



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt

Kauffrau/Kaufmann (EFZ)

Kantonaler Lehrplan (1. Lehrjahr)





Kanton Zürich
Mittelschul- und Berufsbildungsamt

Impressum

Autoren

Michael Blattmann
Valentin Böhm
Susanne Cavadini-Weber
Christina Frei
Manon Geimer
Christoph Landert
Jürg Meili
Daniela Näf Bürgi
Heidy Schümperlin
Vesna Serra



Inhalt

Vorwort	4
HKB A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	5
HKB B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	10
HKB C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	14
HKB D: Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen	18
HKB E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	22
Wahlpflichtfach Französisch	26
Quellenverzeichnis und Links	28



Vorwort

Die Bildungsverordnung 2023 über die berufliche Grundbildung im Beruf Kaufmann/Kauffrau EFZ mit ihrer Handlungskompetenzorientierung verlangt von den Berufsfachschulen grosse Umstellungen. Diese spiegeln sich auch in den umfangreichen nationalen Lehrplänen nieder. Sich in diesem dichten Gewebe von Neuerungen zurechtzufinden ist für die Lehrpersonen eine zusätzliche Herausforderung bei der Umsetzung der Reform.

Da die Umsetzung der neuen Bildungspläne den Schulen obliegt, koordiniert das MBA eine Arbeitsgruppe bestehend aus Verantwortlichen der Schulen. Diese Arbeitsgruppe nimmt sich grundsätzlicher Themen wie der Lernmedien oder der QV-Organisation an. Die Ziele in Bezug auf einen interschulischen Lehrplan waren, in den nationalen Bildungsplänen den kleinsten gemeinsamen Nenner der Leistungsziele und Lernfelder herauszuarbeiten sowie eine begriffliche Schärfung in Bezug auf die Themen und Inhalte vorzunehmen. Zudem wurden den einzelnen Leistungszielen Lektionenzahlen zugeordnet.

Das Ergebnis dieses kantonalen Findungs- und Konsolidierungsprozesses ist der vorliegende kantonale Lehrplan Kauffrau/Kaufmann EFZ. Wir danken der Arbeitsgruppe für ein übersichtliches Arbeitsinstrument, das diskursiv verankert und gleichzeitig offen für schulspezifische Module, Projekte und die didaktischen Freiheiten der Lehrpersonen ist.

Die Lehrpläne für die Lehrjahre 2 und 3 folgen, sobald für sie dieser Prozess abgeschlossen ist.

Dr. Markus Zwysig
Leiter Berufsfachschulen und Weiterbildung

HKB A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	Themenbereich 1: Persönliche Kompetenzentwicklung & Persönlichkeitsentwicklung (Lektionen gemäss 'Nationaler LP Allgemeinbildung')				16
	Lernfeld 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson				
T1.1	Sie* erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)	LZB/LZG	Ich als Privat- und Berufsperson	1	
T1.2	Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)	LZB/LZG	Sie kennen schulinterne und externe Beratungs- und Förderangebote.	1	
T1.3 T1.3/a1.bs3b	Sie formulieren persönliche Ziele für ihre Lehrzeit. (K3) Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an.	LZB LZF	Persönliche Ziele / SMART: SMART-Formel kennen, Formulierung von mess- und überprüfbaren Zielen üben SMART-Formel auf die Lehrzeit anwenden	2	
a1.bs1a T1.3/a1.bs3b T1.4 T1.4	Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2) Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines "Vision Boards". Sie erklären die Ziele von einem "Vision Board".	LZB/LZG LZG LZG LZG	Lebenslanges Lernen / Vision Board	1	
a1.bs2a	Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	LZB/LZF	Sie können ausgewählte Standortbestimmungsmethoden auf ihre Eignung für die persönliche Kompetenzentwicklung hin beurteilen und geeignete Methoden umsetzen.	1	
a1.bs2b a1.bs2b	Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4) Sie vergleichen die eigene Kompetenzentwicklung mit den persönlichen Zielen.	LZB/LZF LZF	Methoden der Kompetenzentwicklung	2	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
a1.bs3a	Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	LZB/LZF		2	
a1.bs3b	Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung Ihrer Kompetenzen. (K3)	LZB/LZF	Arbeit an eigenen Zielen	2	
T1.4	Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)	LZB/LZF	Synthese Vision Board: Sie kennen ausgewählte Kreativitätstechniken und beurteilen ob diese für Ihre persönliche Umsetzung des Vision Boards geeignet sind. Sie begründen die Wahl des Visualisierungsinstruments zur Darstellung des jeweiligen persönlichen Ziels. Sie erstellen ein persönliches Vision Board und verwenden zur Erstellung ausgewählte, geeignete Hilfsmittel und Materialien.	3	
T1.4	Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft mit Hilfe eines "Vision Boards.	LZF			
T1.9	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	LZB	Arbeiten gemäss schulischem Portfoliokonzept	1	
	Themenbereich 2: Individuelle Lebensgestaltung (Lektionen gemäss 'Nationaler LP Allgemeinbildung')				8
	Lernfeld 2b: Persönliche Finanzen				
T2b.1	Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)	LZB/LZG	Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und die Begriffe Bruttolohn, Nettolohn und die Sozialversicherungsabzüge.	1	
T2b.1	Sie erklären die Abzüge von Arbeitgeber und Arbeitnehmer.	LZG			
T2b.1	Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn.	LZG			
a4.bs5a	Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)	LZB/LZF	Fokus auf Umgang mit Geld, Budget und Verschuldungsproblematik	1	
a4.bs5b	Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)	LZB/LZF	Gegenüberstellung der Einnahmen und Ausgaben in einem persönlichen, monatlichen Budget	2	
a4.bs5b	Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag.	LZF			

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
T2b.2	Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)	LZB/LZG	Privatkonkurs, Schuldenfallen, persönliches Ausgabeverhalten und Sparen	1	
T2b.2	Sie erklären die Abläufe und rechtlichen Rahmenbedingungen bei einem Privatkonkurs.	LZG			
a4.bs5b	Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung.	LZG			
a4.bs6/T2b.3	Sie nennen typische Verschuldungsfallen.	LZG			
T2b.3	Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)	LZB/LZF	Sie können das Leasing als Finanzierungsquelle erklären und kennen die Vor- und Nachteile des Leasings.	1	
a4.bs6	Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)	LZB/LZF	Sie beschreiben ein mögliches Vorgehen bei privaten Schulden unter Einbezug von passenden Beratungsstellen.	1	
T2b.14	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	LZB/LZF	gemäss schulischem Portfoliokonzept	1	
	Themenbereich 3: Agieren im Berufsumfeld (Lektionen gemäss 'Nationaler LP Allgemeinbildung')				8
	Lernfeld 3a: Netzwerke und Selbstmarketing				
a2.bs1a	Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)	LZB/LZG	Netzwerkarbeit (z.B. Xing, LinkedIn)	1	
a2.bs1a	Sie nennen die gängigen berufsrelevanten Netzwerke.	LZG			
a2.bs1b	Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	LZB/LZG	Chancen und Risiken von Netzwerken Gütekriterien ableiten für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken	2	
a2.bs1c	Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)	LZB/LZF	Vergleich von Netzwerkauftritten anhand von Gütekriterien	1	
a2.bs2a	Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)	LZB/LZF	Sie planen und präsentieren Ihren persönlichen Auftritt. Sie sind in der Lage, relevante persönliche	2	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
			Informationen nutzergerecht und strukturiert aufzubereiten und darzustellen.		
a2.bs2a	Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk.	LZF			
T3a.1	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	LZB	Arbeiten gemäss schulischem Portfoliokonzept	2	
	Themenbereich 4: Agieren in der Gesellschaft (Lektionen gemäss 'Nationaler LP Allgemeinbildung')				8
	Lernfeld 4c: Kunst				
T4c.1	Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)	LZB/LZG	Sie kennen verschiedene Formen/Gattungen von Kunst.	2	
a5.bs9	Sie erläutern die verschiedenen Formen der Kunst.	LZG			
a5.bs9	Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)	LZB/LZF		5	
T4c.4	Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	LZB/LZF	Arbeiten gemäss schulischem Portfoliokonzept	1	
				40	40

*Die Leistungsziele beziehen sich durchgehend auf «Die Lernenden»

Themenbereich

T

Lernfeld

LF

Leistungsziel Bildungsplan

LZB

Leistungsziel Grundlagenwissen

LZG

Leistungsziel Fertigkeiten

LZF

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektio- nen	Total
	Leistungsziel Sprachkompetenzen	LZS			

HKB B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	LF 1: Kommunizieren im Team				4
b1.bs1a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit eine Rolle spielen. (K2)	LZB	Je nach Schule unterschiedliche Schwerpunkte rund um das Thema Kommunikation in Spezialwochen (= HIP, Projektwochen, Fokuswochen, KVibes); Spezialwochen finden je nach Schule zu verschiedenen Zeitpunkten statt.	4	
b1.bs3a	Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken.	LZG			
b1.bs4a	Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf.	LZG			
b1.bs3a	Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)	LZB/LZS			
b1.bs3b	Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)	LZS			
b1.bs4a	Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)	LZB/LZG			
	LF 2: Zusammenarbeiten im Team				4
b1.bs3b	Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)	LZB	Je nach Schule unterschiedliche Schwerpunkte rund um das Thema Zusammenarbeiten im Team in Spezialwochen (= HIP, Projektwochen, Fokuswochen, KVibes); Spezialwochen finden je nach Schule zu verschiedenen Zeitpunkten statt.	2	
b1.bs3b	Sie unterscheiden verschiedene kaufmännische Kommunikationssituationen.	LZG			
b1.bs3b	Sie erläutern mögliche interkulturelle Unterschiede, welche bei der Kommunikation zu beachten sind.	LZG			
b1.bs5a	Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationsbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4)	LZB/LZF			
b1.bs5a	Sie erläutern soziale, kulturelle und generationsbedingte Werte.	LZG			
b1.bs5a	Sie wenden die Grundlagen der Selbstanalyse und der Reflexion an.	LZF			

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
b1.bs6a	Sie identifizieren für kaufmännische Auftragsituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	LZB/LZF	Umgang mit Terminabweichungen	2	
b1.bs6a	Sie zeigen mögliche Konsequenzen von kaufmännischen Auftragsituationen und dazu geeignete Massnahmen auf.	LZG			
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren					12
b2.bs2a	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)	LZB	St. Galler Unternehmungsmodell (Anspruchsgruppen und Umweltsphären inkl. Zielbeziehungen)	4	
b2.bs2b	Sie schildern die unterschiedlichen betrieblichen Prozesse.	LZG			
b2.bs2c	Sie unterscheiden die verschiedenen Anspruchsgruppen mit ihren Ansprüchen und Abhängigkeiten.	LZG			
b2.bs2b	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)	LZB/LZF	St. Galler Unternehmungsmodell (Anspruchsgruppen und Umweltsphären inkl. Zielbeziehungen)	4	
b2.bs2c	Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	LZB/LZF	St. Galler Unternehmungsmodell (Anspruchsgruppen und Umweltsphären inkl. Zielbeziehungen)	4	
GLF 4: In der Landessprache kommunizieren					10
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	LZB	Lesestrategien, Zusammenfassen anhand von Sachtexten und fiktionalen Texten Schreiben von Texten (Brief, Mail) Vor- und Nachteile von mündlicher und schriftlicher Kommunikation	10	
b1.bs2a	Sie erfassen den Inhalt von Texten und fassen sie nachvollziehbar zusammen.	LZG			
b1.bs4a	Sie setzen in Konfliktsituationen eine geeignete Ausdrucksweise ein.	LZG			
b1.bs2a	Sie fassen Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammen.	LZG			
b1.bs3a	Sie erläutern, in welchen Fällen mündliche und in welchen Fällen schriftliche Kommunikation zielführend ist.	LZG			

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
b1.bs2a	Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten Wortschatz und logische Satzstrukturen ein.	LZS			
b1.bs2a	Sie formulieren in der mündlichen regionalen Landessprache korrekt und rederecht.	LZS			
GLF 5: In der Fremdsprache kommunizieren					10
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	LZB/LZS			
b1.bs2a	Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs.	LZG	Mündliche Weiterleitung von Informationen, Gespräche: Sie hören Gesprächspartnern aktiv zu und reagiere situationsgemäss (z. B. durch Nachfragen, durch aktives Weiterführen des Gesprächs), Rollenspiele Schreiben: Schriftliche Weiterleitung mündlicher und schriftlicher Informationen, schriftliche Kommunikation, Texte verfassen, formelle und informelle E-Mails verfassen Sprachlich-kulturelle Gegebenheiten: Bewusstsein für andere Kulturen entwickeln Meetings: Invitation, Smalltalk, Agenda-Items, agreeing and disagreeing, taking minutes	10	
b1.bs2a	Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder.	LZG			
b1.bs2a	Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz.	LZG/LZS			
b1.bs3a	Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen.	LZG			
b1.bs3a	Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte Kommunikation.	LZG			
b1.bs2a	Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redeformeln korrekt an.	LZS			
b1.bs2a	Sie drücken sich in der Fremdsprache mündlich einfach und verständlich aus.	LZS			
b1.bs2a	Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache aktiv, adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.	LZS			
b1.bs2a	Sie verfassen adressatengerechte Texte.	LZS			
b1.bs1a	Sie wenden eine angemessene Ausdrucksweise in einem interkulturellen Austausch an.	LZS			
b1.bs4a	Sie wenden in Konfliktsituationen eine angemessene Ausdrucksweise an.	LZS			

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektio- nen	Total
b1.bs5a	Sie sprechen über soziale, kulturelle und generationsbedingte Werte.	LZS			
				40	40

Lernfeld	LF
Grundlagenlernfeld	GLF
Leistungsziel Bildungsplan	LZB
Leistungsziel Grundlagenwissen	LZG
Leistungsziel Fertigkeiten	LZF
Leistungsziel Sprachkompetenzen	LZS

HKB C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren				14
c1.bs1a	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2) Sie erläutern mögliche Strategien zur Prioritätensetzung.	LZB/LZG LZG	Sie erläutern Grundsätze der Arbeitsorganisation. Vorschläge: To-do-Listen, Tage- und Wochenplan, ALPEN-Methode, Eisenhower-Methode, Plan – Do-Check – Act (PDCA-Zyklus)	3	
c1.bs1b	Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)	LZB/LZF	Sie planen Ressourceneinsätze, z.B. in Excel, Outlook, Planungstools.	4	
c1.bs1c	Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)	LZB/LZF	z. B. Sitzungen & Termineinladungen mit Outlook planen	3	
c1.bs1d	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplänen und Ressourceneinsatz. (K3)	LZB/LZF	Nutzwertanalyse / Postkorb / Prozessbeschreibung / Ressourceneinsatzplanung	1	
c1.bs1e	Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)	LZB/LZF	Aufbau- und Ablauforganisation (Organigramm, Organisationsformen (Linien- Stab-Linienorganisation), Aufbauorganisation nach Funktionen und Divisionen, Profitcenter, Aufgaben, Kontrollspanne, Dienstweg, Gliederung der Hierarchiestufen und Kompetenzen.)	3	
	LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken				14
c1.bs4a c1.bs4a	Sie planen einen kleinen Anlass. (K3) Sie erläutern die verschiedenen Arbeitsschritte zur Planung eines vorgegebenen Anlasses.	LZB/LZF LZG	Projektmanagement (Prozess- & Ablauforganisation, Arbeiten im Team, IPERKA, Meilensteinplanung, Funktionendiagramm)	5	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
c1.bs5a	Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)	LZB/LZF	Ökologie	4	
c1.bs5a	Sie beschreiben die verschiedenen Kriterien für die Umweltauswirkungen im Zusammenhang mit der Erstellung eines Ereignisses.	LZG			
c1.bs7a	Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3)	LZB/LZF	Projektmanagement (Verschiedene Varianten ausarbeiten, Einsparpotenzial aufzeigen)	4	
c1.bs7b	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	LZB/LZF	Projektmanagement	1	
c1.bs7b	Sie wenden verschiedene Planungs- sowie Arbeitstechniken an.	LZB/LZF			
	LF 3: Administrative Prozesse unterstützen				12
c2.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)	LZB/LZG	Corporate Identity und Corporate Design	4	
c2.bs3a	Sie beschreiben die verschiedenen Arten der physischen und digitalen Ablage und das Konzept der gemeinsamen Nutzung von Daten.	LZG			
c2.bs4a	Sie beschreiben die Vorgehensweise (verschiedene Funktionen, Aufbau eines Dokuments) zur Erstellung von Text-, Tabellen und Präsentationsdokumenten.	LZG			
c2.bs3a	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)	LZB/LZF	Ablageorganisation	2	
c2.bs4a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)	LZB/LZF	Zielgruppengerechte Dokumente erstellen	2	
c2.bs5d	Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)	LZB/LZF	z. B. Arbeitszeugnis, Lohnabrechnung, Bestellungen, Mängelrüge	2	
c5.bs1e	Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)	LZB/LZF	Anwendungsbeispiel Excel	2	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	LF 4: Gängige Vertragsarten erklären				30
c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	LZB/LZG	Lehrvertrag (rechtliche Grundlagen und Einbettung in den Arbeitsvertrag, Rechte und Pflichten)	6	
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	LZB/LZG	Vertragslehre	16	
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)	LZB/LZG/LZS	Formulierungen, Geschäftssprache	4	
c2.bs5e	Sie erläutern Fachbegriffe, die im Bereich des Geschäfts- und Personalmanagements verwendet werden.	LZG			
c2.bs5e	Sie formulieren eigene Beispiele, um grammatikalische Aspekte und Sprachstrukturen aufzuzeigen.	LZS			
c2.bs5c	Sie wenden in Texten den geeigneten Wortschatz an.	LZS			
c2.bs5e	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	LZB/LZG/LZS	Formulierungen, Geschäftssprache	4	
c2.bs5e	Sie formulieren eigene Beispiele, um grammatikalische Aspekte und Sprachstrukturen aufzuzeigen.	LZS			
c2.bs5e	Sie wenden in Texten den geeigneten Wortschatz an.	LZS			
	LF 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern				50
c5.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)	LZG	Sie erläutern die wichtigsten Aufgaben des Rechnungswesens und kennen die Grundlagen.	20	
c5.bs1b	Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)	LZG	Jahresabschluss	15	
c5.bs1c	Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)	LZG	Jahresabschluss	15	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektio- nen	Total
				120	120

Lernfeld	LF
Leistungsziel Bildungsplan	LZB
Leistungsziel Grundlagenwissen	LZG
Leistungsziel Fertigkeiten	LZF
Leistungsziel Sprachkompetenzen	LZS

HKB D: Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	GLF Verweis auf LF	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	LF 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten					12
d1.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)	LZB/LZF			2	
d2.bs1a	Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)	LZB/LZG			3	
d1.bs1b	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)	LZB/LZG		St. Galler Unternehmungsmodell (Anspruchsgruppen und Umweltsphären inkl. Zielbeziehungen)	4	
d2.bs3b	Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)	LZB/LZF			3	
	LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen					12
d1.bs2a	Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)	LZB/LZF		Customer-Relationship-Management (CRM)	4	
d1.bs2a	Sie beschreiben unterschiedliche Vorgehensweisen, wie Kunden- oder Lieferantenanliegen weiterbearbeitet werden können.	LZG				
d1.bs2a	Sie setzen sprachliche Mittel auch in einer Fremdsprache gezielt ein, um Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegenzunehmen.	LZS				
d1.bs2b	Sie geben eine umfassende Erstkundenservice und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)	LZB/LZS			4	
d1.bs2b	Sie beschreiben verschiedene Kommunikationstechniken anhand von Beispielen.	LZG				

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	GLF Verweis auf LF	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
d1.bs5a d1.bs5a	Sie deuten nonverbale Signale. (K3) Sie erklären die Bedeutung verbaler und nonverbaler Signale in der Kommunikation anhand von Beispielen.	LZB/LZF LZG		Kommunikationstheorien vertiefen und anwenden	0.5	
d1.bs6a	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)	LZB/LZS			2.5	
d2.bs2b	Sie hören aktiv zu. (K3)	LZB/LZS			1	
LF3: Informations- und Beratungsgespräche führen						24
d2.bs1b d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3) Sie nennen die Schritte der Durchführung von Informationsgesprächen.	LZB/LZS LZG		Modell zur Vorbereitung von Informations- und Beratungsgesprächen	6	
d2.bs1c d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3) Sie nennen die Schritte der Durchführung von Beratungsgesprächen.	LZB/LZS LZG		Modell zur Vorbereitung von Informations- und Beratungsgesprächen	6	
d2.bs2a d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) Sie wenden in der regionalen Landesprache und der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an.	LZB/LZS LZS		Fragetechniken: Theorie und Anwendung	4	
d2.bs3a	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)	LZB/LZS		wertschätzende Kommunikation: Theorie und Anwendung	4	
d2.bs6a d2.bs6a d2.bs6a	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3) Sie unterscheiden zwischen den Merkmalen der mündlichen und der schriftlichen Argumentation. Sie gestalten Argumentationen logisch und überzeugend.	LZB/LZS LZS LZS		Argumentieren: Theorie und Anwendung	4	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	GLF Verweis auf LF	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
GLF 4: In der Landessprache kommunizieren						56
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	LZB		Arbeiten an Stil und Ausdruck	56	
d1.bs8a	Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein.	LZG	LF2	Grundlagen und Anwendung der Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik		
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Zeitformen, Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an.	LZG	LF2			
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie verwenden sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht.	LZG	LF2, LF3			
d2.bs7a	Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein.	LZG	LF3			
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie verfassen in der regionalen Landessprache orthografisch und grammatikalisch korrekte, leicht verständliche Sätze.	LZS				
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie setzen in der regionalen Landessprache einen differenzierten Wortschatz und logische Satzstrukturen ein.	LZS				
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie gestalten in der regionalen Landessprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.	LZS				
d1.bs2a	Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw.	LZS				
GLF 5: In der Fremdsprache kommunizieren						56
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	LZB		Business Vocabulary: Word formation, small talk for meetings,	56	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	GLF Verweis auf LF	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
d1.bs8a	Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxisbezogenen Beispielen ein.	LZG	LF2	expressions for agreeing / disagreeing, taking the minutes, writing e-mails and memos, asking for information and advising, scheduling meetings, talking about news, telephoning Grammar: Tenses (present simple, present continuous, past simple, past continuous, past perfect, present perfect, future) time clauses, questions, modals, comparisons		
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Zeitformen, Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an	LZG	LF2			
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie verwenden sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht.	LZG	LF2, LF3			
d2.bs7a	Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein.	LZG	LF3			
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie wenden in der Fremdsprache gebräuchliche Sprachstrukturen und Redewendungen an.	LZS				
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie drücken sich in der mündlichen Fremdsprache einfach und verständlich aus.	LZS				
d1.bs8a/ d2.bs7a	Sie gestalten Gespräche in der Fremdsprache adressatengerecht und dem Kommunikationszweck entsprechend.	LZS				
d1.bs2a	Sie verfassen dokumentierende Texte formal und inhaltlich in einer Fremdsprache korrekt sowie den Textsortenmerkmalen entsprechend, z.B. Gesprächsnotiz, Zusammenfassung usw.	LZS				
					160	160

Lernfeld	LF
Grundlagenlernfeld	GLF
Leistungsziel Bildungsplan	LZB
Leistungsziel Grundlagenwissen	LZG
Leistungsziel Fertigkeiten	LZF
Leistungsziel Sprachkompetenzen	LZS

HKB E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	LF 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern				84
e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)	LZB/LZF		60	
e1.bs1a	Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm sauber formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente).	LZF	Word		
e1.bs1a	Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend. Sie wenden Automatisierungsmöglichkeiten und programmübergreifende Funktionen an (wie z. B. Felder, Vorlagen, Verknüpfungen).	LZF	Excel		
e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)	LZB/LZG		4	
e1.bs1b	Sie erläutern zielgruppengerecht die Vor- und Nachteile, die Datenschutzaspekte sowie die Arten von Cloud-Systemen.	LZG	Teams Dateimanagement		
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)	LZB/LZG	Betriebssystem/Update/ Datensicherung	4	
e1.bs3b	Sie erklären den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen.	LZG			
e1.bs5a	Sie erklären verständlich die Funktionsweise und die Sicherheitsprobleme des Internets.	LZG			

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
e1.bs5a	Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software.	LZG			
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)	LZB/LZF		4	
e1.bs3b	Sie richten an ihrem eigenen Gerät Sicherheitsmassnahmen ein.	LZF			
e1.bs3b	Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS.	LZF			
e1.bs3b	Sie organisieren und führen die Rechtevergabe durch.	LZF			
e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme, Software und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)	LZB/LZF		10	
e1.bs5a	Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.)	LZF			
e1.bs5a	Sie lösen häufig auftretende einfache Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten.	LZF			
e1.bs7a	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)	LZB/LZF	Ökologie	2	
	LF 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien				16
e2.bs1a	Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)	LZB/LZF	Suchmethode, Suchmaschinen, soziale Netzwerke, Foren	6	
e2.bs1a	Sie erläutern das Vorgehen bei der Recherche von verschiedenen Informationen.	LZG	Suchstrategien, Suchwörter, richtiges Gefäss		
e2.bs2a	Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)	LZB/LZF		2	
e2.bs2a	Sie beschreiben die aktuellen Gefahren im Internet.	LZG	Gefahren im Internet		

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
e2.bs2a	Sie schützen sich bei Recherchen mit verschiedenen Massnahmen (Browserkonfiguration, Cookie- und Sicherheitseinstellungen usw.)	LZF	Firewall, Virenschutz, Einstellungen, Cookies		
e2.bs3b	Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)	LZB	Suchstrategien	4	
e2.bs3c	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)	LZB	Fake News	4	
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten					60
e4.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)	LZB/LZF		20	
e4.bs1a	Sie beurteilen an konkreten Beispielen die Wirksamkeit von Farben und Farbtönen.	LZF	Gestaltungsregeln		
e4.bs1a	Sie erstellen mit einer geeigneten Software eine übersichtliche Präsentation.	LZF	Office PowerPoint: Grundlagen Bildbearbeitung, Ton- und Video		
e4.bs1a	Sie bearbeiten und optimieren Bilder selbständig.	LZF	Adobe Creative Cloud: Photoshop		
e4.bs1a	Sie erstellen und optimieren Tonaufzeichnungen zielgruppengerecht.	LZF	Office: Sprachrekorder		
e4.bs1a	Sie erstellen und bearbeiten selbstständig Filmaufnahmen und schneiden diese zu einem kurzen Film.	LZF	Adobe Creative Cloud: Premier Pro		
e4.bs1b	Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)	LZB/LZG	Storyboard / Storytelling	10	
e4.bs1c	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)	LZB/LF		10	
e4.bs1c	Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf.	LZF			
e4.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)	LZB/LZF		20	

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
e4.bs1d	Sie wenden die wichtigsten Gestaltungsregeln für verschiedene Kanäle an (Newsletter, Geschäftsbericht, Blog, Website usw.)	LZF			
				160	160

- Lernfeld LF
- Leistungsziel Bildungsplan LZB
- Leistungsziel Grundlagenwissen LZG
- Leistungsziel Fertigkeiten LZF

Wahlpflichtfach Französisch

Lernfelder/Leistungsziele für das Lehrjahr 1

Kürzel	Lernfelder / Leistungsziele	Kategorie	Thema / Inhalt	Lektionen	Total
	Sie kombinieren schulische und ausserschulische Erfahrungen beim Sprachen lernen.	LZB/LZF	Bei jedem Thema soll der Bezug zur Lebenswelt der Lernenden etabliert werden und, wo vorhanden, auf interkulturelle Erfahrungen Bezug genommen werden: am Anfang & am Schluss der Einheit		
	Sie dokumentieren und reflektieren interkulturelle Erfahrungen.	LZB/LZF	Fliesst überall dort ein, wo es passt: Unterschiede bei Begrüssung, Gespräch über Reisen in Frankreich. Motivieren zu Sprachaufenthalten (aber nicht obligatorisch)		
	Sie kommunizieren adressatengerecht und können eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.		Dialoge (Rollenspiele): Begrüssen (formell, informell), sich und andere vorstellen (mit Smalltalk), telefonieren (weiterleiten an richtige Anspruchsgruppe), Termine abmachen, absagen, verschieben (Kunden, Lieferanten), einfache Anfrage per Email stellen, Reise organisieren (intern), Weg erklären (Kunden), ein passendes Hotel aussuchen		
	Sie verfassen einfache, zusammenhängende Texte.	LZB/LZF	Zum Thema «Reisen» (mit passé composé kombinieren) zu anderen DELF Themen (Unfall/Krankheit erzählen) etc. bei einfachen Emails: Anfragen, Reservationen etc.		
	Sie vertiefen sich in die Kultur des jeweiligen Landes respektive der jeweiligen Sprachregion	LZF	Kultur fliesst in berufsbezogenen Dialogen viel mit ein; Romandie vorstellen (Kantone, Städte, berühmte Personen); Frankreich vorstellen (Geographie, Kulinarik, Festtage)		
	Sie weiten ihren interkulturellen Horizont.	LZB	Siehe oben		
				120	120

Leistungsziel Bildungsplan

LZB

Leistungsziel Grundlagenwissen

LZG

Leistungsziel Fertigkeiten

LZF



Quellenverzeichnis und Links

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ):

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68800>

Bildungsplan zur Verordnung des SBFI vom 16. August 2021 über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ):

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68800>

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, 1., 2. und 3. Lehrjahr:

<https://www.skkab.ch/fachinformationen/dokumente-bivo-2023/>

Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung Kaufleute EFZ:

<https://www.skkab.ch/download/nationaler-lehrplan-allgemeinbildung-fuer-kaufleute-efz/>