



**IGKG** SCHWEIZ  
**CIFIC** SUISSE  
SVIZZERA

# **Herzlich willkommen zum Fokus-Webinar**

## **Praxisaufträge initiieren, begleiten und auswerten**

---

16. August 2023



## Agenda

- Ziel
- Was bisher geschah
- Praxisaufträge initiieren, begleiten und auswerten
- Beispiel-Umsetzung Praxisauftrag «Professionell telefonieren»
- Praxistipps
- Upcoming Events
- Fragerunde



## Ziel

- Sie können Praxisaufträge selbstständig initiieren, begleiten und auswerten.
- Sie können aussagekräftige Rückmeldungen zu den Praxisaufträgen/Werken geben und wissen, worauf Sie dabei achten müssen.



## Moderation

**Christine Löffel**



**Leiterin Produkte und Dienstleistungen**  
IGKG Schweiz

**Ralph Schumacher**



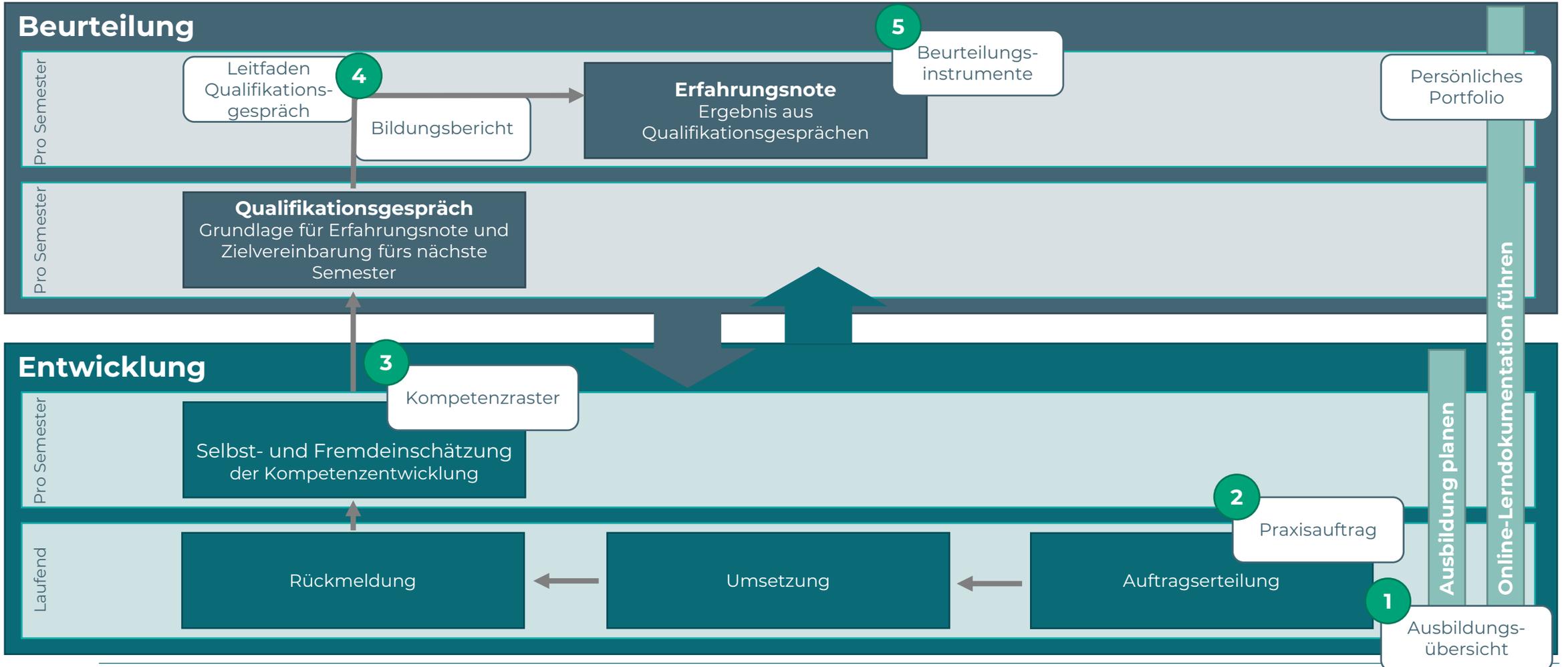
**Leiter Qualifikationsverfahren, Information und Kommunikation**  
IGKG Schweiz



**Was bisher geschah...**



# Gesamtsystematik der betrieblichen Ausbildung







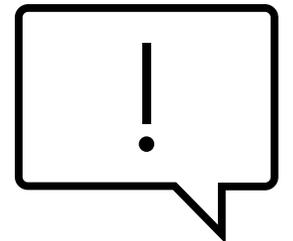




## Schritt 1: Die betriebliche Ausbildung planen (3/3)

### Was gibt es zu beachten?

- Die betriebliche Realität ist oft anders, als der Ausbildungsplan es vorsieht. Nutzen Sie den Plan als Hilfsmittel und Richtwert, nicht als strikte Vorgabe.
- Berücksichtigen Sie auch den individuellen Kompetenzstand Ihrer Lernenden bei der Planung der Ausbildung.
- Stellen Sie sicher, dass die/der Lernende alle Praxisaufträge umsetzen kann und dabei von einer erfahrenen Person begleitet wird.
- Stellen Sie sicher, dass die/der Lernende pro Semester eine Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenzentwicklung anhand des Kompetenzrasters vornimmt. Sie oder eine andere Begleitperson machen eine Fremdeinschätzung pro Semester.
- Nutzen Sie die Selbst- und Fremdeinschätzungen als Grundlage für die halbjährlichen Qualifikationsgespräche.

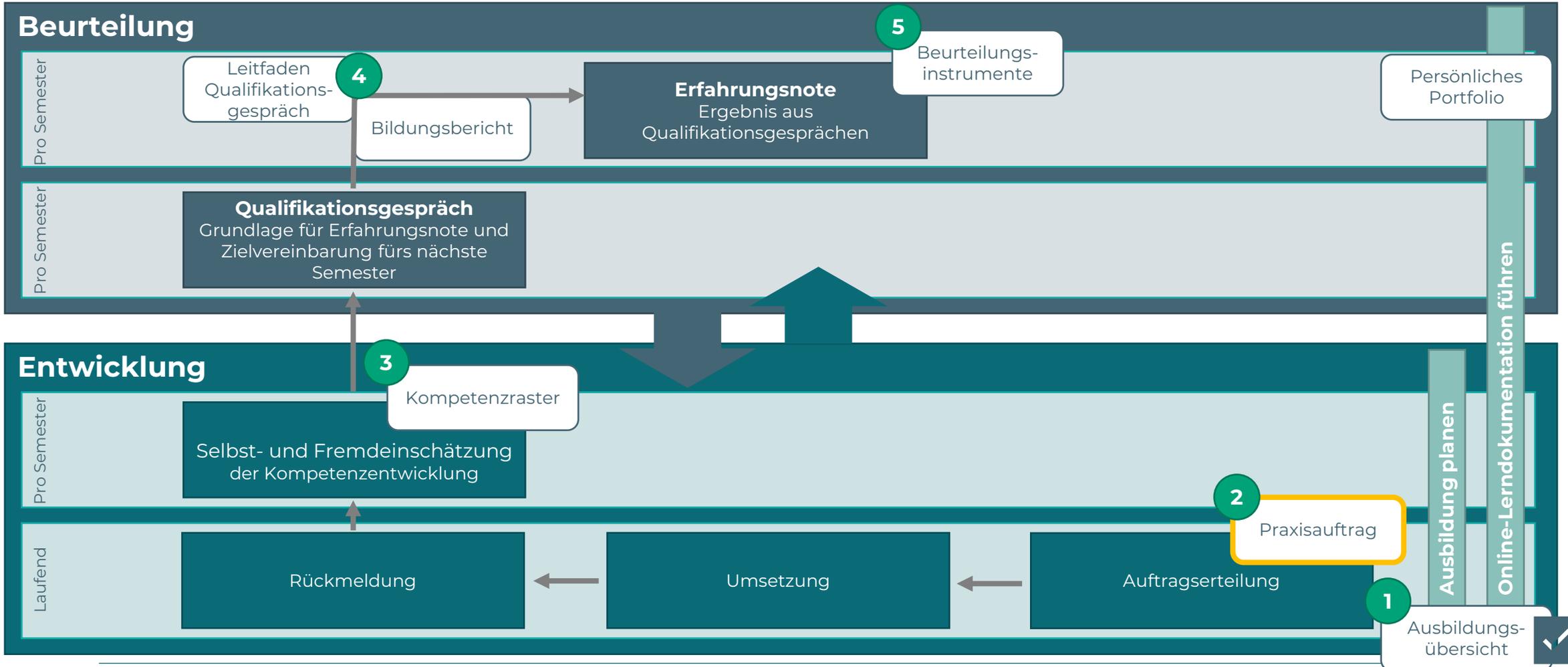




**Praxisaufträge initiieren,  
begleiten und auswerten**



# Gesamtsystematik der betrieblichen Ausbildung





# Schritt 2: Die Kompetenzentwicklung mit Praxisaufträgen steuern (1/3)

## Ausgangslage

Das Ziel aller Berufsbildenden ist es, dass ihre Lernenden zu kompetenten, selbstständigen und selbstbewussten Berufspersonen werden. Um dieses Ziel zu erreichen, stehen den Berufsbildenden verschiedene Arbeitsinstrumente zur Verfügung. Wichtigstes Instrument für die Steuerung der Kompetenzentwicklung der Lernenden ist der Praxisauftrag.

## Nutzen

- Praxisaufträge ermöglichen die Umsetzung und Übung zentraler beruflicher Handlungen.
- Mit dem Praxisauftrag können die Lernenden das Gelernte direkt im Arbeitsalltag anwenden.
- Durch Ihre Rückmeldungen zum Praxisauftrag lernen sie einzuschätzen, was Standards für eine gute Arbeit sind und ob ihre Umsetzungen diesen Erwartungen entsprechen.



**kaufmännische grundbildung**  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/Impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Lehrjahr 2

---

**Teamspirit leben**

---

**Praxisauftrag**

---

**Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren**

**Ausgangslage**  
Als Fachperson arbeitest du in Teams mit unterschiedlichen Personen zusammen. Der Teamerfolg ist nie von einer Person, sondern immer vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leistest du einen wichtigen Beitrag zum Teamspirit.

**Aufgabenstellung**

**Teilaufgabe 1** Sprich mit deiner vorgesetzten Person über die Erwartungen, die sie an die Zusammenarbeit im Team hat. Erstelle daraus eine Übersicht (z.B. ein MindMap), was gute Teamzusammenarbeit in deinem Betrieb ausmacht.

---

**Teilaufgabe 2** Ergänze deine Übersicht mit allen Teamregeln, die in deinem Betrieb eingehalten werden müssen.

---

**Teilaufgabe 3** Arbeite über vier Wochen hinweg bewusst engagiert in deinem Team mit und trage aktiv zum Teamspirit bei, indem du dich mit deinem Team zu identifizieren versuchst.  
Beantworte während dieser Zeit folgende Fragen:  
– Welche drei bis fünf Eigenschaften zeichnen mein Team und dessen Erfolg aus?  
– Welche Ziele verfolgen wir als Team gemeinsam?  
– Gehe ich angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?  
– Wieso funktioniert die Teamarbeit mit den einen Personen besser als mit den anderen?  
– Was kann ich beitragen, damit die Teamarbeit mit allen gut funktioniert?  
Ergänze deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.

---

**Teilaufgabe 4** Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

---

Version 2023 Seite 1 von 2



# Schritt 2: Die Kompetenzentwicklung mit Praxisaufträgen steuern (2/3)

## Vorgehen

1. Entnehmen Sie der Ausbildungsübersicht bzw. Ihrem betrieblichen Ausbildungsplan, wann Sie mit Ihrer/Ihrem Lernenden welchen Praxisauftrag durchführen.
2. Wählen Sie eine geeignete «Arbeitssituation», in der die/der Lernende den Praxisauftrag ausführen kann. Macht die/der Lernende eine Aufgabe zum ersten Mal, erklären Sie den Praxisauftrag gut.
3. Schätzen Sie ab, ob Sie die/den Lernende/n bei der Umsetzung unterstützen müssen. Allenfalls starten Sie die Umsetzung mit einer kurzen Instruktion.
4. Bestimmen Sie gemeinsam mit der/dem Lernenden den Abgabezeitpunkt.
5. Begleiten Sie die Lernenden. Fordern Sie sie auf, Sie bei Bedarf um Hilfe zu fragen. Und die Umsetzung in ihrer Online-Lerndokumentation abzubilden.
6. Geben Sie auf die Umsetzung und die Dokumentation der/des Lernenden eine Rückmeldung. So wissen sie, was gut gelungen ist und was das nächste Mal besser gemacht werden kann.
7. Vergeben Sie den Praxisauftrag bei Bedarf erneut.

**Ausbildungsübersicht «Kaufrau/Kaufmann EFZ DA»**

Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation														
Berufsbildung	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	HK 01	
	HK 02	HK 04	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	
	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	HK 03	
	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	HK 04	
HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	HK 05	
Wahlpflichtbereichspezifische Berufskernkompetenzen				Wahlpflichtbereichspezifische Berufskernkompetenzen				Optionale Berufskernkompetenzen						
Tag 1 und 2				Tag 3 und 4				Tag 5 und 10						
Praxisaufträge	Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt				Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt				Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					
	HK 01 Aktiv an Qualitätsmanagementprozessen teilnehmen HK 02 Über berufliche Bereiche unterstützen HK 03 Termine und Aufgaben planen und koordinieren HK 04 Arbeitspläne erstellen HK 05 Angelegenheiten von Lieferanten organisieren HK 06 Kundenbeziehungen steuern HK 07 Produkt- oder Dienstleistungsprozesse steuern HK 08 Abfälle organisieren HK 09 Ressourcen steuern HK 10 Zahlungsverträge einleiten	HK 01 Eingehendes Schreiben kontrollieren HK 02 Anliegen entgegennehmen HK 03 Digitalen Kontakt gestalten HK 04 Professionell telefonieren HK 05 Anliegen beurteilen oder weiterleiten HK 06 Informationen vermitteln HK 07 Kundenwünsche in Beratungsgesprächen aufnehmen HK 08 Auf Ebene der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter arbeiten HK 09 Briefe bezüglich Datensicherheit erkennen HK 10 Mail Software und Datenbanken arbeiten	HK 01 SMARTs-Daten setzen und Manuskripte ablesen HK 02 Aufträge führen und durchführen HK 03 Teamarbeit leisten HK 04 Zielvereinbarungsgespräche durchführen HK 05 Informationen erheben, auswerten und weiterleiten HK 06 Betriebliche Schutzmaßnahmen anwenden HK 07 Auftragsinformationen aufnehmen und verarbeiten HK 08 Projektmanagement anwenden HK 09 Arbeitsanweisungen in Projekten durchsetzen HK 10 Projekte auswerten HK 11 Veränderungen positiv umsetzen HK 12 Prozesse optimieren HK 13 Prozesse analysieren und überwachen	HK 04 Eigenschaften der Zielgruppe bestimmen HK 05 Angebote erstellen HK 06 Verkaufsgespräche vorbereiten und führen HK 07 Zielvereinbarungsgespräche vorbereiten und führen HK 08 Beziehungen aufbauen und pflegen HK 09 Feedback zum Kontakt einholen und nutzen HK 10 Technische Probleme beheben HK 11 Angebotserstellung unterstützen HK 12 Qualitätsauswertung durchführen HK 13 Auswertungsprozesse integrieren HK 14 Prozessoptimierung durchführen HK 15 Vorlage erstellen HK 16 Qualität messen und übertragen	HK 01 Tafelreife, Stärken und Schwächen abdecken HK 02 Berufliches Netzwerk aufbauen und pflegen HK 03 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren HK 04 Multimediale Inhalte in Kommunikationstrategien berücksichtigen HK 05 In Fachdiskussionen mitdiskutieren HK 06 Kommunikationstechniken einsetzen HK 07 Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden	HK 01 In Fachdiskussionen mitdiskutieren HK 02 Kommunikationstechniken einsetzen HK 03 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren HK 04 Multimediale Inhalte in Kommunikationstrategien berücksichtigen HK 05 In Fachdiskussionen mitdiskutieren HK 06 Kommunikationstechniken einsetzen HK 07 Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden								
1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester									

**Legende**  
 - Kreis: Jahresspezifischer Kompetenzzeitpunkt  
 - Quadrat: berufliche Erfahrungsnote  
 - Dreieck: Charakteristische Züge  
 - Rechteck: Grundlagenerfahrungen und Fertigkeiten in der beruflichen Handlungskompetenz  
 - Logo: Berufsbildungsinstitution / Partner der EFZ

**Über alle Handlungskompetenzen**

**Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen** 10

**Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln** 3 1 0 ✓

**Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen** 3 1 0 ✓

**Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten** 2 1 0 ✓

**Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld** 10

**Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen** 11

**Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen** 14

**Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt** 12

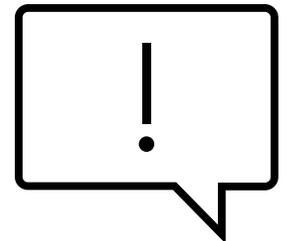
**Die Extremerle**



## Schritt 2: Die Kompetenzentwicklung mit Praxisaufträgen steuern (3/3)

### Was gilt es zu beachten?

- Beachten Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer/Ihres Lernenden. Die Praxisaufträge sollten nicht unter-, aber auch nicht überfordern.
- Die/der Lernende trägt die Verantwortung für die Umsetzung des Praxisauftrags. Sie unterstützen sie/ihn bei Bedarf.
- Nehmen Sie sich Zeit für die Beurteilung der Leistung und die Besprechung mit der/dem Lernenden. Hier findet Kompetenzentwicklung statt.
- Sollte es beim ersten Mal nicht klappen, sorgen Sie für eine weitere Umsetzungsmöglichkeit.





# Umsetzung Praxisauftrag «Professionell telefonieren»



# Initiieren des Praxisauftrags

## Vorbereitung

- Berufsbildner/in legt Termin für das Initiierungs-Gespräch fest\*
- Berufsbildner/in vergibt Vorbereitungsauftrag für Lernende/n (Praxisauftrag lesen)

## Initiierungs-Gespräch

- Gemeinsam Praxisauftrag besprechen, Verständnisfragen klären
- Berufsbildner/in zeigt interne Vorgaben und Richtlinien für Telefongespräche auf
- Berufsbildner/in zeigt Funktionalitäten der Telefonanlage / Telefonapplikation (z.B. Teams) auf
- Gemeinsam Zeitpunkt/Dauer der Umsetzung festlegen (Vorgaben Praxisauftrag beachten)\*
- Gemeinsam Abgabetermin für Dokumentation der Umsetzung festlegen\*

\*Termine und Dauer der Umsetzung aus der Ausbildungsplanung übernehmen



## Begleiten der Umsetzung

### Start der Umsetzung

- Lernende/r nutzt interne Vorgaben/Manuals zur Vorbereitung auf Telefongespräche
- Lernende/r führt erste Telefongespräche unter Anleitung
- Berufsbildner/in gibt Rückmeldung zu den ersten Telefongesprächen
- Lernende/r führt anschliessend die Telefongespräche selbstständig durch

### Begleitung der Umsetzung

- Berufsbildner/in fragt aktiv nach, wie die Umsetzung läuft respektive gibt laufend Rückmeldung (oder beauftragt Personen aus dem direkten Umfeld damit)
- Berufsbildner/in steht bei Unsicherheiten oder Rückfragen zur Verfügung
- Berufsbildner/in weist darauf hin, dass die/der Lernende wichtige Punkte der Umsetzung in den eigenen Notizen (Online-Lerndokumentation) festhält



## Auswerten der Umsetzung

### Erkenntnisse zur Umsetzungsphase

- Berufsbildner/in notiert, was gut lief und worauf die/der Lernende noch achten sollte
- Berufsbildner/in notiert Erkenntnisse zur Leistungsfähigkeit der/des Lernenden, welche für zukünftige Umsetzungen relevant sind
- Berufsbildner/in verlängert falls nötig die Umsetzungsphase für eine optimale Kompetenzentwicklung

### Dokumentation der Umsetzung

- Berufsbildner/in erhält über den Einladungslink Einsicht in die Dokumentation der Umsetzung
- Berufsbildner/in gibt ausführliche Rückmeldungen zur ganzen Umsetzung und der Kompetenzentwicklung



# Praxistipps



## Praxistipps

### **Rückmeldungen geben**

- Wir empfehlen, während der Umsetzung laufend Rückmeldungen zu geben und nicht bis am Ende der Umsetzungsphase zu warten
- Wir empfehlen, am Ende der Umsetzungsphase ausführlichere Rückmeldungen zu geben (Kommentar Werk und Abschlussgespräch)
- Falls nötig, maximal 1 konkrete Verbesserungsmassnahme formulieren

### **Umsetzung dokumentieren – das Nachschlage-Werk**

- Sind Aufbau und Teilschritte sinnvoll und nachvollziehbar
- Ist der Inhalt korrekt und vollständig, wie die Handlung im Betrieb umgesetzt wird
- Werden sinnvolle Hilfsmittel verlinkt (bestehende oder selbst entwickelt)

### **Fähigkeit zur Reflexion fördern**

- Wird das eigene Vorgehen in der Umsetzung realistisch eingeschätzt (Reflexion)
- Werden sinnvolle Massnahmen abgeleitet (Learnings)



# Upcoming Events



## Weitere Fokus-Webinare

Thema	Inhalt	Zielgruppe	Datum	Zeit
Arbeiten mit Konvink	<ul style="list-style-type: none"><li>– Arbeiten mit Konvink</li><li>– Einführung der Lernenden</li><li>– Erste Schritte in der betrieblichen Ausbildung</li><li>– Ausbildungscockpit</li></ul>	Berufs- und Praxisbildende	Mittwoch, 20.09.2023	12.30 – 13.30
Qualifikationsgespräch durchführen, Bildungsbericht erstellen und Erfahrungsnote Betrieb vergeben	<ul style="list-style-type: none"><li>– Qualifikationsgespräch vorbereiten und durchführen</li><li>– Bildungsbericht erstellen</li><li>– Betriebliche Erfahrungsnote vergeben</li></ul>	Berufs- und Praxisbildende	Mittwoch, 29.11.2023	12.30 – 14.00
Handlungsbausteine in der betrieblichen Ausbildung gewinnbringend einsetzen	<ul style="list-style-type: none"><li>– Zentrale Kompetenzen mittels Handlungsbausteinen entwickeln</li><li>– Handlungsbausteine in der betrieblichen Ausbildung gewinnbringend einsetzen</li><li>– Selbstgesteuerte Kompetenzentwicklung fördern</li></ul>	Berufs- und Praxisbildende	Mittwoch, 06.03.2024	12.30 – 13.30

Weitere Informationen und  
Anmeldung unter [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch)



## Schulungen KV Reform 2023

Unsere kantonalen Kurskommissionen bieten im Hinblick auf die Einführung der KV Reform Schulungen für Berufs- und Praxisbildende an. Profitieren Sie davon und machen Sie sich fit für die Umsetzung in Ihrem Betrieb!

Für detaillierte Informationen wenden Sie sich bitte an Ihre Kurskommission.

<https://igkg.ch/kontakt/>



Vielen Dank für Ihr Feedback





# Fragerunde



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**