



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Herzlich willkommen zum Webinar

Das neue betriebliche QV Kaufleute EFZ Dienstleistung und Administration



Vorbemerkungen

- Das Webinar wird aufgezeichnet. Die Aufzeichnung sowie das Handout stehen im Anschluss auf unserer Webseite www.igkg.ch zur Verfügung.
- Fragen können ausschliesslich über die Funktion Fragen und Antworten in der Menüleiste gestellt werden. Notieren Sie sich bitte Ihre Fragen während des Webinars. Sollten diese nicht bereits im Verlauf beantwortet werden, können Sie sie am Ende über die Fragen und Antworten-Funktion einreichen.

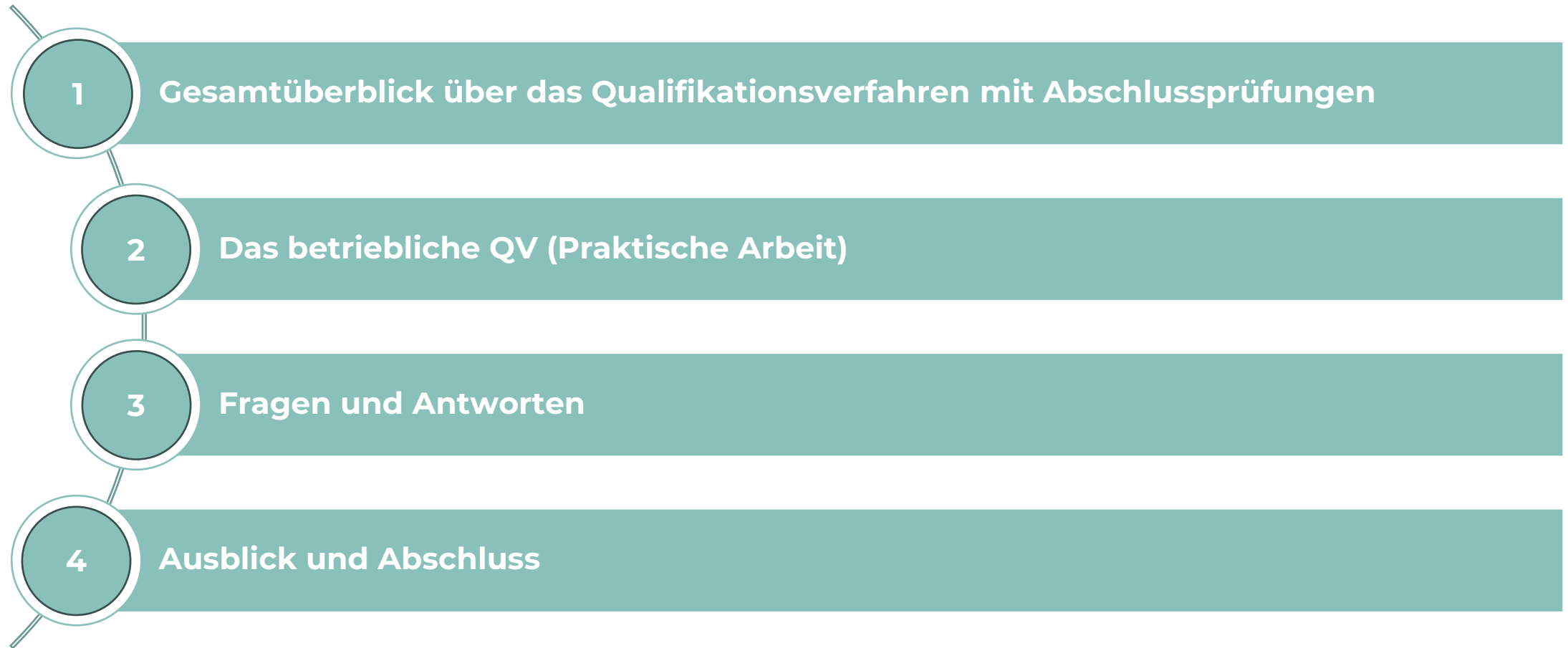


Ziel

- Sie kennen die Gesamtsystematik des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfungen der Kaufleute EFZ Dienstleistung und Administration.
- Sie sind über den Aufbau und den Ablauf der betrieblichen Abschlussprüfung informiert.
- Sie haben die Gelegenheit, Fragen zu klären.



Agenda





Gesamtüberblick über das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen



Gesamtsystematik QV mit Abschlussprüfungen

Kauffrau/Kaufmann EFZ | Betrieblich organisierte Grundbildung (BOG)

		1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		Gewichtung im Notenausweis			
Abschlussprüfungen	Betriebliche Abschlussprüfung					PA		Fallnote	30 %		
	Schulische Abschlussprüfung					BK / AB		Ø der 5 Prüfungspositionen (Fallnote, ohne WPB und Option)	30 %		
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb		BKN 1	BKN 2	BKN 3	BKN 4	BKN 5	BKN 6	Ø der 6 BKN	25 %	
	ERFA-Note BFS	HKB a	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5			Ø der 6 GSZN	50 %
		HKB b	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6			
		HKB c	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6			
		HKB d	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4					
		HKB e	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4					
		WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4					
		Option					SZN 1	SZN 2			
		GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4	GSZN 5	GSZN 6				
	ERFA-Note ÜK			ÜK-KN 1		ÜK-KN 2		Mittelwert der 2 ÜK-KN	25 %		

Legende:

BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit

BK/AB = Berufskennnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 WPB = Wahlpflichtbereich

GSZN = gesamthafte Zeugnisnote



Gesamtsystematik QV mit Abschlussprüfungen

Kauffrau/Kaufmann EFZ | Schulisch organisierte Grundbildung (SOG)

		1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr	Gewichtung im Notenausweis			
Abschlussprüfungen	Betriebliche Abschlussprüfung				PA	Fallnote	30 %	
	Schulische Abschlussprüfung				BK / AB	Ø der 5 Prüfungspositionen (Fallnote)	30 %	
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb	Langzeitpraktikum Dauer: 1 Jahr Zeitpunkt: Februar – Januar			BKN 1	BKN 2	Ø der 2 BKN	25 %
	ERFA-Note BFS ¹	HKB A	SZN 1	SZN 2	SZN 3		Ø der 4 GSZN	50 %
		HKB B	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4		
		HKB C	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4		
		HKB D	SZN 1	SZN 2	SZN 3			
		HKB E	SZN 1	SZN 2	SZN 3			
		WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3			
		Option				SZN		
		GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4			
ERFA-Note ÜK				ÜK-KN 1	ÜK-KN 2	Mittelwert der 2 ÜK-KN	25 %	

¹ Hinweis zur ERFA-Note Berufsfachschulen: die Umsetzung der Vorgaben aus den nationalen Lehrplänen SOG erfolgt gemäss den schulinternen Unterrichtskonzeptionen.

Legende:

BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit

BK/AB = Berufskennntnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 WPB = Wahlpflichtbereich
 GSZN = gesamthafte Zeugnisnote



Gesamtsystematik QV mit Abschlussprüfungen

Kauffrau/Kaufmann EFZ | Schulisch organisierte Grundbildung (SOG)

		1. Ausbildungsjahr		2. Ausbildungsjahr		3. Ausbildungsjahr		Gewichtung im Notenausweis		
Abschlussprüfungen	Betriebliche Abschlussprüfung					PA		Fallnote	30 %	
	Schulische Abschlussprüfung					BK / AB		Ø der 5 Prüfungspositionen (Fallnote)	30 %	
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb					Langzeitpraktikum Dauer: 1 Jahr Zeitpunkt: August – Juli BKN 1 BKN 2		Ø der 2 BKN	25 %	
	ERFA-Note BFS ¹	HKB A	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4			Ø der 4 GSZN	50 %
		HKB B	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB C	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB D	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB E	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
Option				SZN						
ERFA-Note ÜK	GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4			Mittelwert der 2 ÜK-KN	25 %		
					ÜK-KN 1	ÜK-KN 2				

¹ Hinweis zur ERFA-Note Berufsfachschulen: die Umsetzung der Vorgaben aus den nationalen Lehrplänen SOG erfolgt gemäss den schulinternen Unterrichtskonzeptionen.

Legende:

BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit

BK/AB = Berufskennntnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 WPB = Wahlpflichtbereich
 GSZN = gesamthafte Zeugnisnote



Gesamtsystematik QV mit Abschlussprüfungen

Kauffrau/Kaufmann EFZ | Schulisch organisierte Grundbildung (SOG)

		1. Ausbildungsjahr		2. Ausbildungsjahr		3. Ausbildungsjahr		Gewichtung im Notenausweis		
Abschlussprüfungen	Betriebliche Abschlussprüfung							PA	Fallnote	30 %
	Schulische Abschlussprüfung							BK / AB	Ø der 5 Prüfungspositionen (Fallnote)	30 %
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb			Langzeitpraktikum Dauer: 2 Jahre Zeitpunkt: August – Juli BKN 1 BKN 2				Ø der 2 BKN		25 %
	ERFA-Note BFS ¹	HKB A	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5		Ø der 6 GSZN	50 %
		HKB B	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB C	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB D	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB E	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
Option						SZN				
ERFA-Note ÜK	GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4	GSZN 5	GSZN 6		Mittelwert der 2 ÜK-KN	25 %	
			ÜK-KN 1		ÜK-KN 2					

¹ Hinweis zur ERFA-Note Berufsfachschulen: die Umsetzung der Vorgaben aus den nationalen Lehrplänen SOG erfolgt gemäss den schulinternen Unterrichtskonzeptionen.

Legende:

BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit

BK/AB = Berufskennntnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 WPB = Wahlpflichtbereich
 GSZN = gesamthafte Zeugnisnote



Das betriebliche QV (Praktische Arbeit)



Einführung



Grundlagen (1/2)

Auflagen aus den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Kauffrau/Kaufmann EFZ	
Methode:	Branchenspezifische geleitete Fallarbeit
Ziel:	Kandidat/in zeigt, dass er/sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.
Umsetzung:	Mündlich mit optionalen schriftlichen Elementen, in der lokalen Landessprache
Dauer:	Vorbereitung: max. 30' Umsetzung: 50' (keine Pausen)
Ausgangslage:	Eine Alltagssituation aus der entsprechenden Branche.
Teilaufgaben:	Für die Bearbeitung sind HK aus allen fünf HKB erforderlich (ohne Optionen und Wahlpflichtbereiche).
Gewichtung:	HKB können unterschiedlich stark gewichtet werden (keine über 50%).
Durchführung:	Zentral (nicht im Lehrbetrieb)



Grundlagen (2/2)

Auflagen aus den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Kauffrau/Kaufmann EFZ

Prüfungsmethoden	Mindestens zwei unterschiedliche Prüfungsmethoden in den Teilaufgaben <ul style="list-style-type: none">– Handlungssimulation– Mini Case / Fehleranalyse– Critical Incident / erfolgskritische Situation mit Fokus Kommunikation– Gesprächsanalyse– Rollenspiel– Fachgespräch
Beurteilung	Beurteilung in Punkten (0-3), Beurteilungsraster angelehnt an branchenübergreifendem Instrument
Benotung	Gewichtetes Punktetotal wird in eine Note umgerechnet (Fallnote → mind. Note 4 erforderlich)



Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)



Bestehensnormen

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a) der Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4.0 bewertet wird (Fallnote),
- b) der Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse und Allgemeinbildung» mindestens mit der Note 4.0 abgeschlossen wird (Fallnote) und
- c) die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt.

Das QV kann höchstens zweimal wiederholt werden.

Was ist eine Fallnote?

Eine Fallnote bedeutet, dass dieser Teil- und Qualifikationsbereich zwingend mit einer genügenden Leistung, also mindestens mit der Note 4.0, bewertet wird. Sollte dies nicht der Fall sein, gilt das QV als nicht bestanden, auch wenn der Gesamtnotenschnitt genügend ist.



Aufbau und Ablauf der Praktischen Arbeit



Die Praktische Arbeit im Überblick

Vorbereitung

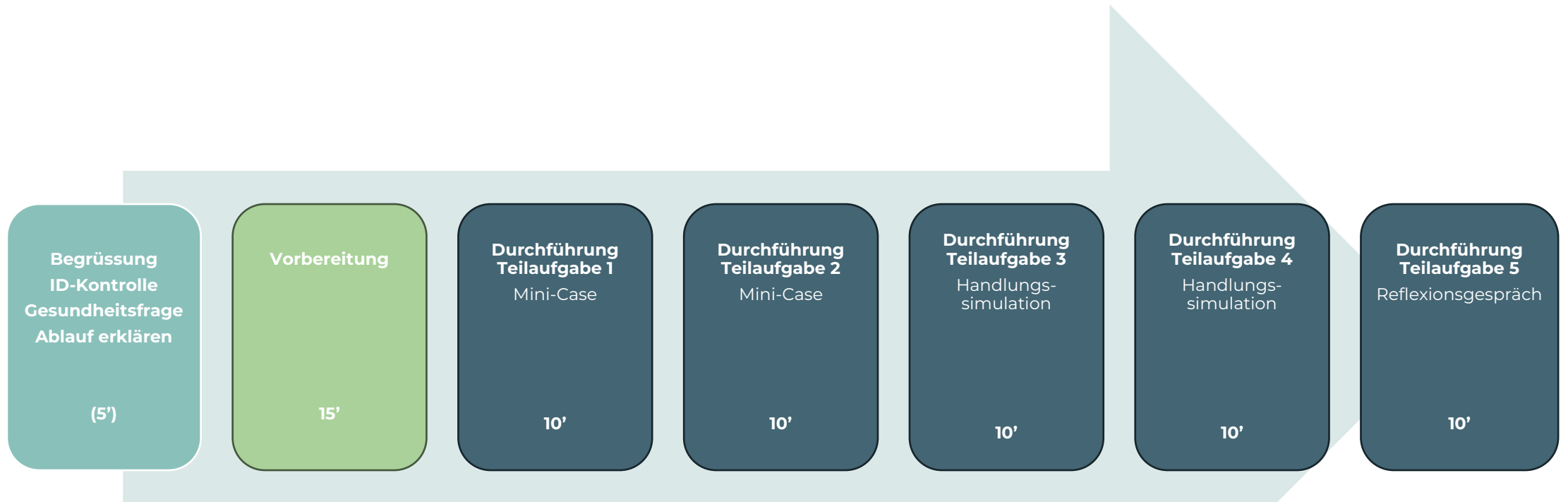
Kandidat:innen lesen sich in die allgemeine Fallbeschreibung ein und Sichten die Beilagen (15').

Kandidat:innen lesen sich bei jeder Teilaufgabe in die ergänzende Ausgangslage sowie die Aufgabenstellung ein und erläutern ihre Lösung.

Teilaufgabe	Fokus	Methode	Dauer	Punkte
TA 1: HKB a und b	Rolle/Aufgabe/Schnittstellen	Mini Case	10'	9
TA 2: HKB c	Qualitätssicherung	Mini Case	10'	9
TA 3: HKB d	Informationsfluss mit Kunden/Lieferanten sicherstellen	Handlungssimulation	10'	9
TA 4: HKB e	Technologische Infrastruktur oder Content-Entwicklung	Handlungssimulation	10'	9
TA 5: HKB a – e	Praxiserfahrung	Reflexionsgespräch	10'	9



Ablauf aus Sicht Kandidat:in



Die Prüfung wird von zwei Prüfungsexpert/innen geführt

- Prüfungsexperte 1 führt die Prüfung
- Prüfungsexperte 2 erstellt das Protokoll



Allgemeine Ausgangslage



Allgemeine Ausgangslage

In der allgemeinen Ausgangslage wird das Arbeitsumfeld der im Fall agierenden Person beschrieben. Sie bildet die Grundlage für alle weiteren Teilaufgaben 1 - 4.

Zum Beispiel:

Die Firma XY ist ein mittelständisches IT-Unternehmen mit knapp 50 Mitarbeitenden, das sich auf die Entwicklung von individuellen Softwarelösungen für Kunden aus verschiedenen Branchen spezialisiert hat.

Die Firma XY ist folgendermassen organisiert [...]

Zu den Kundinnen und Kunden der Firma XY gehören [...]

Die Firma XY bietet folgende Produkte und Dienstleistungen an [...]

Sie arbeiten in der Abteilung [...]. Ihre Verantwortlichkeiten umfassen [...]

Beilagen: ...



Teilaufgabe 1: HKB a und b

Methode: Mini-Case

Fokus: Rolle/Aufgaben/Schnittstellen



Ablauf TA 1 | HKB a und b

Schritt 1: Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen und Analyse vornehmen (3 Minuten)

- Die Kandidat/innen lesen die Ergänzung zur Fallbeschreibung, in der eine Situation an einer Schnittstelle geschildert wird, bei der die Rolle und Aufgaben der handelnden Kauffrau bzw. des Kaufmanns nicht klar definiert sind.
- Anschliessend analysieren sie die Situation sowie die Rolle und Aufgaben der beschriebenen Person und identifizieren bestehende Herausforderungen.
- Darauf aufbauend überlegen sie sich mögliche Strategien, wie mit den Herausforderungen an der Schnittstelle angemessen umgegangen werden kann.

Schritt 2: Ergebnisse schildern (4 Minuten)

- Die Kandidat/innen schildern ihre Ergebnisse.
- Die PEX stellen Konkretisierungsfragen und Begründungsfragen.

Schritt 3: Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien beantworten (3 Minuten)

- Die PEX stellen weiterführende Fragen oder präsentieren alternative Szenarien, auf welche die Kandidat/innen reagieren sollen.



Beispiel TA 1 | HKB a und b

Ergänzende Ausgangslage

In letzter Zeit häufen sich Beschwerden von Kundinnen und Kunden über den Support – sowohl telefonisch als auch per E-Mail. Hauptkritikpunkte sind lange Antwortzeiten, falsche Auskünfte und ständig wechselnde Ansprechpersonen. Das Problem ist nachvollziehbar: Die Vielzahl an Anfragen ist kaum zu bewältigen, und es fehlt an klaren Zuständigkeiten. Die Support-Mailbox wird von demjenigen bearbeitet, der gerade Zeit hat, ohne feste Zuteilung. Bleiben Anfragen offen, gibt es keine systematische Übergabe, wodurch vor allem bei Teilzeitmitarbeitenden oft Informationen verloren gehen. Zusätzlich sind die Entwickler schwer erreichbar und priorisieren Supportanfragen nicht. Ihre Vorgesetzte hat daher beschlossen, die Situation zu verbessern, und beauftragt Sie mit einer Analyse der aktuellen Probleme sowie der Entwicklung konkreter Lösungsvorschläge.

Aufgabe

1. Analysieren Sie die Situation in Bezug auf folgende Fragen:
 - Was sind mögliche Ursachen dafür, dass Kundenanfragen nicht zufriedenstellend bearbeitet werden können? Nennen Sie mindestens drei Ursachen.
 - Was sind mögliche Massnahmen, um diese Situation zu verbessern? Nennen Sie mindestens drei Massnahmen.
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Ergebnisse.
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Prüfungsexpert/innen.



Beurteilungskriterien TA 1 | HKB a und b

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen	3'	-	-
2.	Mini Case bearbeiten	4'	6	<ul style="list-style-type: none">– Werden die Fragestellungen/Probleme/ Herausforderungen in der beschriebenen Situation ganzheitlich erkannt?– Werden nachvollziehbare Konsequenzen/Massnahmen für das weitere Vorgehen abgeleitet?
3.	Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien	3'	3	<ul style="list-style-type: none">– Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?



Teilaufgabe 2: HKB c

Methode: Mini-Case

Fokus: Qualitätssicherung



Ablauf TA 2 | HKB c

Schritt 1: Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen und Analyse vornehmen (3 Minuten)

Die Kandidat/innen lesen die Ergänzung zur Fallbeschreibung und erhalten in diesem Zusammenhang ein zusätzliches Dokument (z. B. ein Projektplan zur Einführung eines Zeiterfassungstools, ein Fragebogen zur Mitarbeitendenzufriedenheit, ein Sitzungsprotokoll o. Ä.). Sie überprüfen das Dokument hinsichtlich Inhalt und formaler Gestaltung und überlegen sich mögliche Verbesserungen.

Schritt 2: Ergebnisse schildern (4 Minuten)

- Die Kandidat/innen schildern ihre Ergebnisse.
- Die PEX stellen Konkretisierungsfragen und Begründungsfragen.

Schritt 3: Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien beantworten (3 Minuten)

- Die PEX stellen weiterführende Fragen oder präsentieren alternative Szenarien, auf welche die Kandidat/innen reagieren sollen.



Beispiel TA 2 | HKB c

Ergänzende Ausgangslage

Um die Kundenzufriedenheit im Rahmen der Supportprozesse zu erhöhen, wurde entschieden, dass die Kundinnen und Kunden nach jeder abgeschlossenen Anfrage eine E-Mail mit einem Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage erhalten. Ihr Kollege hat nun einen ersten Entwurf der Umfrage erstellt (siehe Anhang auf der Folgeseite) und bittet Sie um eine Rückmeldung dazu.

Aufgabe

1. Analysieren Sie, inwieweit sich der beiliegende Fragebogen für die Messung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Supportleistungen eignet.
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Analyseergebnisse und was Sie wie verbessern würden.
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.



Beurteilungskriterien TA 2 | HKB c

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen	3'	-	-
2.	Mini Case bearbeiten	4'	6	<ul style="list-style-type: none">– Werden die Unstimmigkeiten erkannt?– Werden sinnvolle Verbesserungsmöglichkeiten geschildert?
3.	Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien	3'	3	<ul style="list-style-type: none">– Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?



Teilaufgabe 3: HKB d

Methode: Handlungssimulation

Fokus: Informationsfluss mit
Kunden/Lieferanten sicherstellen



Ablauf TA 3 | HKB d

Schritt 1: Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen (3 Minuten)

Die Kandidat/innen lesen die Ergänzung zur Fallbeschreibung, welche ein konkretes Kundenanliegen beschreibt.

Schritt 2: Handlungssimulation bearbeiten (4 Minuten)

- Die Kandidat/innen erläutern Schritt für Schritt wie sie in der entsprechenden Situation vorgehen würden.
- Die PEX stellen Konkretisierungsfragen und Begründungsfragen.

Schritt 3: Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien bearbeiten (3 Minuten)

Die PEX stellen weiterführende Fragen oder präsentieren alternative Szenarien, auf welche die Kandidat/innen reagieren sollen.



Beispiel TA 3 | HKB d

Ergänzende Ausgangslage

Sie sichten die Inbox der Support-E-Mail und stossen dabei auf folgende E-Mail, die bereits seit drei Tagen unbearbeitet ist [...]

Aufgabe

1. Überlegen Sie, wie Sie den Kunden antworten würden und wie Ihr weiteres Vorgehen nach der Antwort ist.
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.



Beurteilungskriterien TA 3 | HKB d

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen	3'	-	-
2.	Handlungssimulation bearbeiten	4'	6	<ul style="list-style-type: none">– Wird das Vorgehen in der Situation vollständig und korrekt beschrieben ODER wird die Handlung vollständig und korrekt umgesetzt?– Wird das Vorgehen/Handeln nachvollziehbar begründet?
3.	Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien	3'	3	<ul style="list-style-type: none">– Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?



Teilaufgabe 4: HKB e

Methode: Handlungssimulation

Fokus: Technologische Infrastruktur

ODER Content-Entwicklung



Beispiel TA 4 | HKB e

Schritt 1: Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen (3 Minuten)

Die Kandidat/innen lesen die Ergänzung zur Fallbeschreibung, die dem im ÜK-Kompetenznachweis 2 gewählten Schwerpunkt (Content-Entwicklung oder Infrastruktur) entspricht.

Schritt 2: Handlungssimulation bearbeiten (4 Minuten)

- Die Kandidat/innen erläutern Schritt für Schritt wie sie in der entsprechenden Situation vorgehen würden.
- Die PEX stellen Konkretisierungsfragen und Begründungsfragen.

Schritt 3: Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien (3 Minuten)

Die PEX stellen weiterführende Fragen oder präsentieren alternative Szenarien, auf welche die Kandidat/innen reagieren sollen.



Beispiel TA 4 | Technologische Infrastruktur | HKB e

Ergänzende Ausgangslage

Die Geschäftsleitung hat entschieden, ein neues Ticketing System für die Abteilung «Service und Support» einzuführen. Das System wurde bereits entwickelt und erfolgreich getestet. In vier Wochen sollen alle Mitarbeitenden Ihrer Abteilung mit der neuen Software namens «TickTrack» arbeiten. Das System funktioniert wie folgt [...]

Die Mitarbeitenden der Abteilung «Service und Support» wurden bereits durch Michelle Schneiter über die Einführung des neuen Systems informiert. Sie haben den Auftrag erhalten, die Mitarbeitenden Ihrer Abteilung innerhalb der nächsten vier Wochen in der Nutzung dieses neuen Tools zu schulen.

Aufgabe

1. Beschreiben Sie Schritt für Schritt wie Sie vorgehen würden, um die Mitarbeitenden Ihrer Abteilung im Laufe der kommenden zwei Wochen im Umgang mit TickTrack fit zu machen.
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.



Beispiel TA 4 | Content-Entwicklung | HKB e

Ergänzende Ausgangslage

Die Firma XY hat häufig das Problem, dass potenzielle Kunden nicht genau wissen, was das Unternehmen eigentlich alles anbietet. Deshalb sollen zukünftig verschiedene für Kundinnen und Kunden umgesetzte Lösungen in Form von Referenzprojekten auf der Webseite beschrieben werden.

Die Geschäftsleitung hat beschlossen, dass die Abteilung «Service und Support» für die Konzeption und Pflege dieses neuen Webseitenbereichs zuständig ist. Ihnen wurde die Projektleitung hierfür übertragen. Für die technologische Umsetzung steht Ihnen die Entwicklungsabteilung zur Verfügung.

Aufgabe

1. Skizzieren Sie, wie diese Umgebung zur Abbildung von Referenzprojekten auf der Webseite der Firma XY aussehen könnte.
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.



Beurteilungskriterien TA 4 | HKB e

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Ergänzung zur Fallbeschreibung lesen	3'	-	-
2.	Handlungssimulation bearbeiten	4'	6	<ul style="list-style-type: none">– Wird das Vorgehen in der Situation vollständig und korrekt beschrieben ODER wird die Handlung vollständig und korrekt umgesetzt?– Wird das Vorgehen/Handeln nachvollziehbar begründet?
3.	Weiterführende Fragen ODER alternative Szenarien	3'	3	<ul style="list-style-type: none">– Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?



Teilaufgabe 5: HKB übergreifend

Methode: Reflexionsgespräch

Fokus: Eigene Praxis



Ablauf TA 5 | HKB a - e

Schritt 1: Bereiche wählen und Wahl begründen

Die Kandidat/innen blicken auf die bearbeiteten Handlungskompetenzen zurück und wählen zwei aus, die ihnen besonders liegen oder sie besonders interessieren. Sie erläutern, was sie an diesen begeistert und warum sie sich darin als stark einschätzen.

Schritt 2: Situation schildern

Für jede gewählte Handlungskompetenz beschreiben die Kandidat/innen eine konkrete Situation aus ihrem Arbeitsalltag, in der sie eine Herausforderung sicher und kompetent gemeistert haben.

Schritt 3: Situation analysieren

Die geschilderte Situation wird reflektiert:

- Welche Herausforderungen traten auf?
- Was hat dazu beigetragen, dass die Situation erfolgreich bewältigt wurde?
- Was würden sie beim nächsten Mal eventuell anders machen?

Schritt 4: Alternative Szenarien

- Die Kandidat/innen erläutern, wie sie gehandelt hätten, wenn sich die Situation anders entwickelt hätte oder unter anderen Bedingungen stattgefunden hätte.



Beurteilungskriterien TA 5 | HKB a - e

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Handlungskompetenzbereiche wählen und Wahl begründen	10'	3	– Erfolgt die Wahl der Handlungskompetenzen begründet und wird je eine konkrete Praxissituation nachvollziehbar geschildert?
2.	Situation schildern			
3.	Situation analysieren		3	– Werden Herausforderungen, eigene Stärken in der Bearbeitung und allfällige Stolpersteine erkannt?
4.	Handeln in alternativem Szenario aufzeigen		3	– Wird auch in einer alternativen Situation ein geeignetes Handeln geschildert?

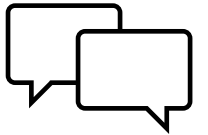


**Wie bereite ich die Lernenden optimal
auf die Praktische Arbeit vor?**



Kompetenzen entwickeln und steuern

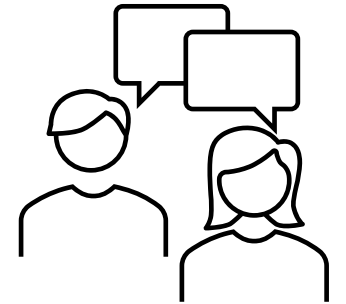
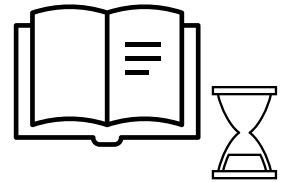
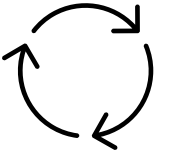
- Lernende Handlungskompetenzen in realen Alltagssituationen erwerben lassen, z.B. durch eigenständige Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Praxisaufträge zur Unterstützung der Kompetenzentwicklung nutzen und bei Bedarf repetieren lassen.
- Kompetenzraster zur Standortbestimmung (Selbst- und Fremdeinschätzung) nutzen und damit die Kompetenzentwicklung gezielt steuern.





Kompetenzen festigen

- Handlungskompetenzen gezielt auffrischen, wenn Lücken bestehen, z.B. durch Wiederholung eines Praxisauftrags mit neuen Rahmenbedingungen
- Lesekompetenz und Textverständnis unter Zeitdruck trainieren, indem Lernende kurze Fachtexte oder Arbeitsanweisungen unter Zeitdruck lesen und mündlich zusammenfassen müssen
- Reflexion und Feedbackkultur mit Nachbesprechungen fördern: «Was lief gut? Wo sehe ich Verbesserungspotenzial?»





**Wie werden die Lernenden in die
Praktische Arbeit eingeführt?**



So werden die Lernenden eingeführt

- **ÜK 9:** Einführung in Aufbau und Ablauf der Praktischen Arbeit durch die ÜK-Leitung
- **ÜK 10:** Prüfungsdemonstration erleben und Einblick in die Durchführung erhalten






Vorbereitungsauftrag für die Praktische Arbeit



Vorbereitungsauftrag für die Praktische Arbeit

- Lernende müssen **vor dem ÜK 10** einen Vorbereitungsauftrag erarbeiten (Werk «VA Praktische Arbeit»)
- Inhalt: Beschreibung des Betriebs, eigener Aufgaben, Reflexion von Stärken & Schwächen, Learnings
- Berufsbildende prüfen das Werk **vor dem ÜK 10** auf:
 - Vollständigkeit
 - Datenschutz
- Rückmeldungen geben – Lernende arbeiten diese vor Abgabe ein.
- Einreichung erfolgt angeleitet im ÜK 10



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)

Überbetriebliche Kurse

Vorbereitungsauftrag für die Praktische Arbeit

Ausgangslage

Im Rahmen der betrieblichen Abschlussprüfung (Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit») absolviert du eine geleitete Fallarbeit. Als Vorbereitung erstellst du ein Werk über deinen Betrieb. Dieses dient den Prüfungsexpertinnen dazu, sich einen Überblick über deinen Betrieb und dessen Umfeld zu verschaffen. Das Werk wird im ÜK 10 unter Anleitung deines ÜK-Leiters bzw. deiner ÜK-Leiterin als Prüfungsleistung eingereicht, fliesst jedoch nicht in die Bewertung ein. Es dient den PEX ausschliesslich zur Vorbereitung auf deine Praktische Arbeit.

Du hast bereits ein Trainingswerk «Mein Betrieb» erstellt. Passende Inhalte daraus kannst du überarbeitet und angepasst in diesen Vorbereitungsauftrag integrieren.

Beachte: Dieses Werk ist deine erste Visitenkarte gegenüber den PEX – gestalte es sorgfältig.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Eröffne ein Werk auf Konvink mit dem Titel «VA Praktische Arbeit». Dokumentiere darin die einzelnen Teilaufgaben.

Schritt 2: Beschreibe die folgenden Aspekte deines Betriebes ausführlich und nachvollziehbar:

- Vision/Mission/Leitbild
- Organisation (inkl. Organigramm)
- Produkte und/oder Dienstleistungen
- In- und externe Kunden
- Mitbewerber

Schritt 3: Beschreibe die Abteilungen, in denen du während deiner Ausbildung tätig warst, und erläutere deine jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Formuliere deine Beschreibungen so, dass auch eine ausenstehende Person nachvollziehen kann, was du gemacht hast und welche Personen oder Abteilungen allenfalls involviert waren.

Füge deine Ausbildungsplanung als Anhang bei (Excel oder PDF).

Schritt 4: Beantworte im Bereich «Reflexion» folgende Leitfragen:

- Welche deiner persönlichen Stärken haben dir während deiner Ausbildung besonders geholfen, deine Aufgaben erfolgreich zu bewältigen?
- In welchen Situationen konntest du diese gezielt einsetzen und weiterentwickeln?
- Welche deiner Schwächen haben dir während deiner Ausbildung die grössten Herausforderungen bereitet?

Version 2025 Seite 1 von 2



Fragen und Antworten



Vielen Dank für Ihr Feedback

Deutsch



Français



Italiano





Ausblick und Abschluss



Webinar «Das neue schulische Qualifikationsverfahren der Kaufleute EFZ»

Datum: Montag, 15.12.2025

Zeit: 16.00 – 17.00 Uhr

Zielgruppe: Berufs- und Praxisbildende von Kaufleuten EFZ DA

Inhalt:

- Gesamtsystematik des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfungen
- Aufbau und Ablauf der schulischen Abschlussprüfung
- Fragen und Antworten

Anmeldung: https://us06web.zoom.us/webinar/register/WN_Z419dcvETpmCOof3tyrnzA





Zielüberprüfung

- Sie kennen die Gesamtsystematik des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfungen der Kaufleute EFZ Dienstleistung und Administration.
- Sie sind über den Aufbau und den Ablauf der betrieblichen Abschlussprüfung informiert.
- Sie haben die Gelegenheit, Fragen zu klären.



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!