



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Herzlich willkommen zum Webinar

Das neue Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen für Kaufleute EBA



Vorbemerkungen

- Die Folien werden in Deutsch präsentiert.
- Die Handouts der Folien finden Sie in allen 3 Sprachen im Chat.
- Das Webinar wird aufgezeichnet.
- Fragen können ausschliesslich mit der Funktion «Fragen und Antworten» in der Menüleiste gestellt werden.
- Die Aufzeichnung sowie das Handout der Präsentation wird im Anschluss auf unserer Startseite unter www.igkg.ch aufgeschaltet.

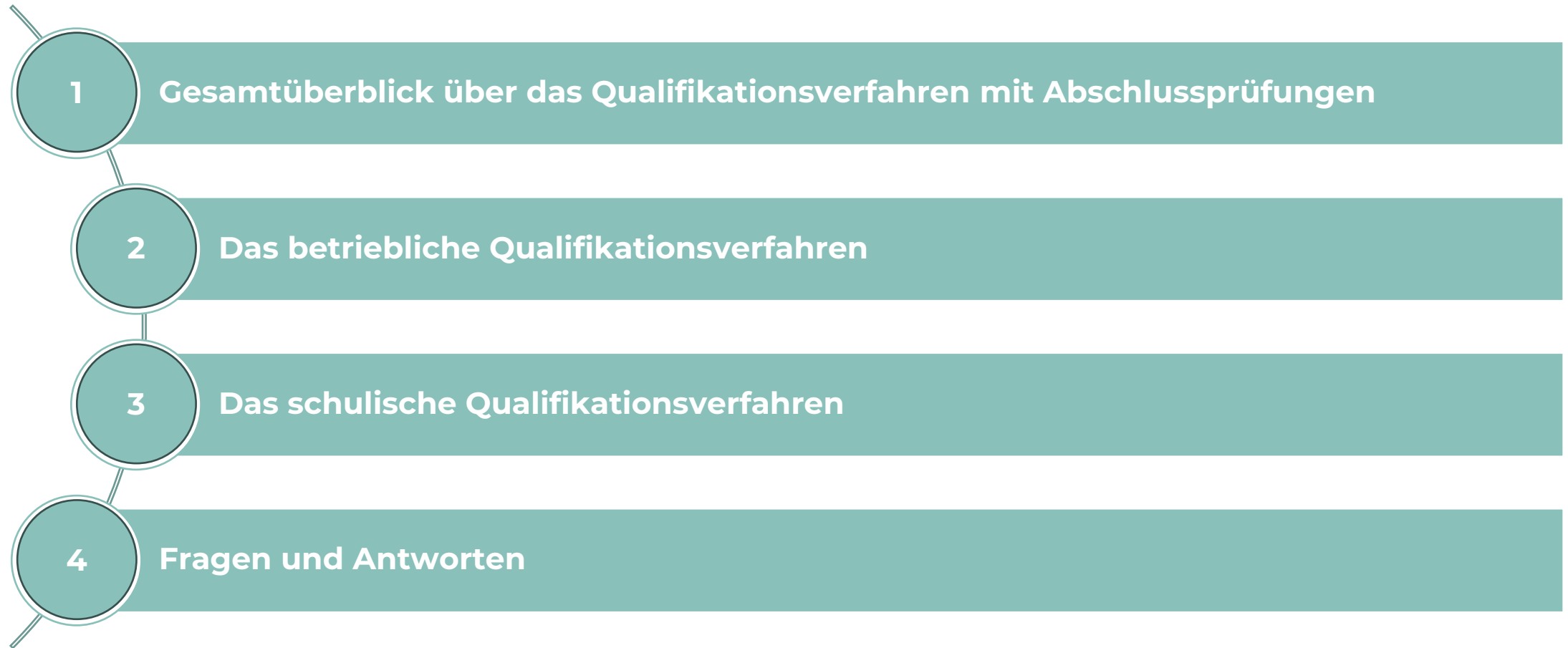


Ziel

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



Agenda





Moderation

Ralph Schumacher



Leiter Qualifikationsverfahren, Information und Kommunikation
IGKG Schweiz

Reto Wegmüller



Reto Wegmüller
Rektor Kaufmännisches Bildungszentrum Zug



Gesamtüberblick über das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen



Gesamtsystematik Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung Kauffrau / Kaufmann EBA

		1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		Gewichtung im Notenausweis		
Abschluss- prüfungen	Betriebliche Abschlussprüfung				PA	Ø der 3 Prüfungspositionen (Fallnote)	30 %	
	Schulische Abschlussprüfung				BK / AB	Ø der 3 Prüfungspositionen	30 %	
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb	BKN 1	BKN 2	BKN 3	BKN 4	Ø der 4 BKN	25 %	
	ERFA-Note BFS	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	SZN 4		
		GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4			
ERFA-Note üK		üK-KN 1		üK-KN 2	Mittelwert der 2 üK-KN	25 %		
						40 %		

Legende:

BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit

BK/AB = Berufskennnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 GSZN = gesamthafte Zeugnisnote



Das betriebliche Qualifikationsverfahren



Grundlagen

Auflagen aus den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Kauffrau/Kaufmann EBA	
Methode:	Geleitete Fallarbeit bestehend aus Postkorb-Aufgabe, Rollenspiel, Handlungssimulation und Critical Incident
Ziel:	Kandidat/in zeigt, dass er/sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.
Umsetzung:	Mündlich in der lokalen Landessprache
Dauer:	40' (keine Pausen) plus total 15' Vorbereitung (in Teilaufgaben integriert)
Ausgangslage:	Typischen beruflichen Situation, welche sich zum Beispiel auf Kundenbedürfnisse, Lösungen oder Prozesse fokussiert.
Teilaufgaben:	Für die Bearbeitung sind HKs aus allen fünf HKBs erforderlich.
Gewichtung:	HKB a: 25% HKB b: 25% HKB c, d und e: 50%
Durchführung:	Zentral (nicht im Lehrbetrieb)



Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EBA

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen			
a	Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen	a2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	a3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen	a4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen
b	Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen	b1: Kunden sowie Lieferanten empfangen	b2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten	b3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen	
c	Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen	c1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten	c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen	c3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen	
d	Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen	d1: Sitzungen und Anlässe organisieren	d2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden		
e	Aufbereiten von Informationen und Inhalten	e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren	e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten	e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten	

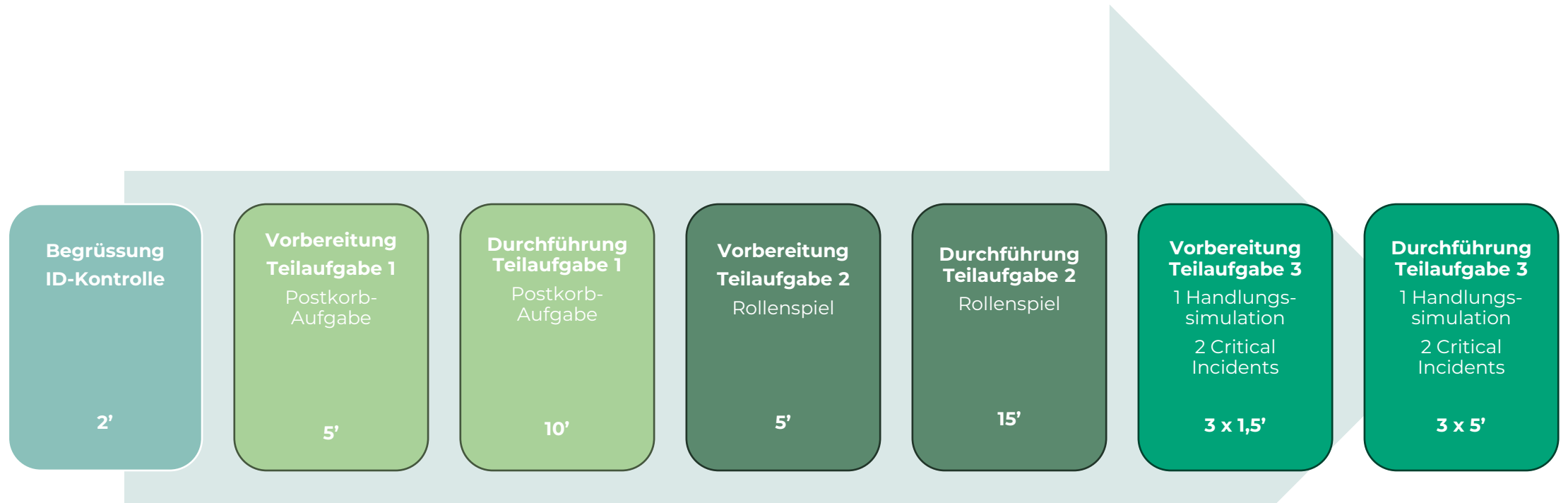


Aufbau Fallarbeit Kauffrau/Kaufmann EBA

Position	HKB	Fokus	Methode	Vorbereitungszeit	Prüfungsdauer	Punkte
1	A	Rollenklarheit und Arbeitstechnik	Postkorb-Aufgabe	5'	10'	9
2	B	Gesprächstechniken und Gesprächsstruktur	Rollenspiel	5'	15'	9
3	C/D/E	In Routinesituation bzw. kritischer Situation handeln und Handeln begründen können	Handlungssimulation Critical Incident 1 Critical Incident 2	1,5' 1,5' 1,5'	5' 5' 5'	6 6 6



Ablauf aus Sicht Lernende



Die Prüfung wird von zwei Prüfungsexpert/innen geführt

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



Teilaufgabe 1: HKB a

Methode: Postkorb-Aufgabe

Fokus: Rollenklarheit und Arbeitstechnik



Übersicht Teilaufgabe 1 | HKB a

Postkorbtaufgabe

- 5 Min Vorbereitung
- 10 Min Durchführung

Inhalt:

- Unter Zeitdruck Arbeit zu organisieren
- Prioritäten setzen
- Wichtige von unwichtigen Informationen unterscheiden
- Dringliches einschätzen
- Sinnvolle Massnahmen treffen
- Vorgehen begründen



Ablauf Teilaufgabe 1 | HKB a

1. Individuelle Vorbereitung (5 Minuten)

- Kandidat/innen lesen die allgemeine Einführung in den Fall und die Ausgangslage für die Postkorbübung. Sie lesen die Beilagen.
- Sie planen für jede der anstehenden Aufgaben wie sie weiter damit umgehen und machen sich Notizen in einer Lösungsvorlage (fließt nicht in die Beurteilung ein).

2. Lösung präsentieren und Rückfragen beantworten (6 Minuten)

- Kandidat/innen schildern anhand ihrer Notizen, wann sie welche Aufgabe und in welcher Form erledigen würden.
- Anschliessend stellen die Expert/innen Konkretisierungsfragen und Begründungsfragen.

3. Bezug zur eigenen Praxis (4 Minuten)

- Kandidat/innen schildern eine Situation aus Ihrem Berufsalltag, in der es sehr wichtig aber auch schwierig war, die richtigen Prioritäten zu setzen.
- Sie erläutern, wie sie in dieser Situation gehandelt haben.
- Sie schätzen ihr Handeln ein (was war gut, was weniger).



Beurteilungskriterien Teilaufgabe 1 | HKB a

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Individuelle Vorbereitung	5'	-	-
2.	Lösung präsentieren und Rückfragen beantworten	6'	3	– Werden die anstehenden Aufgaben vollständig berücksichtigt?
			3	– Werden die anstehenden Aufgaben korrekt priorisiert und wird die Priorisierung nachvollziehbar begründet?
3.	Bezug zur eigenen Praxis herstellen (Reflexion)	4'	3	– Gelingt der Transfer in die eigene Praxis?



Teilaufgabe 2: HKB b

Methode: Rollenspiel

Fokus: Gesprächstechniken und Gesprächsstruktur



Übersicht Teilaufgabe 2 | HKB b

Rollenspiel

- 5 Min Vorbereitung
- 15 Min Durchführung

Inhalt: professionell kommunizieren mit Kund/in oder Lieferant/in

- Kund/in oder Lieferant/in empfangen
- Anliegen entgegennehmen
- Informieren und/oder beraten
- Lösung suchen
- Auf Einwände eingehen.



Ablauf Teilaufgabe 2 | HKB b

1. Individuelle Vorbereitung (5 Minuten)

- Kandidat/innen lesen die Einführung zur Gesprächssituation. Diese baut auf den Postkorbfall auf.

2. Lösung präsentieren und Rückfragen beantworten (10 Minuten)

- Expert/innen spielen Kund/in. Sie orientieren sich dabei an definierte Grundlagen bezüglich ihres Verhaltens. Kandidat/innen beantworten Rückfragen zum Gespräch und dem weiteren Vorgehen.

3. Bezug zur eigenen Praxis (5 Minuten)

- Kandidat/innen schildern ein konkretes schwieriges Gespräch mit Kund/in aus der Lehrzeit.
- Sie erläutern, wie sie in dieser Situation gehandelt haben.
- Sie schätzen Ihr Handeln ein (was war gut, was weniger).



Beurteilungskriterien Teilaufgabe 2 | HKB b

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Individuelle Vorbereitung	5'	-	-
2.	Lösung präsentieren und Rückfragen beantworten	10'	3	– Wird das Gespräch professionell geführt?
			3	– Werden auf die Bedürfnisse abgestimmte Vorschläge erarbeitet?
3.	Bezug zur eigenen Praxis herstellen (Reflexion)	5'	3	– Gelingt der Transfer in die eigene Praxis?



Teilaufgabe 3: HKB c - e

Methode: Handlungssimulation und Critical Incidents

Fokus: In Routinesituation bzw. kritischer Situation handeln und Handeln begründen können



Übersicht Teilaufgabe 3 | HKB c – e

1 Handlungssimulation und 2 Critical Incidents

- 1,5 Min Vorbereitung pro Unterposition
- 5 Min Durchführung pro Unterposition (total 15 Min)

Inhalt: In Routinesituation bzw. kritischer Situation handeln und Handeln begründen können.

- Beispiel HS: Sitzungsvorbereitung, Recherche zu einem Auftrag durchführen, Feedback von Teammitgliedern einholen etc.
- Beispiel CI: Umgang bei Terminabweichungen, Umgang mit technischen Problemen, Reaktion auf Spam-Mail etc.



Ablauf Teilaufgabe 3 | HKB c – e

1. Handlungssimulation (6.5 Minuten)

- Kandidat/innen erhalten Auftrag, lesen diesen und beschreiben Schritte inkl. Begründung.
- Expert/innen stellen Konkretisierungs- und Begründungsfragen.

2. Critical Incident (6.5 Minuten)

- Kandidat/innen erhalten Auftrag, lesen diesen und beschreiben Massnahmen inkl. Begründung.
- Expert/innen stellen Konkretisierungs- und Begründungsfragen.

3. Critical Incident (6.5 Minuten)

- Kandidat/innen erhalten Auftrag, lesen diesen und beschreiben Massnahmen inkl. Begründung.
- Expert/innen stellen Konkretisierungs- und Begründungsfragen.

Pro Fall haben die Kandidat/innen max. 1,5 Minuten Vorbereitungszeit.



Beurteilungskriterien Teilaufgabe 3 | HKB c – e

Nr.	Schritt	Dauer	Punkte	Beurteilungskriterien
1.	Handlungssimulation	6.5'	6	<ul style="list-style-type: none">– Wird ein sinnvolles Vorgehen nachvollziehbar geschildert?– Wird das Handeln nachvollziehbar begründet?
2.	Critical Incident	6.5'	6	<ul style="list-style-type: none">– Werden sinnvolle Massnahmen nachvollziehbar geschildert?– Werden die Massnahmen nachvollziehbar begründet?
3.	Critical Incident	6.5'	6	<ul style="list-style-type: none">– Werden sinnvolle Massnahmen nachvollziehbar geschildert?– Werden die Massnahmen nachvollziehbar begründet?



Das schulische Qualifikationsverfahren



Mandat

- Die Trägerschaften Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) bzw. Interessengemeinschaft kaufmännische Grundbildung Schweiz (IGKG Schweiz) und der kaufmännische Verband Schweiz (KFMV) haben die Nationale Leitung Qualifikationsverfahren (NLQK) mit der Prüfungserstellung mandatiert:
 - Nullserie EBA und EFZ: geplant bis Ende September 2024
 - Scharfe Serien EBA (ab 2025) und EFZ (ab 2026): jeweils bis KW 20 des entsprechenden Prüfungsjahres an die BFS
 - Wiederholungsserie EBA und EFZ
- Für die Entwicklung der Nullserie und der ersten scharfen Serien wurde die NLQK durch die ectaveo AG unterstützt.



Prüfungsanforderungen der Zukunft

1. Überprüfung der Handlungskompetenzen
2. Einhalten der NEUEN handlungskompetenzorientierten Grundlagendokumente
3. Praxisnahe / Realistische Prüfungen
4. Einbezug des Einsatzes von künstlicher Intelligenz
5. Eine schulische Abschlussprüfung, zentral sprachregional erstellt und verteilt



Grundlagen: Was wird geprüft? (Bildungsplan)

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen			
a	Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen	a2: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	a3: Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen	a4: Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen
b	Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen	b1: Kunden sowie Lieferanten empfangen	b2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten	b3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen	
c	Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen	c1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten	c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen	c3: Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen	
d	Betreuen von Infrastrukturen und anwenden von Applikationen	d1: Sitzungen und Anlässe organisieren	d2: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden		
e	Aufbereiten von Informationen und Inhalten	e1: Informationen gemäss Auftrag recherchieren	e2: Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten	e3: Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten	



Handlungskompetenzorientiertes Prüfungskonzept Kauffrau/Kaufmann EBA

Pos	HKB	Methode	Form	Vorbereitungszeit	Prüfungsdauer	Prüfungsdauer/Position	Prüfungsdauer total
1	A	Präsentation – Präsentation Vertiefungsarbeit – Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung – 1 Critical Incident – 1 Mini Case	Mündlich	15'	10' 10'	30'	110'
2	B	1 Rollenspiel (Fremdsprache) 2 Critical Incident (Kommunikativ)	Mündlich	5'	5' 10'	20'	
3	C/D/E	1 Handlungssimulation zu HKB C (inkl. Elemente in der Fremdsprache) 1 Handlungssimulation zu HKB D 1 Handlungssimulation zu HKB E	Schriftlich		20' 20' 20'	60'	



Mögliche Prüfungsaufgaben Kaufleute EBA (Auszug Nullserie)

Worum geht es im Mini Case zum HKB a?

Die Kandidierenden analysieren das Abfallproblem in ihrer neuen Wohngemeinschaft (WG), welches immer wieder zu Auseinandersetzungen in der WG führt. Sie identifizieren dazu die bestehenden Probleme und wählen ein geeignetes weiteres Vorgehen zur Lösung der Probleme.

Worum geht es im Rollenspiel zum HKB b?

Die Kandidierenden nehmen eine langjährige fremdsprachige Kundin in Empfang und führen das Gespräch mit ihr bis der Kundenberater verfügbar ist. Dazu aktualisieren sie gemeinsam die Kundendaten und gestalten den Zeitraum für die Kundin so angenehm wie möglich.

Worum geht es in den Handlungssimulationen zu den HKB c, d und e?

Die Kandidierenden bearbeiten eine Handlungssimulation pro HKB zu einem übergeordneten Praxisfall. Beispielsweise überprüfen sie kritisch die Korrektheit von Rechercheergebnissen einer künstlichen Intelligenz, recherchieren eigene zielführende Alternativen, dokumentieren ihre Rechercheergebnisse und wählen ein begründest Ergebnis aus.



Einbezug des Einsatzes von künstlicher Intelligenz

Schriftlich





- Open-Book-Prüfung
- Internetzugang
- Die kandidierende Person bringt ein persönliches und funktionierendes Notebook mit den notwendigen Programmen (vgl. Wegleitung schulisches QV) an die Prüfung mit (BYOD).

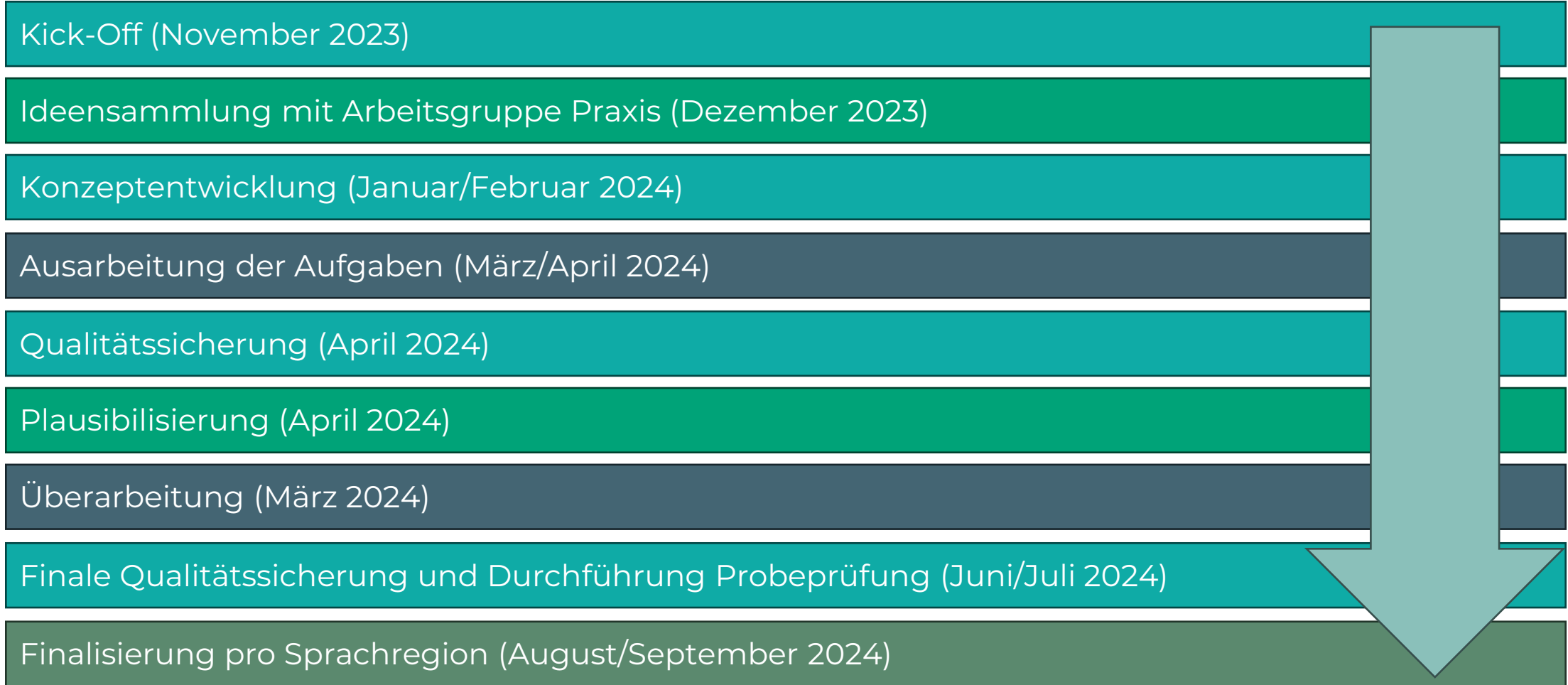
Mündlich

- Nationale Aufgaben-Pools mit Alltags- bzw. Praxisfällen



Prüfungserstellungsprozess (Nullserie)

Legende	
	Nationale Leitung Qualifikationsverfahren Kaufleute (NLQK)
	Autor/innen
	Praktiker/innen
	Sprachregionales Finalisierungsteam





Fragen und Antworten



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!