

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration

Anhang 1: Kursprogramm für die Präsenztage der betrieblich organisierten Grundbildung BOG

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

Zweck

Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und führen in Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ein. Zudem dienen sie der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen. Damit entlasten sie die Betriebe.

Die Lernenden festigen und vertiefen im Betrieb die in den überbetrieblichen Kursen erlernten grundlegenden Kompetenzen möglichst selbstständig.

Grundsätze

Die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration sollen insbesondere:

- das berufliche Erfahrungslernen im Betrieb aufgreifen.
- Hilfen für die Reflexion von Umsetzungserfahrungen anbieten.
- die aktive Auseinandersetzung mit Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis ermöglichen und damit die Umsetzung des Gelernten in unterschiedlichen Situationen fördern.
- den Lernenden – insbesondere wenn sie auf ihrer Ausbildungsstufe im Betrieb alleine sind – ermöglichen, ihren Leistungsstand und ihre Arbeitsmethoden mit denjenigen ihrer Kolleginnen und Kollegen zu vergleichen.
- die Lernenden auf den betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens vorbereiten.

Lehrmittel

Das obligatorische Lehrmittel besteht aus der Lern- und Leistungsdokumentation D&A sowie aus den Kursunterlagen der IGKG Schweiz. Lernende und Berufsbildner/innen benötigen keine zusätzlichen Lehrmittel.

Teilnehmende

Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Das Obligatorium stützt sich auf Teil C, Artikel 1.1 des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ für die betrieblich organisierte Grundbildung.

Zusammenarbeit der Lernorte

Die Kurskommissionen streben mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an.

Im Kursprogramm werden die wichtigsten an der Berufsfachschule vermittelten unterrichtsspezifischen Leistungsziele aufgeführt. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden an allen Lernorten kontinuierlich gefördert. In der Berufsfachschule erfolgt dies in den Unterrichtsbereichen (W&G; IKA; Sprachen; Sport) oder in den Lerngefässen «überfachliche Kompetenzen», «Vertiefen & Vernetzen» und «Selbstständige Arbeit».

Information der Betriebe

Die Kurskommissionen gewährleisten eine gute Zusammenarbeit mit den Betrieben und informieren sie über die behandelten betrieblichen Leistungsziele.

Überbetrieblicher Kurs 1

1. Lehrjahr, 1. Semester, Dauer: 2 Tage

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen

Leistungsziel 1.1.8.5

Organisation der Grundbildung (K2)

Ich erkläre den Aufbau meiner Ausbildung und beschreibe die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit

Lerninhalte

- Berufsbild und Handlungskompetenzen (Kompetenzwürfel und Qualifikationsprofil)
- Lern- und Leistungsdokumentation (Ausbildungsprogramm, Einsatzplan, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Leitidee 1.1 «Branche und Betrieb», Richt- und Leistungsziele
- Methodenkompetenzen
- Sozial- und Selbstkompetenzen
- Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
- Einführung in die digitale Lernumgebung Konvink
- Einführung zum ÜK-Kompetenznachweis (ÜK-KN)
- Einführung Reflexion und deren Anwendung im ÜK

Leistungsziel 1.1.8.6

Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche (K2)

Ich beschreibe in den Grundzügen die Besonderheiten des eigenen Betriebs und der Branche.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.5 Lernfähigkeit

Lerninhalte

- Die Tätigkeiten, die Produkte und der Auftritt meines Betriebs.
- Die Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Den Unterschied zwischen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche und der Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Die externen Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse.
- Die internen Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse.
- Allgemeine Anforderungen, welche im Betrieb und in den Arbeitsprozessen an mich gestellt werden.
- Einführung und Initiierung Praxisauftrag «Mein Betrieb»

Diese Themen werden in den nachfolgenden Kursen weiter vertieft bearbeitet, insbesondere im
ÜK 2: Leistungsziel 1.1.8.7 «Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen
Betriebs und der Konkurrenz».

Angeleitete Selbstlernphase

- Erarbeitung Lerneinheit «Professionell auftreten» und «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen» inkl. E-Test
- Initiierung ÜK-Kompetenznachweis 1 «Aufträge abwickeln»

Überbetrieblicher Kurs 2

1. Lehrjahr, 2. Semester, Dauer: 2 Tage

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen

Leistungsziel 1.1.8.7

Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenz (K2)

Ich präsentiere die Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs. Ich beschreibe die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.5 Lernfähigkeit

Lerninhalte

- Sortiment/Angebot
- Einsatz/Verwendung
- Qualitätsmerkmale
- Marktsegmente/Marketing-Mix
- Analyse und Diskussion der Werkschau «mein Betrieb»

Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden

Wirtschaft und Gesellschaft (W&G):

- Leistungsziel 1.5.2.6 «Grundbegriffe des Marketings» in Semester 1 (6 Lektionen)
- Leistungsziel 1.5.2.7 «Marketing-Mix» 4 P (Product, Place, Price, Production) in Semester 1 (8 Lektionen)

Leistungsziel 1.1.3.5

Aufträge abwickeln anhand der IPERKA-Methode (K3)

Ich gestalte Aufträge nach den Arbeitsschritten von IPERKA. Ich zeige dabei die Funktion und den Nutzen der Schritte auf und setze Techniken und Instrumente ein, welche die 6 Schritte unterstützen.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

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

Lerninhalte

- IPERKA-Methode
- Analyse und Diskussion der Werkschau «Aufträge abwickeln»

Weitere zu bearbeitende Themen

- Vertiefen des Leistungsziels 1.1.8.3 «Kenntnisse über den Betrieb anwenden»: Beitrag zur Corporate Social Responsibility (Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit).
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Input zum Datenschutz
- Bearbeitung Medienwerkstatt
- Planung 2. Lehrjahr

Angeleitete Selbstlernphase

- Erarbeitung Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten» und «Wertschätzend kommunizieren» inkl. E-Tests
- Initiierung ÜK-Kompetenznachweis 2 «Kundengespräche»

Überbetrieblicher Kurs 3

2. Lehrjahr, 4. Semester, Dauer: 2 Tage

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen

Leistungsziel 1.1.2.4

Kundengespräche vorbereiten und durchführen (K5)

Ich bereite ein Kundengespräch vor, indem ich die Kundenbedürfnisse mit geeigneten Fragen analysiere. Ich berate Kunden überzeugend und freundlich und schliesse das Gespräch erfolgreich ab.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Lerninhalte

- Schritte der Vorbereitung
- Fragetechnik (W-Fragen; Ziel und Wirkung von offenen und geschlossenen Fragen)
- Grundsätze der stimmigen Kommunikation
- Tipps für überzeugendes Beraten
- Umgang mit Daten im Betrieb (Rechtsgrundlagen; sensible und unsensible Daten)
- Wichtigkeit und Pflege der Daten
- Analyse und Diskussion der Werkschau «Kundengespräche»

Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden

Standardsprache:

- Leistungsziel 1.2.6.1 «Tatsachen und Meinungen» in Semester 2 bis 3
- Leistungsziel 1.2.6.2 «Mündliches Argumentieren» in Semester 2 bis 4
- Leistungsziel 1.2.7.1 «Verbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.2 «Nonverbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.3 «Feedback» in Semester 1 bis 2

Information, Kommunikation, Administration (IKA):

- Leistungsziel 1.4.2.6 Datensicherung in Semester 1 (2 Lektionen)
- Leistungsziel 1.4.2.7 Datensicherheit/Datenschutz in Semester 2 (2 Lektionen E-Profil, 3 Lektionen B-Profil)

Leistungsziel 1.1.3.4

Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen (K2)

Ich beschreibe die Grundsätze, wie typische Reklamationen:

- von Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln sind.
- gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnerinnen und -partner anzubringen sind.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

Lerninhalte

- Unterschiedliche Arten und Kommunikationsformen von Reklamationen
- Bedeutung unterschiedlicher Geschäftspartnerinnen und -partner für eine Unternehmung
- Umgang mit schwierigen Situationen, Konflikten und Umgang mit belastenden Emotionen
- Strukturiertes Vorgehen bei Reklamationen an uns oder an andere
- Was bei Reklamationen zu vermeiden ist

Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden

Standardsprache:

- Leistungsziel 1.2.6.1 «Tatsachen und Meinungen» in Semester 2 bis 3
- Leistungsziel 1.2.6.2 «Mündliches Argumentieren» in Semester 2 bis 4
- Leistungsziel 1.2.7.1 «Verbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.2 «Nonverbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.3 «Feedback in Semester 1 bis 2

Weitere zu bearbeitende Themen

- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Planung 3. Lehrjahr
- Einführung und Initiierung persönliches Portfolio

Überbetrieblicher Kurs 4

3. Lehrjahr, 5./6. Semester, Dauer: 2 Tage

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen

Leistungsziel 1.1.5.3

Lernfähigkeit in den Bereichen Selbstmarketing und Personalentwicklung (K5)

Ich dokumentiere und reflektiere meine Stärken anhand der Ausbildungsziele und beschreibe Möglichkeiten und Grenzen meiner Entwicklung im Berufsfeld.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 3.5 Lernfähigkeit

Lerninhalte

- Stärken aufgrund des Ausbildungs- und Leistungsprofils
- Kompetenzraster: Selbstbeurteilung / Fremdbeurteilung
- Selbstmarketing
- Auftritt und Wirkung
- Arbeiten mit dem persönlichen Portfolio
- Persönliche Planung nach der Grundbildung

Weitere zu bearbeitende Themen

- Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens (Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich» und «Berufspraxis mündlich»)
- Individuelle Prüfungsvorbereitung

Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration

Anhang 3: Blended Learning-Konzept

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

Angeleitete Selbstlernphasen

1 Konzeptionelle Einbettung

Zur Erarbeitung des übergeordneten Leistungsziels «Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb» werden zwei ÜK-Tage didaktisch als angeleitete Selbstlernphasen umgesetzt. So kann eine sinnvolle Verzahnung von On- und Offline-Elementen realisiert werden.

Die Einbettung der angeleiteten Selbstlernphasen in das ÜK-Programm (s. Anhänge 1 und 2), die Verbindung zum ÜK-Kompetenznachweis und die Nutzung der Instrumente der digitalen Lernumgebung Konvink schaffen eine hohe Verbindlichkeit für die Lernenden. Damit kann das selbständige Lernen begleitet und unterstützt werden.

2 Digitale Lernumgebung

Die Lernenden bearbeiten insgesamt vier **Lerneinheiten**. Für jede Lerneinheit steht ein **E-Test** zur Verfügung, welcher den Lernenden zur **Selbstkontrolle** dient, ob sie über das erforderliche Grundlagenwissen aus den Lerneinheiten verfügen. Zudem erarbeiten die Lernenden drei **Praxisaufträge** in der betrieblich organisierten Grundbildung und zwei Praxisaufträge in der schulisch organisierten Grundbildung. Die Ergebnisse der Praxisaufträge werden auf der Lernumgebung dokumentiert. Das Ergebnis dieser Dokumentation bildet eine digitale **Werkschau**. Zwei Praxisaufträge / Werkschauen (Lernende BOG) respektive ein Praxisauftrag / Werkschau (Lernende SOG) werden im Rahmen des ÜK durch die ÜK-Leitung als ÜK-Kompetenznachweis (ÜK-KN) beurteilt.

Zusätzlich bearbeiten die Lernenden das Kompetenzraster mit Fragen zu ihrer Umsetzungsfähigkeit. Parallel oder im Nachgang erfolgt eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildenden. Diese Selbst-/Fremdeinschätzung kann als Basis für ein Standort- oder ALS-Gespräch dienen und ersetzt die Ausbildungskontrolle und Selbstreflexion.

Das **persönliche Portfolio** basiert auf den Werkschauen des ÜK-KN sowie auf dem vollständig ausgefüllten Kompetenzraster. Dieses Portfolio dient den Lernenden zur eigenen, individuellen Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung.

3 Inhalte

Leistungsziel 1.1.3.6

Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb (K5)

Ich bin in der Lage, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb situationsgerecht und erfolgreich zu gestalten. Dazu arbeite ich mit Vorgesetzten, anderen Mitarbeitenden oder Abteilungen zusammen, um Arbeiten zu koordinieren, Kundenanforderungen gerecht zu werden und geschäftliche Probleme zu lösen oder Lösungswege zu entwickeln.

Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

Die Präsenztage werden auf der Grundlage dieses Leistungsziels mit angeleiteten Selbstlernphasen ergänzt, diese entsprechen insgesamt der Dauer von 2 ÜK-Tagen oder 16 Stunden:

Bearbeitung der Lerneinheiten

- Professionell auftreten inkl. E-Test
- Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen inkl. E-Test
- Wertschätzend kommunizieren inkl. E-Test
- Kundenkontakte richtig gestalten inkl. E-Test

Der Bearbeitungsaufwand der vier Lerneinheiten inkl. E-Tests liegt insgesamt bei 16 Stunden (4 Stunden / Lerneinheit) und findet ausserhalb der Arbeitszeit statt (angeleitete Selbstlernphase nach dem Blended Learning-Ansatz).

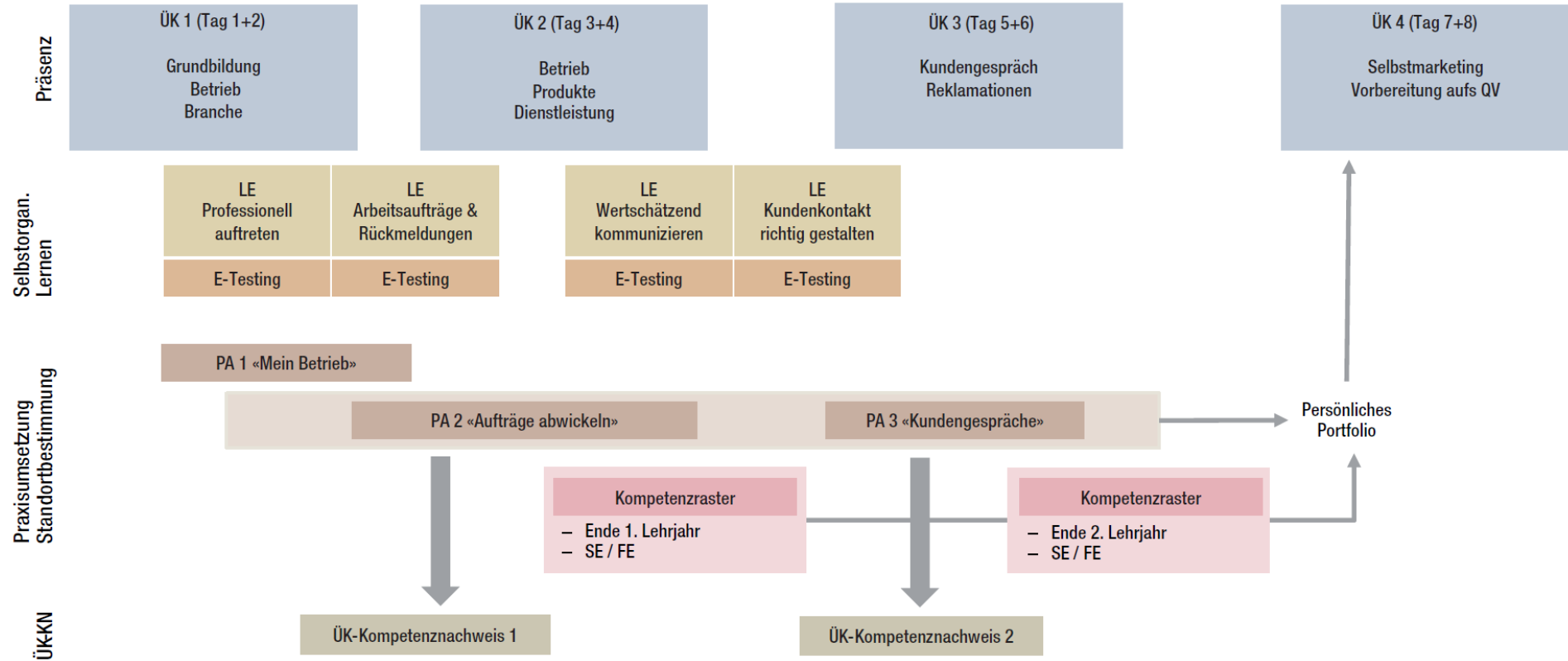
Bearbeitung der Praxisaufträge (gilt für die betrieblich organisierte Grundbildung)⁵

- Praxisauftrag 1 «mein Betrieb»: Die Lernenden machen sich mit ihrem Betrieb vertraut und erarbeiten dazu eine Übungs-Werkschau auf Konvink.
- Praxisauftrag 2 «Aufträge abwickeln»: Die Lernenden machen sich mit ihren Aufträgen im Betrieb vertraut und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.
- Praxisauftrag 3 «Kundengespräche»: Die Lernenden bearbeiten einen Praxisauftrag im Bereich Kundenumgang und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.

Die Werkschauen zu Praxisauftrag 2 und 3 stellen den ÜK-Kompetenznachweis 1 und 2 dar. Für deren Erarbeitung stellen die Betriebe ein Zeitfenster von 15 Stunden pro Werkschau im Betrieb zur Verfügung. Zusätzlich benötigte Bearbeitungszeit geht zu Lasten der Lernenden und findet ausserhalb der Arbeitszeit statt.

⁵ Massgebend für die Umsetzung der schulisch organisierten Grundbildung ist das Kursprogramm gemäss Anhang 2. In der SOG wird nur ein ÜK-Kompetenznachweis erbracht.

4 Übersicht betrieblich organisierte Grundbildung:



**Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse
 Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)
 Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration**

**Anhang 4: Übersicht der Vorgaben der IGKG Schweiz für die
 Durchführung der Kurse**

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

Bezeichnung		Weitere Informationen Bezugsquelle
1	Bildungsverordnung, Bildungsplan und Leistungsziele für die Berufe Kauffrau/Kaufmann EFZ, Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung- und Administration (D&A) und Büroassistent/in EBA	Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB) www.skkab.ch IGKG Schweiz www.igkg.ch
2	ÜK-Organisationsreglement und Übersicht zur Dauer der ÜK (Umsetzung der Varianten gemäss Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ)	IGKG Schweiz www.igkg.ch > Grundlagendokumente
3	Handbuch QualüK der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK)	berusbildung.ch Qualität der Berufsbildung www.qbb.berufsbildung.ch
4	Methodisch-didaktischer Leitfaden für die überbetrieblichen Kurse der IGKG Schweiz, Version 08, August 2016	Konvink > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse > Grundlagendokumente
5	Rolle der ÜK-Koordinatorinnen und ÜK-Koordinatoren	
6	Anforderungsprofil für ÜK-Leitende	
7	Hilfsmittel für die Umsetzung des Kursprogramms	
8	Lernbausteine, Praxisaufträge und Werkschauen für angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning)	Konvink > IGKG Lernende