



**IGKG  
CIFIC** SCHWEIZ  
SUISSE  
SVIZZERA

# **Herzlich willkommen zum Fokus-Webinar**

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



## 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**



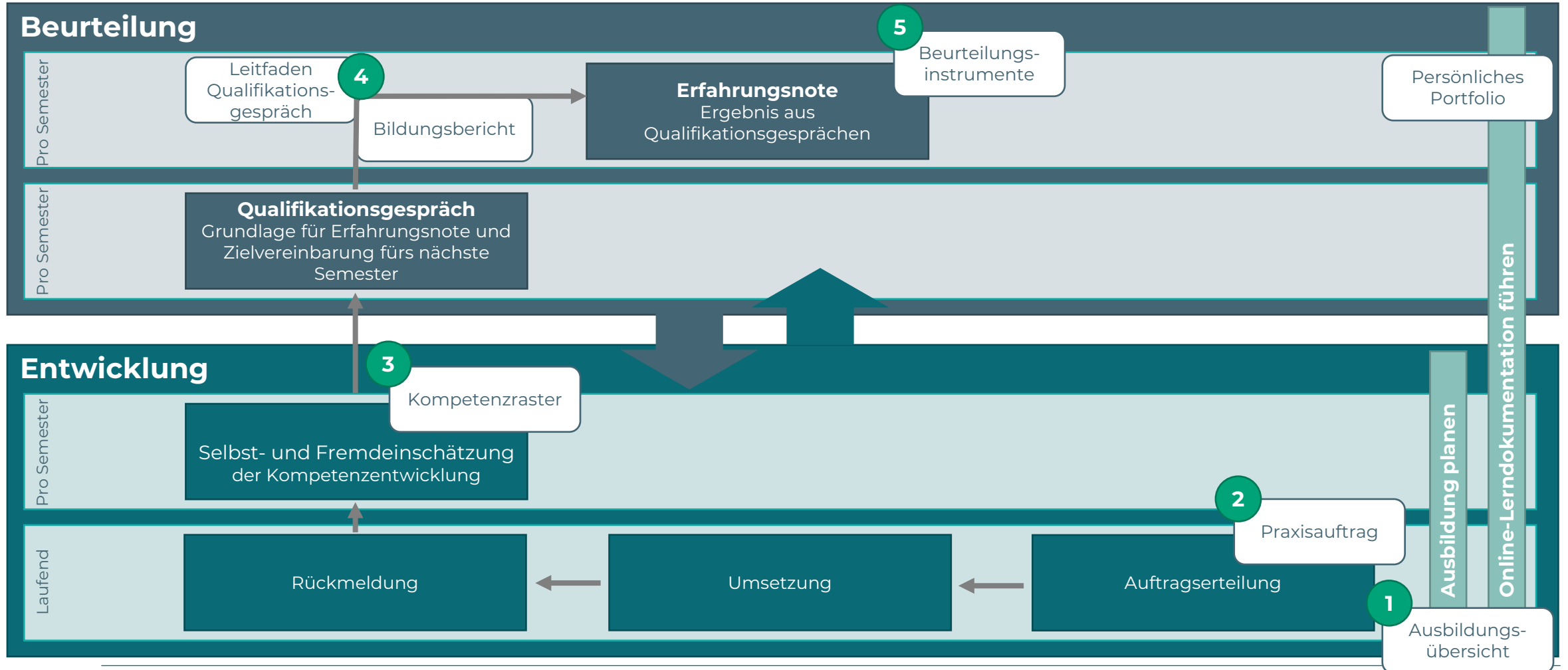
**Leiter Qualifikationsverfahren, Information und Kommunikation**  
IGKG Schweiz



**Was bisher geschah...**



# Gesamtsystematik der betrieblichen Ausbildung





# Was bisher geschah...

1

## Hierzlich willkommen im Webstore der IGKG Schweiz

Mit der Reform Kaufleute 2023 wird die kaufmännische Grundbildung handlungskompetenzorientiert ausgestaltet. Die IGKG Schweiz stellt für diese neue Grundbildung Lernmedien und Ausbildungsinstrumente zur Verfügung. Diese gelten für die Lernorte Betrieb, überbetriebliche Kurse und die Berufsfachschule und können in diesem Webstore bezogen werden. Nach dem Kauf stehen die Inhalte auf der digitalen Lernumgebung «Konvink» zur Verfügung.

Angebot Bestellprozess Produkte FAQ

### Angebot

Wir stellen Ihnen verschiedene Lernmedien für die Grundbildung Kaufleute 2023 zur Verfügung. Auf dieser Seite finden Sie alle Lernmedien – bezeichnet als «Produkte» – im Überblick.

Produktname	Inhalt	Zielgruppe	Einführungspreis 2023	Laufzeit	Hinweise	Zur Bestellung
Lernmedien Kaufleute EFZ DA mit Lerndokumentation BOG	<ul style="list-style-type: none"><li>Online-Lerndokumentation Ausbildung Betrieb</li><li>Lernmedien UK</li><li>Lernmedien Berufskunde (Handlungsbausteine)</li></ul>	Konvink-Zugang für 1 Lernenden/In und kostenloser Zugang für 1 Berufsbildner/In	CHF 275.00 inkl. MWST	3 Jahre ab Beginn Grundbildung	Für die betrieblich organisierte Grundbildung (BOG) Der Betriebsbeitrag für die angeleiteten Selbstlernphasen im Umfang von 2 x CHF 160.00 inkl. MWST wird durch die Kurskommission in Rechnung gestellt.	Bestellen

## Kauffrau/Kaufmann Dienstleistung und Administration

Hierzlich willkommen!  
Die digitale Arbeits- und Lernumgebung unterstützt die kaufmännischen Grundbildungen der Branche Dienstleistung und Administration mit einem breiten Angebot für Lernende sowie Berufsbildungsverantwortliche in Ausbildungsbetrieben und überbetrieblichen Kursen.

### Für Lernende

- Online-Lerndokumentation in Form eines Persönlichen Portfolios für die Grundbildung
- Lerninhalte für die überbetrieblichen Kurse
- Informationen und Hilfsmittel, um die eigene Kompetenzentwicklung während der Grundbildung aktiv zu gestalten

### Für UK-Leitende

- Unterrichtsmaterialien der Trägerschaft für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse
- Arbeitsbereiche zum Austausch mit anderen UK-Leitenden und der Kurskommission

### Für Berufsbildende

- Zugang zur Lerndokumentation der Lernenden
- Informationen zur Umsetzung der betrieblichen Grundbildung mit einer Lerndokumentation in Form eines Persönlichen Portfolios auf Konvink

### Übersicht

Was finden Sie hier – Berufsbildner/In

Wissen

### Übersicht

Was finden Sie hier – Lernende

Wissen

### Übersicht

Was finden Sie hier – Lernende ohne Lerndokumentation auf Konvink

Wissen

2


## Ausbildungsübersicht «Kaufrau/Kaufmann EFZ DA»

Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation																							
1. Semester				2. Semester				3. Semester				4. Semester				5. Semester				6. Semester			
Berufsfachschule				Berufsfachschule				Berufsfachschule				Berufsfachschule				Berufsfachschule				Berufsfachschule			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			
IKG 41				IKG 42				IKG 43				IKG 44				IKG 45				IKG 46			



Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung betreuen und beurteilen Sie als Berufsbildner/in Lernende. Sie bekommen dazu die Ausbildungsübersicht und den Ausbildungsplan als Instrument an die Hand, um die Phasen der Entwicklung und der Beurteilung Ihrer Lernenden im Betrieb zu planen.

Optimale Begleitung der Lernenden, durch ganzheitliche Planung der Entwicklung und Beurteilung anhand der Ausbildungsübersicht und Ausbildungsplanung.



ICGC  
CIFC  
DIESEL  
UNIVERSITÄT


## Muster Ausbildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration

Fachausbildung	HR	GR	BFS	GK	Sem	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			zu erledigen bis, Abteilung/verantwortliche Person
						Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	
<b>Handlungskompetenzbereich A - Handeln in eigenen Arbeits- und Organisationsformen</b>												
Arbeits- und Organisationsformen kennenlernen	AI	1,2	1,2	1,2		x						
Sachverhalte verstehen und Massnahmen ableiten	AI	3,4	5,6	3,4				x				
Tätigkeit stärken & Schwächen einordnen	AI	5,6	9,10	5,6						x		
Über berufliche Netzwerke informieren	AI	1,2	1,2	1,2		x						
berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	A2	5,6	9,10	5,6							x	
berufliches Profil auf Social Media einbauen	A2	5,6	9,10	5,6							x	
Auftrag klären und durchführen	A3	5,4	5,6	3,4				x				
Buchungen/Konten eingetragenermaßen	A3	5,4	5,6	3,4						x		
<b>Handlungskompetenzbereich B - Interagieren in einem vernetzten Arbeitsfeld</b>												
Teamgeist leben	BI	1,2	5,6	3,4								
Sach dienstleistungsorientiert verhalten	BI	5,4	5,6	3,4								
Informationen entgegennehmen und weiterleiten	BI	3,4	5,4	3,4								
Berater & Schnittstellen einbinden	BI	5,4	5,4	3,4								
Auftragsinformationen einholen und verarbeiten	BI	3,4	5,4	3,4								
Wirtschaftliche Entscheidungsgrundlagen interpretieren	BI	5,4	5,4	3,4					x			
und eine eigene Meinung bilden	BI	5,4	5,4	3,4								
In Fachdiskussionen mitdiskutieren	BI	5,6	9,10	5,6							x	
Projektkommunikationsaufgaben planen	BI	5,4	5,4	3,4								
Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen	BI	3,4	5,4	3,4								
Projekte auswerten	BI	5,4	5,4	3,4								
Veränderungen positiv mitgestalten	BI	3,4	5,4	3,4								
<b>Handlungskompetenzbereich C - Koordinieren und unterbreiten der Arbeitsleistungen</b>												
Termine und Aufgaben planen und koordinieren	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Arbeitszeit planen	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Eigenes Anwesen organisieren	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Unterstützungsdienste einrichten	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Terminrückmeldung führen	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Prozesse der Netzwerkgestaltung führen	CI	1,2	1,2	1,2			x					
Abläufe organisieren	CI	1,2	1,2	1,2			x					





1. Verschaffen Sie sich in der Ausbildungsübersicht einen Überblick über die Praxisaufträge des jeweiligen Lehrjahres. Sie können in der Übersicht auch sehen, welche Handlungskompetenzen in der Berufsfachschule behandelt werden.
2. Überlegen Sie sich, bis wann und in welchem Bereich Ihres Betriebs die/der Lernende die Praxisaufträge bearbeiten soll, und halten Sie das im Ausbildungsplan (Excel) fest.
3. Planen Sie pro Semester mindestens eine Selbst- und Fremdeinschätzung sowie das Qualifikationsgespräch ein.
4. Überlegen Sie sich, wer die/den Lernende/n bei der Umsetzung der Praxisaufträge begleitet, und organisieren Sie das mit den entsprechenden Personen.
5. Besprechen Sie den Ausbildungsplan mit Ihren Lernenden und teilen Sie ihm die Termine für die Selbst- und Fremdeinschätzung sowie für das Qualifikationsgespräch mit.



IKG  
CIPC  
SWITZERLAND  
AG

## Muster Ausbildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration

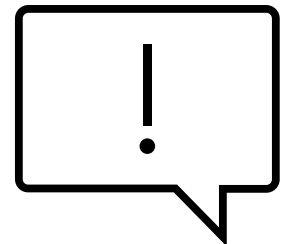
Prüfungsausschuss	HR	BFS	OPS	SEM	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			zu erledigen bis, Abteilung/verantwortliche Person
					Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	
<b>Handlungskompetenzbereich A - Handeln in eigenen Arbeits- und Organisationsformen</b>											
A100 an Qualifikationsgesprächen teilnehmen	41	1,2	1,2	1,2	X						
A101 Geschäftsleben und Massnahmen einleiten	41	3,4	5,6	3,4							
A102 Ziele, Stärken & Schwächen einleiten	41	5,6	9,10	5,6					X		
A103 sich über berufliche Notwendigkeit informieren	41	1,2	1,2	1,2	X						
A104 berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	42	5,6	9,10	5,6					X		
A105 berufliches Image auf Social Media verwalten	42	5,6	9,10	5,6					X		
A106 Auftrag klären und durchführen	43	3,4	5,6	3,4			X				
A107 Rückmeldungen entgegennehmen	43	5,6	9,10	5,6				X			
<b>Handlungskompetenzbereich B - Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld</b>											
B100 Teamgeist leben	51	1,2	5,6	3,4							
B101 sich dienstleistungsorientiert verhalten	52	3,4	5,6	3,4							
B102 Informationen entgegennehmen und weiterleiten	52	3,4	5,6	3,4							
B103 Begriffe, Strukturen analysieren	52	3,4	5,6	3,4							
B104 Auftragsinformationen einholen und weiterleiten	53	5,6	5,6	3,4							
B105 vielfältige Entwicklungen interpretieren	53	5,6	9,10	5,6			X				
B106 eine eigene Meinung bilden	53	5,6	9,10	5,6					X		
B107 in Fachdiskussionen mitwirken	54	5,6	9,10	5,6							
B108 Projektmanagementaufgaben lösen	54	3,4	5,6	3,4							
B109 Arbeitsabfertigungen in Projekten betreiben	54	3,4	5,6	3,4							
B110 Projekte auswerten	54	3,4	5,6	3,4							
B111 Veränderungen positiv mitgestalten	55	3,4	5,6	3,4							
<b>Handlungskompetenzbereich C - Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen</b>											
C100 Termine und Aufgaben planen und koordinieren	61	1,2	1,2	1,2		X					
C101 Arbeitszeit planen	61	1,2	1,2	1,2	X						
C102 Aufgaben Work-Life-Balance gestalten	61	1,2	1,2	1,2	X						
C103 einen Anlauf organisieren	61	1,2	1,2	1,2	X						
C104 Unterstützungsgestaltungsmittel einsetzen	62	1,2	1,2	1,2	X						
C105 Terminkriterien führen	62	1,2	1,2	1,2	X						
C106 Prozess- oder Business-Organigramm führen	62	1,2	1,2	1,2	X						
C107 Abträge organisieren	62	1,2	1,2	1,2	X						



## 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.

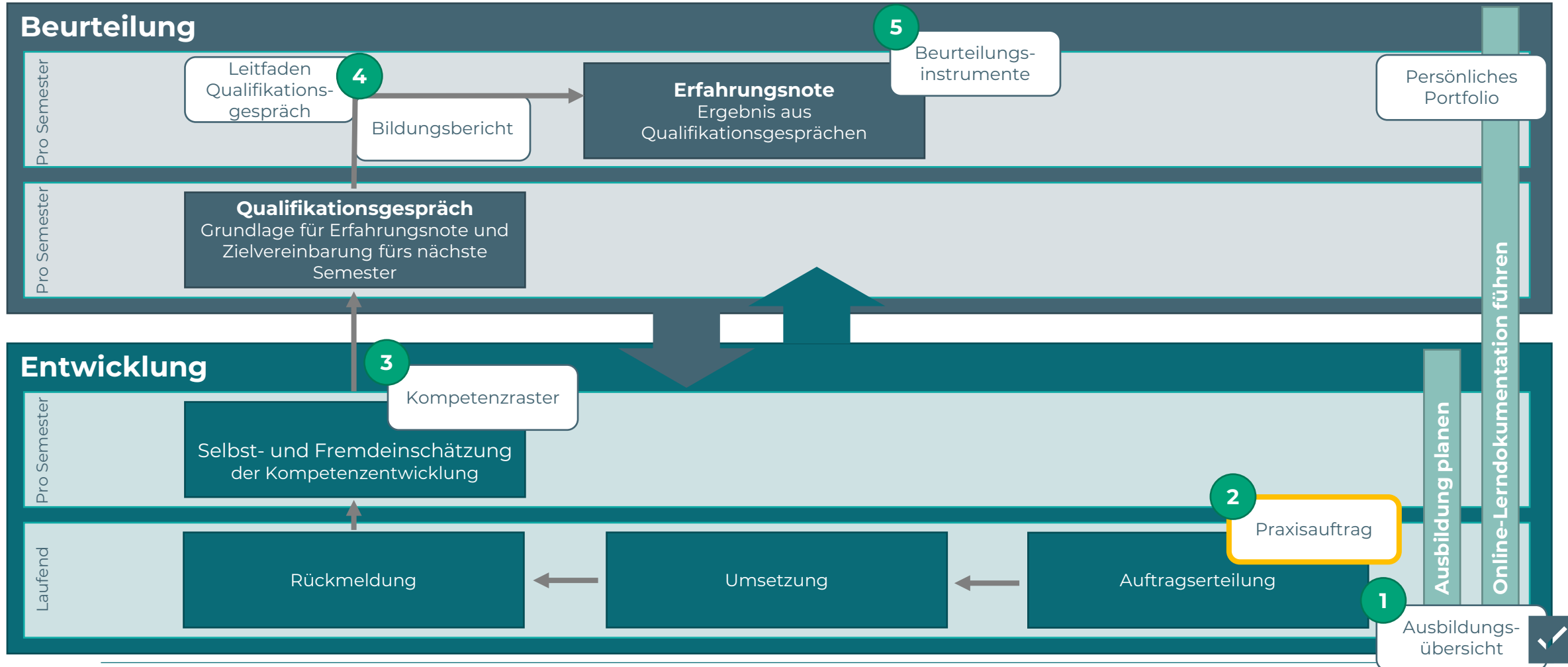




# **Praxisaufträge initiieren, begleiten und auswerten**



# 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																			
IK	IK 01	IK 02	IK 03	IK 04	IK 05	IK 06	IK 07	IK 08	IK 09	IK 10	IK 11	IK 12	IK 13	IK 14	IK 15	IK 16	IK 17	IK 18	IK 19
IK 01																			
IK 02																			
IK 03																			
IK 04																			
IK 05																			
IK 06																			
IK 07																			
IK 08																			
IK 09																			
IK 10																			
IK 11																			
IK 12																			
IK 13																			
IK 14																			
IK 15																			
IK 16																			
IK 17																			
IK 18																			
IK 19																			
IK 20																			
IK 21																			
IK 22																			
IK 23																			
IK 24																			
IK 25																			
IK 26																			
IK 27																			
IK 28																			
IK 29																			
IK 30																			
IK 31																			
IK 32																			
IK 33																			
IK 34																			
IK 35																			
IK 36																			
IK 37																			
IK 38																			
IK 39																			
IK 40																			
IK 41																			
IK 42																			
IK 43																			
IK 44																			
IK 45																			
IK 46																			
IK 47																			
IK 48																			
IK 49																			
IK 50																			
IK 51																			
IK 52																			
IK 53																			
IK 54																			
IK 55																			
IK 56																			
IK 57																			
IK 58																			
IK 59																			
IK 60																			
IK 61																			
IK 62																			
IK 63																			
IK 64																			
IK 65																			
IK 66																			
IK 67																			
IK 68																			
IK 69																			
IK 70																			
IK 71																			
IK 72																			
IK 73																			
IK 74																			
IK 75																			
IK 76																			
IK 77																			
IK 78																			
IK 79																			
IK 80																			
IK 81																			
IK 82																			
IK 83																			
IK 84																			
IK 85																			
IK 86																			
IK 87																			
IK 88																			
IK 89																			
IK 90																			
IK 91																			
IK 92																			
IK 93																			
IK 94																			
IK 95																			
IK 96																			
IK 97																			
IK 98																			
IK 99																			
IK 100																			

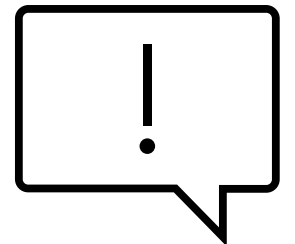
Über alle Handlungskompetenzen		Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen		Die Extrameile	
Über alle Handlungskompetenzen	Die Extrameile	Kaufmännische kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln		Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	
		Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten		Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	
		Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen		Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	
		Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt			



## 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!**