



## Schulinterner Lehrplan

*für das Fach*

### **Kommunikation und Unterstützungssysteme (KU)**

Fachleute Kundendialog setzen die Kommunikations- und Unterstützungssysteme fachgerecht und effizient ein. Sie erwerben umfassendes Wissen über Datenschutz und recherchieren selbständig.

*Fachverantwortliche/r* Silvia Mauerhofer (MSIL)

*Abteilung* Grundbildung

## 1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010.

## 2. Methodisch und didaktische Hinweise

Die Lehrpersonen KU berücksichtigen die Methoden- und Sozialkompetenzen auf Seite 76 bis 80 des Bildungsplanes.

KU ist ein interdisziplinäres Fach, die Lehrperson spricht sich mit den Lehrpersonen anderer Handlungskompetenzen sowie mit den Leitern und Leiterinnen der überbetrieblichen Kurse ab, um inhaltliche Überschneidungen zu koordinieren. Diese Stoffinhalte sind insbesondere mit den Kompetenzen ABUSK, KUDID und KU zu vernetzen.

Im berufskundlichen Unterricht werden die Inhalte mindestens zur Hälfte induktiv vermittelt. Das bedeutet, dass aus Erlebnissen aus dem Berufsalltag begründete Einzelaussagen erarbeitet werden, aus denen in einem weiteren Schritt eine allgemeine Aussage gemacht werden kann.

Der berufskundliche Unterricht fördert in seiner Gesamtheit die Einsicht, dass eine prozessorientierte Arbeitsweise allen dient.

## 3. Leit-, Richt- und Leistungsziele

Die Leitziele finden sich im Bildungsplan, die Richt- und Leistungsziele werden in diesem Lehrplan ab Seite drei – aufgeteilt nach Semester – zitiert.

## 4. Lehrmittel

Es steht den Lehrpersonen frei, ein Lehrmittel zu benutzen.

## 5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten

Prüfung: Die Prüfung findet während 60 Minuten am PC statt. Es werden dabei folgende Handlungskompetenzen des berufskundlichen Unterrichtes beurteilt:

Position 6	Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme
Position 7	Vorschriften und Vorgaben einhalten

Es gilt die Wegleitung zum Qualifikationsverfahren.

Erfahrungsnoten:

Die Zeugnisnoten aus sämtlichen Semestern fliessen in die Position Erfahrungsnote Berufskunde ein, die je zur Hälfte aus allen Noten des berufskundlichen Unterrichts und aus allen Noten der überbetrieblichen Kurse besteht.

## 6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
40 Lektionen	40 Lektionen	40 Lektionen	120 Lektionen

Verteilung der Inhalte nach Semester:

Semester	Themen	Inhalte
1. Sem.	PC-Einführung Word PowerPoint	<p><b>Einführung:</b> Infrastruktur/Hardware Hausordnung der WKS, Verhaltenskodex Philosophie der Microsoftprogramme, Dateien und Ordner organisieren, Verstehen einer Ordnerstruktur, Eigene Ordnerstruktur erstellen, Nutzung von Netzwerken/Laufwerken (Schreiben, Lesen), Campus WKS 2.0, Persönliche E-Mail-Adresse, Office 365 / OneDrive und Teams. Formulare verstehen, korrekt und vollständig ausfüllen.</p> <p><b>Word:</b> Basiswissen Dokumente herstellen Praktische Anwendungen: Zusammenfassungen erstellen mittels Unterrichtsthemen aus dem Fach AVZ, inkl. Bilder und Grafiken einfügen. Bestehende Texte formatieren Stellenbeschreibung erstellen Erstellen einer Übersicht der Lernziele für das Fach KU und AVZ</p> <p><b>PowerPoint:</b> Präsentation planen und gestalten Praktische Anwendungen: PPT erstellen zu den Themen AVZ, Lehrbetrieb vorstellen, Person vorstellen, aktuelle Themen aus der Branche präsentieren.</p>
2. Sem.	PC-Grundlagen Internet	<p><b>PC-Grundlagen/Betriebssystem:</b> Die Grundlagen von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), Computern, Hardware, Mobilgeräten, Software und Zubehör verstehen Auf dem Desktop mit Symbolen und Fenstern effizient arbeiten können, Hilfefunktion verwenden können. Grundlagen von Datenspeicherung und Speichermedien verstehen und Dateien mit Hilfsprogrammen komprimieren und extrahieren können (ZIP)</p> <p>Verstehen, warum der Schutz von Daten und Geräten vor Malware und die Erstellung von Backups wichtig sind, Green-IT. Gesundheitsvorsorge der Computernutzer</p> <p><b>Internet:</b> Web-Browsing und Online-Sicherheit, Social-Media Effizient nach Online-Informationen suchen und Webinhalte kritisch beurteilen, Urheberrecht und Datenschutz, Online-Kommunikation. Praktische Anwendung: Rechercheauftrag, ein Meeting erstellen, anwenden von Dropbox, Cloud Office 365, Doodle, Online Umfrage erstellen, Gemeinsam an einem Dokument arbeiten (Word)</p>

3. Sem.	PowerPoint	<p><b>PPT vertiefen:</b> SmartArt und Diagramm Praktische Anwendung: Unterrichtsthemen aus dem Fach AVZ können dargestellt und präsentiert werden.</p>
4. Sem.	Excel	<p><b>Excel:</b> Grundlagen erarbeiten Praktische Anwendungen: Einfache Berechnungen und Budgetplanungen nach Vorgabe erstellen, Inhalte berechnen und mit Diagrammen darstellen. Budgetplanung – mit Lehrlingslohn berechnen (Miete, Steuern, Abo, Essen, etc.) Sparpotential aufzeigen und Schuldenprävention. Statistiken erstellen, Entscheidungsmatrix</p>
5. Sem.	Word PowerPoint	<p><b>Word:</b> Vertiefungen (Formatvorlagen, Tabellen, Drucken) <b>PPT:</b> Vertiefungen (Präsentationsarten, Druckoptionen, Ausgabeformate) Praktische Anwendungen: Themen von CallNet, AVZ</p>
6. Sem.	Excel Repetition	<p><b>Excel:</b> Vertiefungen (Zellbezüge, Funktionen, Diagramme) <b>Repetitionen</b> und QV-Vorbereitung</p>