfung zuständigen Organe weiter. Im Qualifikationsgespräch überprüfen Prüfungsexperten auf Grund des Kompetenzendiagramms.die Berufsfähigkeit der lernenden Person. Danach wird das Kompetenzendiagramm  von der Chefexpertin / vom Chefexperten unterzeichnet und an die kantonale Behörde weitergeleitet.  **Bestehensnorm**  Für das Bestehen des Qualifikationsbereichs "Berufliche Praxis" ist der Teil 1 "betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen" massgebend. Je nach Leistungsziel muss die lernende Person die Stufe 1 oder 2 erreichen. Die zu erreichende Stufe ist im Kompetenzendiagramm farbig hinterlegt. Wird die  Stufe 1 in einem Leistungsziel nicht erreicht, muss dies von der Berufsbildnerin / vom Berufsbildner schriftlich begründet werden.  **Nicht erfüllter Teil 1**  Erfüllt die lernende Person die Bestehensnorm nicht, hat sie trotzdem Anspruch  auf eine definitive Fassung ihres Kompetenzendiagramms Teil 1. (siehe auch „Kompetenzendiagramm als Kompetenznachweis“).  **Teil 2 „Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen“**  Dieser Teil ist **nicht** Bestandteil des Qualifikationsbereichs „Berufliche Praxis“.  Er dient vor allem der Persönlichkeitsförderung und -entwicklung der Büroassistentinnen und-assistenten.  Die für den Beruf relevanten Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden losgelöst von den Fachkompetenzen in einer 4-stufigen Skala gegliedert und geben Auskunft über das Verhalten der lernenden Person.  Die Einschätzung des Verhaltens macht den Lernenden bewusst, wo Stärken vorhanden sind und wo Förderungsbedarf besteht. | **Anwendung**  Gleichzeitig mit der Bewertung der Leistungsziele im Teil 1 "Betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen" werden die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der lernenden Person anhand der 4-stufigen Skala bewertet. Es wird empfohlen, die einzelnen Kompetenzen während der Ausbildung mehrmals zu bewerten, damit die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der jungen Berufsleute gezielt gefördert werden können.  Die Berufsbildnerin / der Berufsbildner bespricht die Einschätzung dieser Kompetenzen mit der lernenden Person. Um die lernende Person gezielt zu fördern, werden Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten unter den Bemerkungen festgehalten. Die Berufsbildnerin / der Berufsbildner gibt der lernenden Person konkrete, umsetzbare Empfehlungen zur Verbesserung der jeweiligen Kompetenz. Bei der nächsten Bewertung wird überprüft, inwieweit diese Empfehlungen umgesetzt wurden.  **Kompetenzendiagramm als Kompetenznachweis**  Der Leitfaden „Zweijährige berufliche Grundbildung mit eidgenössischem Berufsattest“ des Bundesamts für Berufsbildung (BBT, März 2005) sieht unter Punkt 7. Abschluss folgendes vor: „Wer trotz Wiederholung des Qualifikationsverfahrens den Attest-Abschluss nicht erreicht, hat ein Anrecht, sich seine Kompetenzen individuell bestätigen zu lassen. Massgebend sind die in der Verordnung über die berufliche Grundbildung aufgeführten Kompetenzen. Diese zu bescheinigen, ist Sache der Kantone und Organisationen der Arbeitswelt.“  Das Kompetenzendiagramm Teil 1 und Teil 2 Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA erfüllt diesen Zweck. Beide Teile werden von der zuständigen Person im Lehrbetrieb unterschrieben und datiert und der Lernenden / dem Lernenden ausgehändigt. | |

**1. Umgang mit Kunden**

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1 Gespräche führen** | Ich kann einfache Aussagen in Gesprächen mit Kunden, Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen verstehen und wiedergeben. Sofern erforderlich kann ich mich am Gespräch beteiligen. |  | Ich verstehe die wesentlichen Aussagen in Gesprächen mit Kunden, Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen und nehme aktiv am Gespräch teil. Ich spreche dabei flüssig und adressatengerecht.  Ich kann das Gespräch mündlich zusammenfassen. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, die wichtigsten Punkte des Gesprächs zu erkennen.  Ich halte diese in geeigneter schriftlicher Form fest. Meine Aufzeichnungen sind vollständig, verständlich und fehlerfrei. |  |
| **1.1.2 Telefongespräche führen und -notizen erstellen** | Ich kann ein Telefongespräch freundlich und kundengerecht entgegennehmen und korrekt an die verantwortliche Person weiterleiten. Falls nötig halte ich die für den telefonischen Rückruf erforderlichen Informationen fest. |  | Bei Telefongesprächen gehe ich auf den Gesprächspartner ein. Ich bin in der Lage, Auskünfte zu erteilen. Sofern notwendig kann ich die wichtigsten Informationen für die Weiterverarbeitung einholen und in einer Notiz festhalten. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich die Wichtigkeit des Gespräches einschätzen und reagiere richtig:Bei Bedarf kann ich dem Gesprächspartner geeignete Vorschläge unterbreiten oder ihn beraten. |  |
| **1.2.1 Kundenbedürfnisse erkennen und darauf eingehen** | Beim ersten Kontakt mit dem Kunden verhalte ich mich freundlich und hilfsbereit. Ich empfange den Kunden und melde ihn korrekt an. |  | Wenn ich mit Kunden spreche, höre ich ruhig zu. Ich kann ihre Anliegen mit Hilfe von geeigneten Fragen erfassen. Dabei gehe ich auf die Kundenbedürfnisse ein. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich eine konkrete Lösung anbieten, um den Kundenwunsch zu erfüllen. |  |
| **1.2.2 Kundenbedürfnisse schriftlich erfassen** | Während oder nach einem Kundengespräch notiere ich die wesentlichen Punkte so, wie es in meinem Lehrbetrieb üblich ist. Ich leite die Notiz an die zuständige Person weiter. |  | Ich notiere die wesentlichen Punkte eines Kundengesprächs. Anschliessend bearbeite ich meine Notizen, so dass die betrieblichen Abläufe eingehalten werden können. Dabei wende ich die richtigen Fachausdrücke an und drücke mich verständlich aus. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 achte ich auf die entsprechende Darstellung meiner Notiz: Sie ist geordnet, übersichtlich und fehlerfrei.  Auch andere Mitarbeitende können den Auftrag aufgrund meiner Angaben ohne Nachfrage ausführen und den Kundenwunsch erfüllen. |  |
| **1.2.3 Produkte/ Dienstleistungen kennen**  **ÜK** | Ich kann mit eigenen Worten die wichtigsten Produkte bzw. Dienstleistungen meines Betriebes benennen. Ich erkläre, wo sie verwendet werden und welche Eigenschaften sie besitzen. | **ÜK** | Nebst den Produkten bzw. Dienstleistungen und Eigenschaften kenne ich auch deren Nutzen für den Kunden. Ich kann dies fachlich korrekt und anschaulich erklären.  Ausserdem kenne ich die wichtigsten Konkurrenzbetriebe und deren vergleichbare Produkte und Dienstleistungen. | **ÜK** | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich detailliert erläutern, wie sich unsere Produkte bzw. Dienstleistungen von den Produkten der Konkurrenz unterscheiden.  Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse. | **ÜK** |

|  |
| --- |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: |
|  |
|  |
|  |

****

**2. Erstellen von Dokumenten**

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1.1** **Ansprechende Dokumente selbständig erstellen** | Ich kann selbständig einfache Dokumente anhand von Vorlagen (z.B. Standardbriefe, Formulare, Notizen) meines Betriebs erstellen. Dabei verwende ich die gängigen Computerprogramme und die gängigsten Textformatierungen. |  | 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. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich aufgrund von stichwortartigen Angaben selbständig anspruchsvollere Dokumente (z.B. Bericht, Präsentation, Aktennotiz) erstellen. Dabei formuliere ich den Text weitgehend selbst. |  |
| **2.1.2 Geschäftsvorgänge dokumentieren** | Ich kann unter Anleitung Geschäftsvorgänge für interne Bedürfnisse festhalten (z.B. Telefonnotizen anfertigen, Tabellen und Listen erstellen). |  | Ich bin in der Lage, Geschäftsvorgänge für interne Bedürfnisse festzuhalten. Ich verwende dabei die vorgegebenen Vorlagen und Formulare. Dabei achte ich, dass das Schriftstück verständlich, der Situation angepasst und auf die Adressaten abgestimmt ist. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich auch anspruchsvollere Geschäftsvorgänge festhalten (z.B. Protokolle aufnehmen, Grafiken und Diagramme erstellen). |  |

|  |
| --- |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: |
|  |
|  |

**3. Arbeiten in betrieblichen Abläufen**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| **3.1.1 Arbeitsabläufe beschreiben**  **ÜK** | Ich kann einfache, kleinere Arbeitsabläufe (max. 6 Teilschritte) mit eigenen Worten erklären. | **ÜK** | Ich kann einfachere Arbeitsabläufe selbständig, in logisch richtiger Reihenfolge aufzeigen. Dabei achte ich auf eine übersichtliche Darstellung und verwende die üblichen Prozess-Symbole oder eine andere geeignete Darstellung. | **ÜK** | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich auch Arbeitsabläufe beschreiben, die Entschei-dungen beinhalten. | **ÜK** |
| **3.1.2 Logistikabläufe kennen und umsetzen** | Ich bin in der Lage, in einzelnen Teilbereichen des Postein– und Postausgangs, der Postverteilung oder des Lagers (z.B. Büromaterial) unter Anleitung mitzuarbeiten. |  | Ich kann einzelne Teilbereiche des Postein– und Postausgangs, der Postverteilung und des Lagers (z.B. Büromaterial) betreuen. Ich weiss, worauf ich dabei achten muss (z.B. private Post öffnen, Frankatur kontrollieren, Lieferfristen einhalten, Grundstock des Lagers über-wachen). |  | Ich kann den Postein– und Postausgang, die Postverteilung und/oder das Lager selbständig und zuverlässig betreuen. |  |
| **3.1.3 Dokumentationen/ Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen** | Ich kann anhand einer Mustervorlage eine Dokumentation und/oder Unterlagen (z.B. für Konferenzen, interne Teams, Kunden-gespräche, Versände, Prospektständer) zusammenstellen bzw. bereitstellen. |  | Ich kann anhand von vorgegebenen Checklisten selbständig Dokumenta­tionen/Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen. |  | Ich kann selbständig, standardisier­te Dokumentationen/Unterlagen für eine bestimmte Zielgruppe zusam­menstellen bzw. bereitstellen und/oder das Zusammenstellen organisieren bzw. anleiten. |  |
| **3.1.4 Nach Checklisten arbeiten** | Ich kann unter Anleitung anhand einer vorgegebenen Checkliste konkrete Teil-Aufträge bearbeiten (z.B. Sitzungszimmer einrichten, Post- und Paketsendungen bereitstellen, Wareneingänge kontrol­lieren, Spesen abrechnen). |  | Ich kann mit Hilfe einer vorgegebenen Checkliste Aufträge fehlerfrei und vollständig bearbeiten. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich für mir vertraute Aufträge bzw. Arbeiten selbständig Checklisten erstellen und bearbeiten. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leistungsziel** | Stufe 1 | Erfüllt | Stufe 2 | Erfüllt | Stufe 3 | Erfüllt | |
| **3.2.2 Buchungsbelege bearbeiten** | Ich kann unter Anleitung Buchungsbelege sortieren und korrekt ablegen. |  | Ich kann einzelne Arbeitsschritte bei der Verarbeitung von Buchungsbelegen selbständig und korrekt ausführen (z.B. Buchungen, Zahlungen ausführen). |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich Buchungsbelege nach entsprechender Einführungszeit selbständig kontieren und kontrollieren. |  | |
| **3.2.3 Debitoren/Kreditoren-buchhaltung führen** | Ich kann eine einfache Debitoren/Kredi-torenbuchhaltung (ohne Abschluss) erklären. |  | Ich kann einzelne Teilschritte der Debitoren/Kreditorenbuchhaltung unter Anleitung ausführen. |  | Ich kann eigenverantwortlich einzelne Teil-schritte der Debitoren/Kreditorenbuchhal-tung ausführen. |  | |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |

1. **Terminplanung**

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.1.1 Betriebliche Termine verwalten** | Ich kann bestehende Listen für die Terminplanung im betrieblichen Bereich fristgerecht ausfüllen (z.B. Präsenzliste, Ferienliste, Ämtliplan). |  | Ich kann vorhandene Listen für die betriebliche Terminplanung für mehrere Personen oder eine Gruppe nach Anleitung führen. |  | Ich kann Listen und Tabellen zur Terminplanung selbständig erstellen und führen. |  |
| **4.1.2. Terminplanungs­instrumente benützen** | Ich kann Standardsoftware und andere Instrumente meines Betriebes zur Terminplanung anwenden. |  | 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. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich mit den vorhandenen Instrumenten Termine für mehrere Personen organisieren. Die mir anvertrauten Terminplaner sind korrekt und zuverlässig geführt. |  |
| **4.2.1 Eigene Arbeit und Arbeitsschritte planen** | Ich kann eine Tages- bzw. Wochenplanung für meinen Arbeitsbereich nach Vorlage erstellen und umsetzen. |  | Ich kann eine Tages- bzw. Wochenplanung für meinen Arbeitsbereich erstellen, umsetzen und kontrollieren. Dabei setze ich Prioritäten. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, auf Änderungen flexibel zu reagieren und meine Arbeitsplanung fortlaufend anzupassen. |  |
| * + 1. **Persönliches Lernen planen**   **ÜK** | Ich kann persönliche Arbeiten und Aufträge (z.B. Lerndokumentation, Schultermine, Prüfungsvorbereitung) mit meinen vertrau-ten Instrumenten planen und ausführen. | **ÜK** | Ich plane meine persönliche Arbeit und setze den Plan um. Abschliessend über­prüfe ich meine Planung und Ausführung der Arbeit. | **ÜK** | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, die erkannten Verbesserungsmög­lichkeiten bei künftigen Arbeiten und Aufträgen sichtbar umzusetzen. | **ÜK** |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**5. Umgang mit Büroeinrichtungen**

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.1.1 Büromaterial und  -geräte verwenden** | Ich brauche das Büromaterial bzw. die  Bürogeräte dem Verwendungszweck entsprechend. |  | Ich wähle das Büromaterial bzw. das  Bürogerät nach seinem Verwendungs-zweck richtig aus und setze dieses situationsgerecht ein. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kenne ich Vor-­ und Nachteile der eingesetzten Materialien und Geräte hinsichtlich Kosten, Anwendung und Umweltbelastung. |  |
| **5.1.2 Elektronische Daten­übermittlungsgeräte bedienen** | Ich kann die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Betriebes wie Telefon, Fax und E-mail bedienen und situationsgerecht gebrauchen. |  | Ich bediene die elektronischen Datenüber-mittlungsgeräte meines Betriebes routi-niert. Ich beherrsche die wichtigsten tech-nischen Operationen und kann die alltäg-lichen Unterhaltsfunktionen ausführen. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich Drittpersonen verständlich und umfassend in die Bedienung und Funktion der Datenübermittlungsgeräte einführen. |  |
| **5.1.3 Mit dem Kopiergerät vertraut sein** | Ich kann einfache Kopieraufträge (z. B. sortieren, heften, lochen) gemäss Vorgaben ausführen. |  | Ich bin mit den speziellen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes im Betrieb vertraut (z.B. broschieren, vergrössern, verkleinern, doppelseitig kopieren, Kon-trasteinstellungen, Zwischenblätter ein-ziehen). Ich kann diese Funktionen ohne Hilfsmittel anwenden. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich Drittpersonen verständlich und umfassend in die Bedienung und Funktion des Kopiergerätes einführen.  Ich gelte für die Mitarbeitenden als Ansprechperson bei speziellen Kopier-fragen. |  |
| **5.1.4 Probleme beheben und mit Fehlermeldungen umgehen** | Ich bemerke die Fehlermeldungen und Funktionsstörungen an Büroeinrichtungen (z.B. Drucker, Fax, Kopierer, Beamer). Ich kann einfache Störungen mit Hilfe der Bedienungsanleitung selber beheben. |  | Bei Fehlermeldungen und Funktions­störungen an Büroeinrichtungen kann ich das Problem selbständig beheben oder die entsprechenden Massnahmen einleiten (z.B. Unterstützung holen oder die Störung melden). |  | Zusätzlich zur Stufe 2 verfüge ich über vertiefte Kenntnisse einzelner Geräte. Ich gelte in der Abteilung als Ansprechperson in Problemfällen. |  |
| **5.2.1 Mit Drucker/Foto-kopierer ökologisch und ökonomisch sinnvoll umgehen** | Ich gehe mit Papier und Druckerpatronen sparsam um und begründe, warum dies notwendig ist. |  | Beim Kopieren und Drucken achte ich darauf, keinen Papierausschuss zu produzieren. Ich verwende z.B. die „Muster- Taste“ oder korrigiere meine Dokument sorgfältig vor dem Ausdruck am Computer. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 entscheide und begründe ich überlegt, wie und wo ich gewisse Dokumente kopiere oder aus­drucke (z.B. Papierauswahl, Farbauswahl, Folien). |  |
| **5.2.2 Büroverbrauchs-materialien und EDV-Zubehör entsorgen** | Ich entsorge Papier, Patronen, Batterien, etc. auf Anweisung. |  | Ich entsorge gängige Büroverbrauchs-materialien und EDV-Zubehör gemäss den Vorgaben unseres Betriebes. Ich bin in der Lage diese Vorgaben ökologisch zu begründen. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 erkenne ich allfällige Entsorgungsmängel und schlage konkrete Verbesserungen vor. |  |
| **5.2.3 Arbeitsplatz ergonomisch gestalten** | Ich kenne die Vorteile eines ergonomisch eingerichteten Arbeitsplatzes und kann sie beschreiben. |  | Ich richte meinen Arbeitsplatz nach Möglichkeit ergonomisch ein und begründe die Einrichtung. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 achte ich darauf neben dem Arbeitsplatz meinen Büroalltag ergonomisch zu gestalten (z.B. Sitzge­wohnheiten, Bewegungspausen). |  |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**6. Umgang mit Daten**

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.1.1 Informationen und Daten beschaffen** | Ich kann mit Hilfe entsprechender Angaben und Anweisungen Daten und Informa­tionen mit den im Betrieb zur Verfügung stehenden Mitteln beschaffen (z.B. Inter­net, Intranet, Bedienungsan­leitungen, Ver-zeich­­nisse, öffentliches Telefonbuch). |  | Ich beschaffe mir routiniert Informationen und Daten, die für die Erfüllung meiner Aufgaben relevant sind, in dem ich die mir im Betrieb zur Verfügung stehenden Mittel selbständig nutze. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, auf häufig verwendete Daten und Informationen aufgrund meiner eigenen Organisation schnell zurückzugreifen (z.B. Verknüpfungen und Favoriten auf dem PC einrichten, Listen oder Verzeichnisse griff-bereit haben). |  |
| **6.1.2 Daten pflegen** | Ich kann bestehende Daten unter Anleitung aktualisieren und anpassen. |  | Ich bin in der Lage, die von mir betreuten und die für meine Aufgaben notwendigen Daten zu pflegen. Ich füge Informationen ein. Ich aktualisiere und passe Daten zuverlässig und speditiv an. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich mit Hilfe von Vorlagen selbständig Daten erheben und pflegen. |  |

| Leistungsziel | **Stufe 1** | **Erfüllt** | **Stufe 2** | **Erfüllt** | **Stufe 3** | **Erfüllt** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.2.1 Daten und Schrift-stücke ablegen und vorschriftsgemäss aufbewahren** | Ich kann Daten und Schriftstücke gemäss Auftrag alphabetisch und nach Datum ablegen. Dabei verwende ich das vorgege-bene Ablagesystem. |  | Ich kann Daten und Schriftstücke nach Vorgaben/Weisungen so ablegen, dass ich oder andere Mitarbeitende die Unterlagen wieder finden.  Zusätzlich kann ich über die gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrungsdauer von bestimmten Unterlagen Auskunft geben und dementsprechend handeln. |  | Ich lege Daten und Schriftstücke selbstständig ab. Ich tue dies regelmässig, schnell und fehlerfrei. |  |
| **6.2.2 Systematische Ablage für den persönlichen Arbeitsplatz erstellen** | Ich benutze die mir zur Verfügung gestellten Ablagen nach vorgegebenen Ordnungskriterien. |  | 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. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich Verbesserungen im Ablagesystem meines Arbeitsplatzes vorschlagen und begrün-den. |  |
| **6.2.3 Im Archiv arbeiten** | Ich kann nach Vorgaben einzelne Arbeitsschritte bei der Archivführung ausführen (z.B. Archivboxen beschriften und nach Anweisung füllen, Archivordnung kontrollieren). |  | Ich kann bei der Archivführung zuverlässig mitarbeiten und den Aufbau des Archivs meines Betriebes erklären. |  | Ich kenne das Archivsystem so gut, dass ich Teilbereiche selbständig führen kann. |  |
| **6.3.1 Daten schützen** | Ich schütze meine elektronischen Daten vor Missbrauch und Manipulation, in dem ich   * ein Passwort verwende * den Computer beim Verlassen des Arbeitsplatzes sperre * und keine unsicheren Dateien vom Internet herunterlade. |  | Weil ich die Gefahren des Datenmiss-brauchs kenne, treffe ich bewusst Vorbeugungsmassnahmen (z.B. Zugriff auf gefährliche Websites vermeiden, E-Mail Adressen nicht fahrlässig verbreiten, gefährliche E-Mails nicht öffnen und weiterleiten). Dabei beachte ich die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, andere Mitarbeitende über die Gefahren des Datenmissbrauchs zu informieren. |  |
| **6.3.2 Daten sichern und Backup erstellen** | Beim Bearbeiten von Dateien sichere ich diese in regelmässigen Abständen.  Wenn ich bestehende Dateien über­schreibe, achte ich darauf, diese unter einem anderen Namen abzuspeichern. |  | Um einen Datenverlust zu vermeiden, sichere ich meine Daten regelmässig. Dabei beachte ich die betriebsinternen Datensicherungsbestimmungen.  Wenn nötig, erstelle ich selbständig ein Backup oder speichere die Daten auf einem Datenträger (CD, Diskette, Memory Stick). |  | Zusätzlich zur Stufe 2 bin ich in der Lage, andere Mitarbeitende in die betriebs­internen Datensicherungsbestimmungen einzuführen. |  |
| **6.3.3 Daten, Schriftstücke und Objekte vernichten** | Ich kann Auskunft geben darüber, welche Daten, Schrift­stücke und Objekte (z.B. Personalausweis, Informationsträger) ver-traulich sind und deshalb auch ent-sprechend vernichtet werden müssen. |  | Ich kann Daten, Schriftstücke und Objekte nach Weisungen löschen bzw. vernichten. Dabei beachte ich Rechts- und Sicher­heitsaspekte. |  | Zusätzlich zur Stufe 2 führe ich wiederkehrende Vernichtungsarbeiten selbständig aus. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bemerkungen der Berufsbildnerin / des Berufsbildners: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Datum: |  | | | Datum: |  | |
|  |  | | |  | |  |
| Name / Vorname der Berufsbildnerin / des Berufbildners | |  | | Name / Vorname der lernenden Person | |  |
| Unterschrift und Stempel Lehrbetrieb | |  | | Unterschrift lernende Person | |  |
| Unterschrift und Stempel Chefexperte/in | | |  | | | |

Das Verhalten der lernenden Person wird anhand der folgenden 4 Stufen gemessen:

Stufe 0 = Ziel nicht erreicht

Stufe 1 = Ziel mehrheitlich nicht erreicht

Stufe 2 = Ziel mehrheitlich erreicht

Stufe 3 = Ziel erreicht

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Methodenkompetenzen | | | | | | | | | | | |
| Arbeitsmethodik /Umgang mit Informationsquellen Ich setze für eine bestimmte, definierte Arbeitssituation die jeweils angemessene Arbeitstechnik ein. Ich achte bei der Informationsverarbeitung auf eine aufgabenbezogene Auswahl, Bewertung und Verwendung der Informationen. |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  | | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | | |  | |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | |  | |
| Präsentationstechnik Ich kann Ergebnisse meiner Arbeit sowie Produkte und Dienstleistungen meines Betriebes mündlich und schriftlich in ansprechender Form präsentieren. | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | |  | |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |
| Setzen von Zielen und Prioritäten Ich bin mit den Grundideen des Zeitmanagements vertraut und unternehme Schritte, um eine Überlastung zu vermeiden bzw. abzubauen. Dazu bewerte ich die mir übertragenen Aufträge, setze Prioritäten und plane meine Arbeit systematisch. | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | |  | |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sozial- und Selbstkompetenzen | | | | | |
| Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten Ich kann meine Fähigkeiten im beruflichen Alltag realistisch einschätzen und darstellen. Ich strebe danach, durch Selbstkontrolle die Qualität meiner Arbeit zu steigern. |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |
|  |  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Kommunikationsfähigkeit Ich höre meinem Gesprächspartner, meiner Gesprächspartnerin aufmerksam zu. Ich zeige Verständnis für deren Ansichten und bringe aber auch meine eigenen Anliegen ein. Ich drücke mich klar und deutlich aus. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik Ich erkenne konfliktträchtige Situationen und bemühe mich, diese zu klären. Dabei bringe ich meinen Standpunkt sachlich ein. Ich akzeptiere auch berechtigte und begründete Kritik an meinem Verhalten. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Kundenorientiertes Verhalten Ich zeige beim Umgang mit Kunden, Lieferanten und Auftraggebern ein situationsgerechtes Verhalten. Ich bringe dabei die Firmeninteressen angemessen ein |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lernbereitschaft Ich zeige Verständnis für Veränderungen und bin bereit, Neues zu lernen und mich auf lebenslanges Lernen einzustellen. |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |
|  |  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Motivation / Leistungsbereitschaft Ich bin bereit, die mir aufgetragenen Arbeiten zielorientiert auszuführen, und bin zur Leistung und zur persönlichen Verbesserung bereit. Ich zeige auch bei weniger interessanten Arbeiten Durchhaltevermögen. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Selbständigkeit Ich bearbeite die mir übertragenen Aufgaben nach den vorgegebenen betrieblichen Richtlinien und Vorgaben möglichst selbständig. Beim Fehlen von Anleitungen weiss ich mir selbst zu helfen oder erkenne, wann ich Unterstützung durch erfahrene Personen anfordern muss. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Teamfähigkeit / Zusammenarbeit Ich bin fähig, mich in ein Team einzubringen sowie konstruktiv und engagiert mitzuarbeiten. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ökonomisches und ökologisches Verhalten Ich gehe mit Büroeinrichtungen sorgfältig um, verwende Energie und Material sparsam und halte mich an die betrieblichen Umweltschutzmassnahmen. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| *Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken* | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung Ich kenne die gängigen Umgangsformen und verhalte mich dementsprechend. Ich passe mein äusseres Erscheinungsbild den Erfordernissen der Situation an. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |
| Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung Ich kenne die Vorgaben, Termine und Vorschriften. Ich führe die zugewiesenen Aufträge in der verlangten Qualität aus. |  |  |  |  |
|  |  | | |
|  |
|  |  |
| Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken | | | | |  |
|  | | | | |  |
|  | | | | |  |