

## Kurzinformation für Betriebe

# Büroassistent/in mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)

### Berufsbild

Büroassistentinnen und Büroassistenten arbeiten in Betrieben, in denen im administrativen Bereich viele repetitive Arbeiten anfallen. Sie

- erledigen mehrheitlich einfache und standardisierte administrative Tätigkeiten;
- beherrschen den Umgang mit verschiedenen bürotechnischen Hilfsmitteln und mit Instrumenten der Kommunikationstechnologie;
- handeln und verhalten sich dienstleistungsorientiert.

### Zielgruppe

Lernende mit praktischer Begabung, welche den Einstieg in die kaufmännische Berufswelt suchen, aber die nötigen Voraussetzungen für die dreijährige berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) noch nicht mitbringen. Die berufliche Grundbildung mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) vermittelt erste praktische Berufserfahrungen und befähigt, allgemeine und standardisierte kaufmännische Tätigkeiten auszuüben.

## Anforderungen

Abgeschlossene Volksschule, Interesse an kaufmännischen Arbeiten, gute mündliche und schriftliche Kenntnisse der Standardsprache (Deutsch), Offenheit und Freundlichkeit im Umgang mit Menschen, zuverlässige und verantwortungsvolle Arbeitsweise sowie Freude an Computerarbeit.

## Durchlässigkeit

Lernende, welche die Voraussetzungen für den Eintritt in das B-Profil der beruflichen Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ voraussichtlich erfüllen, können entsprechende Angebote der Berufsfachschulen besuchen. Diese Angebote richten sich nach den Vorgaben und Konzepten der jeweiligen Kantone. Der Bildungsplan enthält eine entsprechende Empfehlung.

## Dauer der Ausbildung

Die berufliche Grundbildung Büroassistent/in EBA dauert 2 Jahre und verteilt sich auf drei Lernorte.

## Betrieb

Die Ausbildung erfolgt im Durchschnitt während 3,5 Tagen pro Woche über die ganze Ausbildungsdauer.

## Berufsfachschule

Die Ausbildung umfasst 820 Lektionen und findet verteilt auf 2 Tage pro Woche im ersten Semester und 1 Tag pro Woche in den weiteren Semestern statt. Der Besuch von Frei- und Stützkursen ist möglich. Lernende mit Lernschwierigkeiten können durch eine fachkundige individuelle Begleitung (FiB) unterstützt werden. Diese berufs- und lernortübergreifende Massnahme wird vom jeweiligen Kanton getragen.

## Überbetriebliche Kurse

Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) greifen das praktische Lernen im Betrieb auf und fördern die Umsetzung des Gelernten in unterschiedlichen Situationen. Die ÜK dauern insgesamt 7 Tage zu 8 Stunden und bestehen aus Präsenztagen und darauf abgestimmten, angeleiteten Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz):

- im 1. Lehrjahr 3 Tage, d. h. 2 Präsenztage (ÜK 1 und 2) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen
- im 2. Lehrjahr 4 Tage, d. h. 3 Präsenztage (ÜK 3, 4 und 5) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen

## Handlungskompetenzen

Die Ausbildung orientiert sich an allgemeinen, branchenübergreifenden kaufmännischen Tätigkeiten. Grundlage bildet der Bildungsplan mit insgesamt 61 Leistungszielen zu den untenstehenden Kompetenzen.

### Fachkompetenzen

- Kommunikation im Betrieb und Umgang mit Kunden
- Erstellen von Dokumenten
- Arbeiten in betrieblichen Abläufen
- Terminplanung
- Umgang mit Büroeinrichtungen
- Umgang mit Daten
- Verstehen von Zusammenhängen in Wirtschaft und Gesellschaft
- Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation

### Methodenkompetenz

- Effizientes und systematisches Arbeiten
- Vernetztes Denken und Handeln
- Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- Wirksames Präsentieren

### Sozial- und Selbstkompetenz

- Leistungsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Umgangsformen
- Lernfähigkeit
- Ökologisches Bewusstsein

## Tätigkeiten

Büroassistentinnen und Büroassistenten

- empfangen und betreuen Kunden und Gäste freundlich und zuvorkommend;
- notieren im Gespräch mit Kunden deren Wünsche und leiten diese an die zuständigen Stellen;
- arbeiten engagiert mit andere Mitarbeitenden oder Abteilungen zusammen;
- stellen Kunden Produkte und Dienstleistungen des eigenen Betriebs vor;
- erstellen und gestalten standardisierte Schriftstücke (E-Mails, Briefe, Tabellen, Protokolle und Aktennotizen etc.) und verwenden dabei Vorlagen und Formulare;
- betreuen zuverlässig Teilbereiche der internen Post und Büromaterialverwaltung;
- führen einzelne Arbeitsschritte bei der Verarbeitung von Buchungsbelegen durch;
- bedienen technische Büroeinrichtungen und Multifunktionsgeräte routiniert und ökologisch sinnvoll und übernehmen selbstständig gewisse Fehlerbehebungs- und Wartungsmassnahmen;
- legen Daten und Schriftstücke nach internen und gesetzlichen Vorgaben ab.

## Qualifikationsverfahren

### Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis»

Ist die abschliessende Kompetenzüberprüfung am Ende der betrieblichen Ausbildung, welche die Kompetenznachweise aus **Betrieb** und **ÜK** sowie das **Qualifikationsgespräch** beinhaltet.

### Qualifikationsbereich «Begleitete fächerübergreifende Arbeit (BfA)»

Ist eine schriftliche Arbeit zur vernetzten Überprüfung der Lernbereiche «Information/Kommunikation/Administration», «Standardsprache», «Wirtschaft und Gesellschaft» sowie eine mündliche Leistung. Die BfA wird im Laufe des 2. Lehrjahres erarbeitet.

### Qualifikationsbereich «Schulische Bildung»

Ist eine schriftliche Schlussprüfung von je 60 Minuten der Lernbereiche «Information/Kommunikation/Administration», «Standardsprache» und «Wirtschaft und Gesellschaft» am Ende der Ausbildung.

## Trägerschaft

Die Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz (IGKG Schweiz) ist Berufsbildungsverband für die beiden kaufmännischen Grundbildungen Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (D&A) sowie Büroassistent/in EBA. Die Kurskommissionen der IGKG Schweiz sind die Ansprechpartner für Betriebe und Lernende vor Ort und verantwortlich für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse.

IGKG Schweiz  
Schwanengasse 9  
3011 Bern  
Telefon 031 398 26 10 | [info@igkg.ch](mailto:info@igkg.ch) | [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch)

## Links

- Berufsinformationen:  
[www.igkg.ch](http://www.igkg.ch) > Berufsbilder
- Berufsberatung:  
Das Portal für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung > [www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)
- Bildungsbewilligungen für Betriebe, Schulorte, Beratung vor Ort:  
Adressen der Berufsbildung und Berufsberatung > [www.adressen.sdbb.ch](http://www.adressen.sdbb.ch)
- Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung:  
[www.igkg.ch](http://www.igkg.ch) > Büroassistent/in EBA
- Kantonale Kurskommissionen der IGKG Schweiz:  
[www.igkg.ch](http://www.igkg.ch) > Kontakt

## Teilrevision 2019

Die zweijährige berufliche Grundbildung Büroassistent/in EBA wurde im Hinblick auf Lehrbeginn 2019 aktualisiert. Die wichtigsten Änderungen für die Ausbildung im Betrieb können wie folgt zusammengefasst werden:

### Überbetriebliche Kurse

Das methodisch-didaktische Konzept für die überbetrieblichen Kurse (ÜK) wurde auf der Grundlage eines Blended Learning-Ansatzes stufengerecht überarbeitet. Die Anzahl ÜK-Tage wird für die gesamte Ausbildungsdauer von 5 auf 7 erhöht, davon entfallen 2 Tage auf angeleitete Selbstlernphasen. Das neue ÜK-Konzept bietet den Lernenden eine moderne und attraktive digitale Lernumgebung.

### Lern- und Leistungsdokumentation

Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) Büroassistent/in EBA

- enthält alle grundlegenden Informationen, die angehende Berufsleute für ihre Ausbildung im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen sowie für den betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens benötigen;
- ist das Handbuch für die Ausbildung im Betrieb und das obligatorische Lehrmittel für die überbetrieblichen Kurse. Die einzelnen Kapitel («Übersicht», «Ausbildungsplanung und -kontrolle», «Berufliche Handlungskompetenzen» und «Kompetenzentwicklung und -überprüfung») fassen alle berufsspezifischen Inhalte und Vorgaben in kompakter Form zusammen;
- führt Berufsbildende und Lernende in alle Elemente der betrieblichen Ausbildung und des Qualifikationsverfahrens ein.

Als Ergänzung zu dieser LLD steht den Lernenden mit Konvink eine attraktive digitale Lernumgebung zur Verfügung, welche auch die Kompetenzentwicklung im Betrieb unterstützt.

### Bestellungen

Die LLD 2019 gilt ab Lehrbeginn 2019. Vorbestellungen sind ab sofort möglich, die Auslieferung erfolgt ab KW 21: Lern- und Leistungsdokumentation Büroassistent/in EBA | ISBN 978-3-0355-1370-7 | 3. Auflage 2019 | Broschur; hep verlag; CHF 50.–.

Bestelltalon hep verlag

### Leseproben aus der LLD 2019 im Anhang

- Überblick über den Ablauf der Lehre
- Arbeiten mit der digitalen Lernumgebung Konvink





# Überblick über den Ablauf der Ausbildung

|   | 1. Lehrjahr |      | 2. Lehrjahr |           | Qualifikationsverfahren |     |   |
|---|-------------|------|-------------|-----------|-------------------------|-----|---|
| Betrieb   | KoDi        | KoDi | KoDi        | KoDi      | KoDi (KN Betrieb)       | 1/3 | Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» |
| Überbetriebliche Kurse (ÜK)<br>5 Präsenztage *  | ÜK 1        | ÜK 2 | ÜK 3        | ÜK 4/ÜK 5 | E-Portfolio (KN ÜK)     | 1/3 |   |
| <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)<br/>digitale Lernumgebung Konvink</b> </div> |             |      |             |           |                         |     |   |
| Qualifikationsgespräch  |             |      |             |           | 30 Minuten              | 1/3 |   |

\* Zuzüglich angeleiteter Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz) im Umfang von zwei ÜK-Tagen.

Die berufliche Grundbildung findet an den drei Lernorten «Betrieb», «Überbetriebliche Kurse» und «Berufsfachschule» statt. Die vorliegende LLD ist die Grundlage für die Ausbildung im Betrieb und in den ÜK.

## Betrieb

Im Betrieb werden die beruflichen Handlungskompetenzen im Rahmen der täglich anfallenden Arbeiten entwickelt. Massgebend für die Ausbildung im Betrieb sind die betrieblichen Leistungsziele (siehe Kapitel «Berufliche Handlungskompetenzen»).

## Kompetenzdiagramm (KoDi)

Das KoDi umfasst alle betrieblichen Leistungsziele gemäss Bildungsplan. Während der Ausbildung bearbeiten die Lernenden mehrmals das ganze KoDi auf Konvink anhand spezifischer Fragen zur Umsetzung im Betrieb. Am Ende der Ausbildung erfolgt anhand des KoDi eine Beurteilung der im Betrieb erworbenen Kompetenzen. Die Beurteilung zählt als «**Kompetenznachweis Betrieb**» (KN Betrieb) zu einem Drittel für den Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» (siehe Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»).

## Überbetriebliche Kurse (ÜK)

Die ÜK greifen das praktische Lernen im Betrieb auf und fördern die Umsetzung des Gelernten in unterschiedlichen Situationen. Die ÜK dauern insgesamt 7 Tage zu 8 Stunden und bestehen aus Präsenztagen und darauf abgestimmte, angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz):

- im 1. Lehrjahr 3 Tage, d. h. 2 Präsenztage (ÜK 1 und 2) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen.
- im 2. Lehrjahr 4 Tage, d. h. 3 Präsenztage (ÜK 3, 4 und 5) sowie 1 Tag angeleitete Selbstlernphasen.

## E-Portfolio

Die Beurteilung der überbetrieblichen Leistungsziele erfolgt über die Bewertung des E-Portfolios der Lernenden. Die Beurteilung zählt als **«Kompetenznachweis überbetriebliche Kurse» (KN ÜK)** zu einem Drittel für den Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» (siehe Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»). Im ÜK kommen weitere Instrumente der digitalen Lernumgebung Konvink zum Einsatz (siehe Abschnitt «Arbeiten mit der digitalen Lernumgebung» in diesem Kapitel).

## Qualifikationsgespräch

Das Qualifikationsgespräch im Umfang von 30 Minuten bildet zusammen mit dem Kompetenznachweis Betrieb (KN Betrieb) und dem Kompetenznachweis überbetriebliche Kurse (KN ÜK) den **Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis»** (siehe Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»). Dabei werden die Kompetenznachweise des Betriebs und der ÜK und die damit verbundene berufliche Entwicklung der lernenden Person überprüft.

## Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis»

Dieser Qualifikationsbereich besteht aus den folgenden Teilen:

- Kompetenznachweis im Betrieb (KN Betrieb)
- Kompetenznachweis in den überbetrieblichen Kursen (KN ÜK)
- Qualifikationsgespräch

## Qualifikationsverfahren

Das Qualifikationsverfahren ist bestanden, wenn der Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» mit dem Prädikat «erfüllt» bewertet wird und die schulische Schlussnote 4 oder höher beträgt (siehe Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»).





## **Berufsfachschule**

Die an der Berufsfachschule vermittelten Fachkompetenzen sind hauptsächlich in den Leistungszielen der folgenden Handlungskompetenzbereiche enthalten:

- Verstehen von Zusammenhängen der Wirtschaft und Gesellschaft
- Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation

Die Erarbeitung der Leistungsziele erfolgt in den Unterrichtsbereichen Standardsprache (SSP), Information/Kommunikation/Administration (IKA), Wirtschaft und Gesellschaft (W&G). Der Qualifikationsbereich «Schulische Bildung» umfasst je eine schriftliche Schlussprüfung im Umfang von je 60 Minuten zu diesen Fächern. Mit der «Begleiteten fächerübergreifenden Arbeit» (BfA) haben die Lernenden die Möglichkeit, eine in sich abgeschlossene Arbeit zu planen, auszuführen und auszuwerten.

---

# Arbeiten mit der digitalen Lernumgebung Konvink

Mit der digitalen Lernumgebung Konvink steht den Lernenden in Ergänzung zur LLD und zu den ÜK eine attraktive Lernumgebung zur Verfügung. Mit Konvink können Lernende individuell, zeit- und ortsunabhängig an ihrer Kompetenzentwicklung arbeiten. Zudem bieten die Instrumente auf Konvink die Grundlage für die Unterlagen, die Lernende im Zusammenhang mit dem Qualifikationsverfahren einreichen müssen. Auf Konvink stehen folgende Umsetzungsinstrumente zur Verfügung:

## Lerneinheiten

Die Lernenden bearbeiten insgesamt vier Lerneinheiten auf Konvink. Eine Lerneinheit umfasst Inhalte zum Lesen, Trainingseinheiten, Anwendungen und weitere didaktische Elemente. Anhand dieser Lerneinheiten erarbeiten sich die Lernenden Grundlagenwissen, welches sie im Arbeitsalltag umsetzen können. Zudem schaffen sie sich die Grundlagen für den Unterricht während der ÜK.

Folgende Lerneinheiten stehen zur Verfügung:

- Wertschätzend kommunizieren
- Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen
- Eigene Arbeitstechnik entwickeln
- Arbeiten im Team

## Praxisaufträge

Die Lernenden bearbeiten im Verlauf der Ausbildung drei Praxisaufträge, wobei der erste Praxisauftrag als Übung dient. Praxisaufträge sind Aufgabenstellungen, mit denen Lerninhalte und betriebliche Praxissituationen miteinander verknüpft werden können. Die Lernenden setzen die Praxisaufträge in Form von Werkschauen auf Konvink um. Der Aufbau der Praxisaufträge berücksichtigt die spezifischen Bedürfnisse von Lernenden der zweijährigen beruflichen Grundbildung und ermöglicht eine individualisierte Umsetzung.

## Werkschauen

Die Umsetzung der Praxisaufträge wird von den Lernenden auf Konvink in Form von Werkschauen mit Texten, Zusatzdokumenten, Fotos, Videos und weiteren Elementen dargestellt. Dabei steht das Lernen aus eigener Praxiserfahrung im Zentrum. Die Lernenden werden im ÜK angeleitet, den Entwurf ihrer Arbeit durch die verantwortlichen Berufsbildenden im Hinblick auf die Einhaltung der betrieblichen Datenschutzbestimmungen überprüfen zu lassen. Diese Überprüfung ist auf Einladung der Lernenden auch ohne persönliches Konvink-Login möglich.



Die Werkschauen müssen in Einzelarbeit durch die Lernenden verfasst werden. Bei der Verwendung von Inhalten, die nicht selbstständig erstellt wurden, müssen immer Quellen angegeben werden.

Lernende bestätigen mit der Publikation der Werkschauen, dass ihr Werk eigenständig verfasst wurde. Die Übernahme fremder Texte und Ideen, ohne dies klar auszuweisen, stellt in der Regel eine Verletzung von Urheberrechten dar. Ein Plagiat verstösst gegen die Prüfungsordnung und wird in der Bewertung entsprechend sanktioniert.

### **Kompetenzdiagramm**

Das Kompetenzdiagramm (KoDi) umfasst alle betrieblichen Leistungsziele gemäss Bildungsplan und ist auf Konvink verfügbar. Während der Ausbildung bearbeiten die Lernenden mehrmals das ganze KoDi auf Konvink anhand spezifischer Fragen zur Umsetzung im Betrieb. Nach jeder Bearbeitung kann ein Stärken-Schwächen-Profil erstellt werden. Parallel oder im Nachgang erfolgt eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildenden. Eine Fremdeinschätzung ist auf Einladung der Lernenden auch ohne persönliches Konvink-Login möglich. Das KoDi bildet die Grundlage für Standortgespräche und ist auch das zentrale Umsetzungsinstrument der Ausbildungskontrolle.

Am Ende der Ausbildung erstellen die Berufsbildenden eine Schlussversion des KoDi in Form eines Excel-Formulars und erstellen damit den «Kompetenznachweis im Betrieb» (siehe Abschnitt «Qualifikationsbereich berufliche Praxis» im Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»). Das entsprechende Excel-Formular für die Schlussbeurteilung steht den Berufsbildenden auf Konvink zur Verfügung.

### **E-Portfolio**

Am Ende der Ausbildung erstellen die Lernenden ein persönliches E-Portfolio als Grundlage für die Beurteilung der überbetrieblichen Leistungsziele. Das E-Portfolio besteht aus einem Werk, welches die Lernenden auf Konvink erarbeiten. Auf der Basis des KoDi erstellen sie zudem ein persönliches Kompetenzprofil, welches sie im ÜK 5 im Rahmen des «Kompetenznachweis ÜK» präsentieren (siehe Kapitel «Kompetenzentwicklung und -überprüfung»).

### **Zugangsberechtigung und Registrierung Konvink**

Mit Ausbildungsbeginn erhalten Lernende und Berufsbildende die Berechtigung zur Nutzung der digitalen Lernumgebung Konvink. Die Registrierung erfolgt durch die Kurskommission der IGKG Schweiz vor Ort. Die dabei erfassten Daten werden – unter Einhaltung von schweizerischen sowie europäischen Datenschutzbestimmungen – ausschliesslich für die Erstellung eines persönlichen Konvink-Accounts verwendet. Das persönliche Benutzer-Login für Konvink wird spätestens bis zum ersten ÜK-Tag per E-Mail (support@konvink.ch) direkt zugestellt.