



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Leitfaden zur Ausbildung

Kauffrau/Kaufmann EFZ

Dienstleistung und Administration



Version

15.09.2023, IGKG Schweiz



Inhalt

1	Einleitung	3
2	Bildungsgrundlagen	4
2.1	Trägerin Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ	4
2.2	Bildungsverordnung	4
2.3	Bildungsplan	4
3	Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ	5
3.1	Handlungskompetenzen	6
3.2	Zusammenwirken der Lernorte	7
3.3	Ausbildungsübersicht	8
4	Kauffrau/Kaufmann EFZ der Branche Dienstleistung und Administration	9
4.1	Berufsbild	9
4.2	Berufsbildungsverband IGKG Schweiz	9
4.3	Kantonale Kurskommissionen	9
4.4	Betrieblich oder schulisch organisierte Grundbildung	9
4.5	Weitere Wege zum Berufsabschluss	10
5	Digitale Arbeits- und Lernumgebung Konvink	11
6	Lernort Betrieb	12
6.1	Systematik der betrieblichen Ausbildung	12
6.2	Online-Lerndokumentation	12
6.3	Ausbildungsplanung	13
6.4	Praxisaufträge	14
6.5	Kompetenzraster	14
6.6	Qualifikationsgespräch / Bildungsbericht	14
6.7	Erfahrungsnote Betrieb	14
7	Lernort überbetrieblicher Kurs	16
7.1	Einleitung	16
7.2	Aufbau der ÜK	16
7.3	Übersicht ÜK-Programm	17
7.4	Selbstorganisiertes Lernen	18
7.5	Erfahrungsnote überbetrieblicher Kurs	18
8	Lernort Berufsfachschule	21
8.1	Grundlagen	21
8.2	Optionen	21
8.3	Wahlpflichtbereiche	21
8.4	Lernmedien Berufskunde	22
8.5	Berufsmaturität	22
8.6	Erfahrungsnote Berufsfachschule	23
9	Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung	24
9.1	Grundlagen	24
9.2	Gesamtsystematik des Qualifikationsverfahren	24
9.3	Betriebliche Abschlussprüfungen	24
9.4	Schulische Abschlussprüfungen	25
10	Abbildungsverzeichnis	26
11	Glossar der wichtigsten Begriffe	27
12	Wo finden Sie welche Informationen	29



1 Einleitung

Der vorliegende Leitfaden dient Lernenden, Berufsbildenden, ÜK-Leitenden sowie Prüfungsexpert/innen als Orientierungshilfe. Er bietet eine Übersicht zum Aufbau und Inhalt der Ausbildung im Betrieb, in den überbetrieblichen Kursen (ÜK) sowie zum betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens (QV) und führt in alle verbindlichen Grundlagen der beruflichen Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (DA) ein.

Der Leitfaden gilt sowohl für die betrieblich organisierte Grundbildung (BOG) als auch für das Langzeitpraktikum im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung (SOG).

Die digitale Arbeits- und Lernumgebung Konvink ist die nationale Plattform der IGKG Schweiz und enthält alle relevanten Lerninhalte, Umsetzungsinstrumente, Anleitungen, Vorlagen und Hilfsmittel. Die Ausbildung von Lernenden im Betrieb sowie in den ÜK wird über die Lernmedien auf Konvink gesteuert.

Weitere allgemeine Informationen zur kaufmännischen Grundbildung und zu den Besonderheiten der 19 Ausbildungs- und Prüfungsbranchen finden Sie auf den folgenden Websites:

- www.igkg.ch
- www.kaufmaennische-grundbildung.ch



2 Bildungsgrundlagen

2.1 Trägerin Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ

Die kaufmännische Grundbildung ist die meistgewählte berufliche Grundbildung der Schweiz und wird in 19 unterschiedlichen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen angeboten. Trägerin des Berufs Kauffrau/Kaufmann EFZ ist die Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (www.skkab.ch). Die SKKAB ist für die Qualität der kaufmännischen Grundbildung verantwortlich und stellt sicher, dass die Ausbildung den Anforderungen der Wirtschaft im kaufmännischen Berufsfeld entspricht. Zudem vertritt die SKKAB gegenüber den Verbundpartnern Bund und Kantonen die Interessen der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen sowie ihren Trägerverbänden.

2.2 Bildungsverordnung

Die allgemeinen Bestimmungen und Grundsätze zum Beruf sind in der Verordnung über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ ([BiVo](#)) des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI festgehalten.

2.3 Bildungsplan

Der Bildungsplan über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ ([BiPla](#)) stützt sich auf den Artikel 13 der Bildungsverordnung und konkretisiert die darin enthaltenen allgemeinen Grundsätze. Insbesondere werden im Bildungsplan die Handlungskompetenzen genauer erläutert und die spezifischen Arbeitssituationen für sämtliche 19 kaufmännische Ausbildungs- und Prüfungsbranchen dokumentiert.



3 Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen ausgebildete Kaufleute EFZ verfügen müssen, um die zentralen Handlungen im Beruf kompetent ausüben zu können.

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 Projektmanagement-aufgaben 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»)



3.1 Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Kaufleute im Arbeitsmarkt bestehen, erwerben die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Betrieb, ÜK und Berufsfachschule). Die folgende Übersicht zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz auf:

1. Fachkompetenz

Lernende bewältigen berufstypische Handlungssituationen zielorientiert, sachgerecht und selbständig und können das Ergebnis beurteilen.

Kaufleute EFZ wenden die berufsspezifische Fachsprache und die (Qualitäts-) Standards sowie Methoden, Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien fachgerecht an. Das heisst, sie sind fähig, fachliche Aufgaben in ihrem Berufsfeld eigenständig zu bewältigen und auf berufliche Anforderungen angemessen zu reagieren.

2. Methodenkompetenz

Lernende planen die Bearbeitung von beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten und gehen bei der Arbeit zielgerichtet, strukturiert und effektiv vor.

Kaufleute EFZ organisieren ihre Arbeit sorgfältig und qualitätsbewusst. Dabei beachten sie wirtschaftliche und ökologische Aspekte und wenden die berufsspezifischen Arbeitstechniken, Lern-, Informations- und Kommunikationsstrategien zielorientiert an. Zudem denken und handeln sie prozessorientiert und vernetzt.

3. Sozialkompetenz

Lernende gestalten soziale Beziehungen und die damit verbundene Kommunikation im beruflichen Umfeld bewusst und konstruktiv.

Kaufleute EFZ gestalten ihre Beziehungen zur vorgesetzten Person, im Team und mit der Kundschaft bewusst und gehen mit Herausforderungen in Kommunikations- und Konfliktsituationen konstruktiv um. Sie arbeiten in oder mit Gruppen und wenden dabei die Regeln für eine erfolgreiche Teamarbeit an.

4. Selbstkompetenz

Lernende bringen die eigene Persönlichkeit und Haltung als wichtige Werkzeuge in die berufliche Tätigkeit ein.

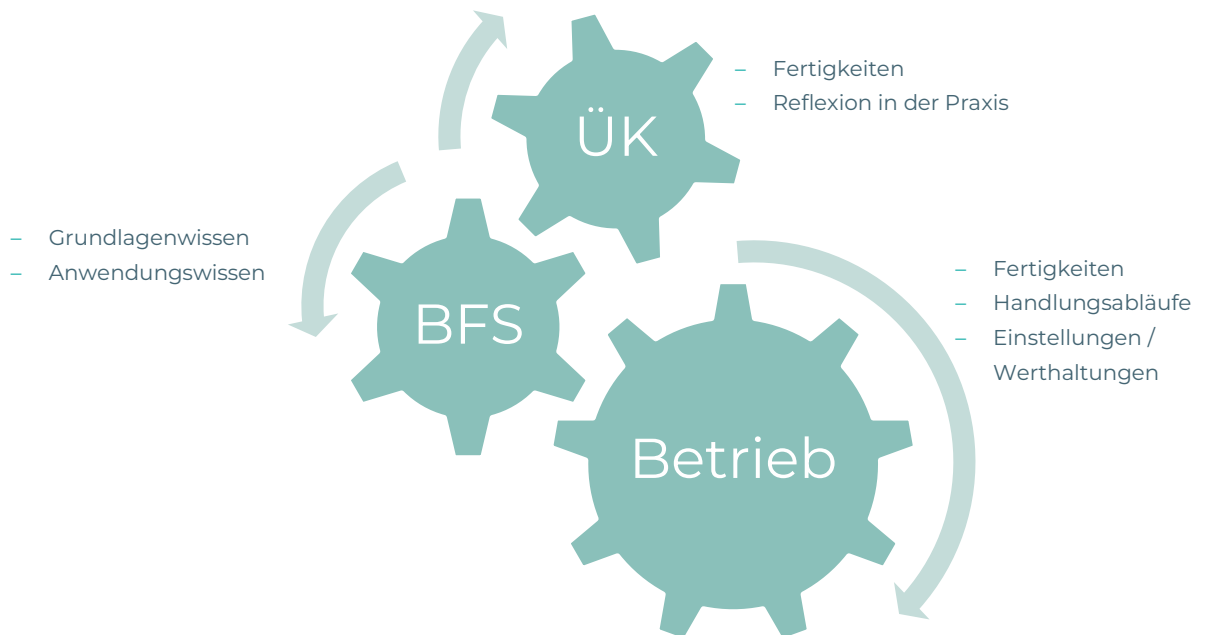
Kaufleute EFZ reflektieren ihr Denken und Handeln eigenverantwortlich. Sie sind bezüglich Veränderungen flexibel, lernen aus den Grenzen der Belastbarkeit und entwickeln ihre Persönlichkeit weiter. Sie sind leistungsbereit, zeichnen sich durch ihre gute Arbeitshaltung aus und bilden sich lebenslang weiter.



3.2 Zusammenwirken der Lernorte

Lernortkooperation

Koordination und Kooperation der drei Lernorte Betrieb, ÜK und Berufsfachschule sind wichtige Voraussetzungen für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen eine gemeinsame Aufgabe.



Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

Ausbildungsbetriebe

In der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG) findet die Bildung in beruflicher Praxis in einem Ausbildungsbetrieb statt.

In der schulisch organisierten Grundbildung (SOG) kommt den Handels- und Fachmittelschulen sowie privaten Anbietern bezüglich der Bildung in beruflicher Praxis von Kaufleuten eine tragende Rolle zu.

Überbetriebliche Kurse (ÜK)

Die ÜK dienen primär der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten sowie von spezifischem Branchenwissen. Die ÜK ergänzen zudem die Ausbildung im Betrieb und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Berufsfachschulen

Die Berufsfachschulen vermittelt eine ganzheitliche schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.



3.3 Ausbildungsübersicht

Die Ausbildungsübersicht Kauffrau/Kaufmann EFZ DA zeigt Ihnen die branchenspezifische Abfolge, in der die einzelnen Handlungskompetenzen an den drei Lernorten entwickelt werden.

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation																																																	
Berufsschule	HK a1	HK b1	HK c1	HK d1	HK e1	HK a1	HK b2	HK c3	HK d2	HK e1	HK a1	HK b3	HK c4	HK d5	HK e5																																		
	HK a2	HK b4	HK c2	HK d2	HK e2	HK a2	HK b3	HK c4	HK d3	HK e2	HK a2		HK c6	HK d6	HK e6																																		
	HK a3		HK c5		HK e4	HK a3	HK b4	HK c5	HK d4	HK e3	HK a3																																						
	HK a4					HK a4	HK b5			HK e4	HK a4																																						
	HK a5					HK a5					HK a5																																						
Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennnisse						Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennnisse					Optionsspezifische Berufskennnisse																																						
UK	Tag 1 und 2		Tag 3 und 4		Tag 5 und 6		Tag 7 und 8		Tag 9 und 10																																								
Betrieb	Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt																																						
	HK a1 Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen	HK c5 Eingehende Zahlungen kontrollieren	HK d1 Anliegen entgegennehmen	HK d1 Digitalen Kontakt gestalten	HK d1 Professionell telefonieren	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten	HK a3 Auftrag klären und durchführen	HK b1 Teamspirit leben	HK b2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten	HK b2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten	HK b2 Betriebliche Schnittstellen analysieren	HK b2 Auftragsinformationen einholen und verarbeiten	HK b4 Projektmanagementaufgaben planen	HK b4 Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen	HK b4 Projekte auswerten	HK b5 Veränderungen positiv mitgestalten	HK c3 Prozess dokumentieren	HK c3 Prozess optimieren	HK c3 Terminplan erstellen und überwachen	HK c4 Eigenschaften der Zielgruppe definieren	HK c5 Rechnung erstellen	HK d3 Verkaufsgespräch vorbereiten und führen	HK d3 Verhandlungsgespräch vorbereiten und führen	HK d4 Beziehungen aufbauen	HK d4 Feedback zum Kontakt einholen und nutzen	HK e1 Technische Probleme beheben	HK e3 Analyseauftrag entgegennehmen	HK e3 Quantitative Auswertung durchführen	HK e3 Qualitative Auswertung durchführen	HK e3 Auswertungsergebnisse interpretieren	HK e4 Aufbereitungsauftrag ausführen	HK e4 Vorlage erstellen	HK e4 Qualität von medialen Inhalten überprüfen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen
	HK c1 Termine und Aufgaben planen und koordinieren	HK d1 Professionell telefonieren	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																															
	HK c1 Arbeitsvertrag planen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c1 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c1 Einen Anlass organisieren	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c2 Unterstützungsdokumente erstellen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c2 Terminkalender führen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c2 Protokoll oder Besprechungsnotiz führen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c2 Ablage organisieren	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c5 Budget und Abrechnung erstellen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c5 Kassenbuch führen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c5 Eingegangene Rechnungen kontrollieren	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																
	HK c5 Zahlungsaufträge erstellen	HK d1 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten	HK d2 Informationen vermitteln	HK d2 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen	HK d2 Auf Einwände eingehen	HK d2 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	HK e1 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	HK e1 Mit Softwares und Datenbanken arbeiten	HK e2 Eine Recherche durchführen	HK e2 Betriebliche Informationen recherchieren und nutzen	HK a1 Talente, Stärken & Schwächen entdecken	HK a2 Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	HK a2 Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	HK a3 Rückmeldungen entgegennehmen	HK b3 In Fachdiskussionen mitdiskutieren	HK c4 Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmassnahmen abschliessen	HK c4 Multimodale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen																																

Abbildung 1: Ausbildungsübersicht



4 Kauffrau/Kaufmann EFZ der Branche Dienstleistung und Administration

4.1 Berufsbild

Kaufleute EFZ der generalistisch ausgerichteten Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (DA) arbeiten in Unternehmen unterschiedlicher Grösse in verschiedenen Bereichen der Wirtschaft, in Verwaltungen und in Non-Profit-Organisationen.

Sie unterstützen interne kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Prozesse und nehmen daraus entstehende Aufgaben wahr, wie beispielsweise:

- Anliegen von Kund/innen und Lieferant/innen on- und offline bearbeiten
- Interne und externe Aufträge bearbeiten
- Interne Arbeitsprozesse koordinieren und gestalten
- Markt- und Brancheninformationen recherchieren und auswerten
- Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben
- Digitale Inhalte erstellen und Datenmanagement sicherstellen

4.2 Berufsbildungsverband IGKG Schweiz

Träger der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (DA) sind der Schweizerische Gewerbeverband, der Schweizerische Arbeitgeberverband und der Kaufmännische Verband Schweiz. Zusammen bilden sie den Berufsbildungsverband Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz (IGKG Schweiz).

4.3 Kantonale Kurskommissionen

Die Umsetzung der ÜK sowie der betriebliche Teil des Qualifikationsverfahrens der Branche DA wird durch die kantonalen Kurskommissionen der IGKG Schweiz wahrgenommen. Die kantonalen Kurskommissionen sind Ansprechpartner für Lernende, Ausbildungsbetriebe sowie die kantonale Lehraufsicht.

4.4 Betrieblich oder schulisch organisierte Grundbildung

Die Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ kann entweder als betrieblich organisierte Grundbildung oder als schulisch organisierte Grundbildung absolviert werden.

In der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG) findet die Bildung in beruflicher Praxis im Ausbildungsbetrieb statt. Hier werden den Lernenden die zentralen Handlungen und praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt.

In der schulisch organisierten Grundbildung (SOG) kommt den Handels- und Fachmittelschulen sowie privaten Anbietern bezüglich der Bildung in beruflicher Praxis von Kaufleuten eine tragende Rolle zu. Allgemein ist der schulische Teil deutlich höher als bei der BOG-Grundbildung. Im Rahmen eines Langzeitpraktikums vertiefen die Lernenden ihre schulischen Kenntnisse im Praktikumsbetrieb und erarbeiten so die für den Beruf zentralen Handlungen und praktischen Fertigkeiten.

Lernende der BOG-Grundbildung sowie der SOG-Grundbildung absolvieren am Ende ihrer Ausbildung ein identisches Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen gemäss der in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan umschriebenen Handlungskompetenzen.



4.5 Weitere Wege zum Berufsabschluss

Der Berufsabschluss Kauffrau/Kaufmann EFZ DA kann auf verschiedenen Wegen erlangt werden. Für alle Qualifikationsverfahren gelten die gleichen, in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan umschriebenen Handlungskompetenzen.

Verkürzte berufliche Grundbildung

Im Einvernehmen mit den Vertragsparteien kann die zuständige kantonale Behörde die berufliche Grundbildung verkürzen, wenn die lernende Person bereits über einen ersten Ausbildungsabschluss, wie beispielsweise Kauffrau/Kaufmann EBA (ehemals Büroassistent/in EBA) verfügt. Der Ausbildungsbeginn bei einer verkürzten Grundbildung erfolgt direkt in das 2. Lehrjahr. Die Verkürzung der Grundbildung bedingt eine sorgfältige Kompetenzabklärung sowie ein darauf abgestimmtes Ausbildungsprogramm im Betrieb.

Für eine verkürzte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ DA gelten folgende Regelungen:

- In der verkürzten beruflichen Grundbildung sind alle Handlungskompetenzen aus dem Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ zu erarbeiten;
- Der betriebliche Teil der Abschlussprüfung ist identisch mit dem der dreijährigen Grundbildung;
- Die beiden betrieblichen Erfahrungsnoten aus dem 1. Lehrjahr entfallen;
- Grundsätzlich müssen alle 10 ÜK-Tage besucht und die beiden ÜK-Kompetenznachweise erarbeitet werden, sofern keine anderslautende Verfügung der zuständigen kantonalen Behörde besteht.

Qualifikationsverfahren für Erwachsene

Das Qualifikationsverfahren für Erwachsene richtet sich an Personen, welche ihre Vorbildung ausserhalb einer regulären beruflichen Grundbildung erworben haben, und setzt eine mindestens fünfjährige berufliche Erfahrung im Berufsfeld voraus (BBV, Artikel 32).

Kandidatinnen und Kandidaten des Qualifikationsverfahrens für Erwachsene absolvieren das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen gemäss der in der Bildungsverordnung sowie im Bildungsplan umschriebenen Handlungskompetenzen. Für eine direkte Zulassung zu den Abschlussprüfungen ist das Berufsbildungsamt des Wohnkantons zuständig.

Validierung von Bildungsleistungen

Bei der Validierung von Bildungsleistungen werden die ausserhalb einer reglementierten Grundbildung erworbenen Kompetenzen der jeweiligen Kandidaten einem strukturierten Verfahren erfasst (Bilanzierungsprozess und Validierungsdossier), beurteilt und validiert. Voraussetzung ist eine mindestens fünfjährige berufliche Erfahrung im Berufsfeld. Für die Aufnahme in das Validierungsverfahren ist der jeweilige Verfahrenskanton zuständig.



5 Digitale Arbeits- und Lernumgebung Konvink

Die digitale Arbeits- und Lernumgebung Konvink ist die nationale Plattform für die Ausbildung von Lernenden Kauffrau/Kaufmann EFZ der Branche DA und beinhaltet die folgenden Elemente:

- Online-Lerndokumentation für die Ausbildung im Betrieb
- Lernmedien ÜK
- Lernmedien Berufsfachkunde

Über Konvink stehen den Lernenden, Berufsbildenden sowie ÜK-Leitenden alle berufs- und branchenspezifischen Lerninhalte und Umsetzungsinstrumente für die Ausbildung im Betrieb, in den ÜK sowie im berufskundlichen schulischen Unterricht orts- und zeitunabhängig zur Verfügung. Die gemeinsame Nutzung der Inhalte auf Konvink stärkt die Lernortkooperation.

Die Lizenz für einen persönlichen Konvink-Zugang kann im Webstore der IGKG Schweiz (www.igkg.ch) bestellt werden und bleibt während der ganzen Ausbildungsdauer gültig.



6 Lernort Betrieb

6.1 Systematik der betrieblichen Ausbildung

Die betriebliche Ausbildung erfolgt unter Anleitung und Begleitung der Berufsbildenden. Die ÜK vermitteln zudem grundlegende sowie branchentypische Kompetenzen und unterstützen so den Lernerfolg. Das an der Berufsfachschule und in den ÜK Gelernte kann direkt am Arbeitsplatz in die Praxis umgesetzt und ausgewertet werden.

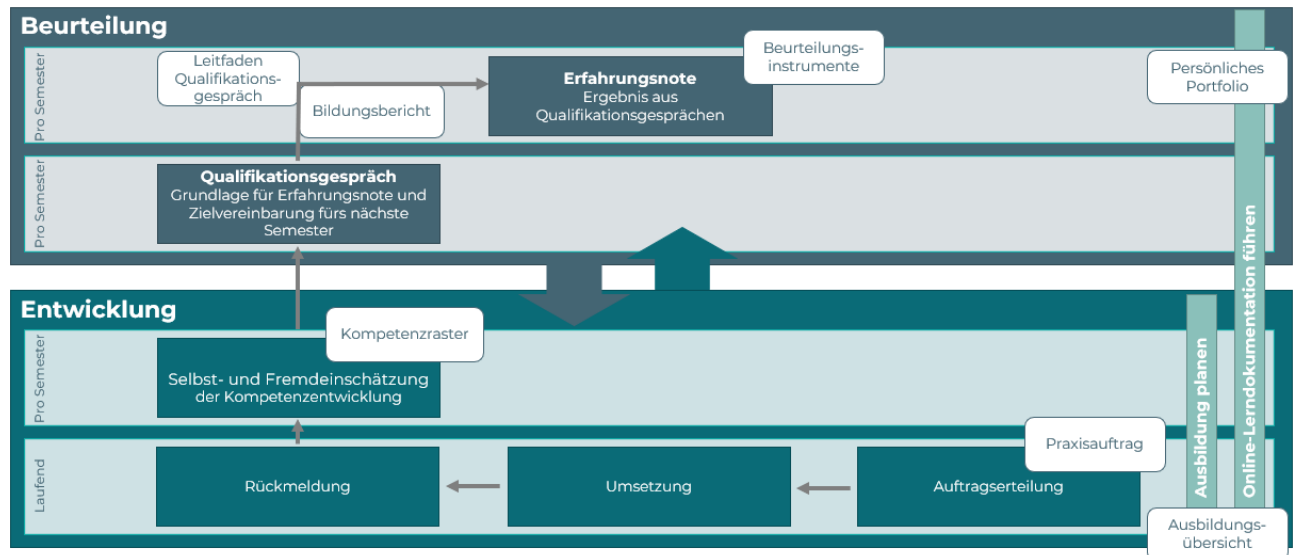


Abbildung 2: Gesamtsystematik der betrieblichen Ausbildung

6.2 Online-Lerndokumentation

In der online-Lerndokumentation auf Konvink stehen den Lernenden die zentralen Umsetzungsinstrumente für die Ausbildung im Betrieb (Praxisaufträge und Kompetenzraster) sowie verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung. Die online-Lerndokumentation unterstützt die Lernenden dabei, während ihrer Ausbildung die geforderten Kompetenzen gezielt und eigeninitiativ aufzubauen. Zudem halten die Lernenden ihre Erfahrungen und Erkenntnisse, ihre erarbeiteten Hilfsmittel sowie Kompetenznachweise (z.B. Sprachzertifikate) aus allen Lernorten im persönlichen Portfolio fest.

Berufsbildenden stehen in der online-Lerndokumentation zusätzlich Hilfsmittel für die Ausbildungsplanung, für die Vorbereitung und Durchführung des Qualifikationsgesprächs sowie eine Vorlage für den Bildungsbericht zur Verfügung. Zudem finden Berufsbildende in der online-Lerndokumentation das Beurteilungsinstrument für die halbjährliche Beurteilung der betrieblichen Leistung ihrer Lernenden (Erfahrungsnote Betrieb).



6.3 Ausbildungsplanung

Grundlage für die Planung der betrieblichen Ausbildung ist die Ausbildungsübersicht unter Punkt 3.3. Diese zeigt die Abfolge, in der die einzelnen Handlungskompetenzen an den Lernorten Berufsfachschule – Betrieb – ÜK entwickelt werden. Für die Ausbildung im Betrieb kann die Abfolge innerhalb eines Lehrjahres falls nötig angepasst und im Ausbildungsplan festgehalten werden.

Praxisauftrag	HK	BFS	Sem	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		zu erledigen bis	Abteilung/zuständige Person
				Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6		
Handlungskompetenzbereich A - Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen											
Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen	a1	1-2	1-2	x							
SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten	a1	3-4	3-4			x					
Talente, Stärken & Schwächen entdecken	a1	5-6	5-6					x			
Sich über berufliche Netzwerke informieren	a2	1-2	1-2	x							
Berufliches Netzwerk nutzen und pflegen	a2	5-6	5-6					x			
Berufliches Profil auf Social Media aktualisieren	a2	5-6	5-6					x			
Auftrag klären und durchführen	a3	3-4	3-4			x					
Rückmeldungen entgegennehmen	a3	5-6	5-6					x			
Handlungskompetenzbereich B - Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld											
Teamspirit leben	b1	1-2	3-4			x					
Sich dienstleistungsorientiert verhalten	b2	3-4	3-4			x					
Informationen entgegennehmen und weiterleiten	b2	3-4	3-4			x					
Betriebliche Schnittstellen analysieren	b2	3-4	3-4			x					
Auftragsinformationen einholen und verarbeiten	b2	3-4	3-4			x					
Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden	b3	5-6	5-6					x			
In Fachdiskussionen mitdiskutieren	b3	5-6	5-6						x		
Projektmanagementaufgaben planen	b4	3-4	3-4			x					
Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen	b4	3-4	3-4			x					
Projekte auswerten	b4	3-4	3-4			x					
Veränderungen positiv mitgestalten	b5	3-4	3-4			x					

Abbildung 3: Auszug Muster Ausbildungsplan nach Lehrjahr



6.4 Praxisaufträge

Praxisaufträge unterstützen die Umsetzung von zentralen, relevanten Tätigkeiten und Handlungen im Betrieb und sind das wichtigste Instrument für die Steuerung der Kompetenzentwicklung der Lernenden. Die Praxisaufträge basieren auf den im Bildungsplan definierten Handlungskompetenzen und umfassen auch spezifische Branchenkenntnisse.

Die Aufgabenstellung der Praxisaufträge erfolgt in vorgegebenen Teilschritten und stellt konsequent den Bezug zur betrieblichen Praxis sicher. Die Praxisaufträge verweisen zudem auf das für die Umsetzung benötigte berufskundliche Grundlagenwissen, das die Lernenden entweder bereits an den Berufsfachschulen erworben haben oder im Selbststudium der entsprechenden Handlungsbausteine erarbeiten können.

Die Lernenden setzen die Praxisaufträge direkt im Arbeitsalltag um und eignen sich auf diese Weise die Handlungskompetenzen an. Indem sie ihre Erfahrung anschliessend dokumentieren und reflektieren, entwickeln sie ihre Handlungskompetenzen weiter. Für die Dokumentation des eigenen Vorgehens in der Umsetzung benötigen die Lernenden je nach Komplexität des Auftrags zwischen 30 und 90 Minuten.

Die konsequente Umsetzung aller vorgegebenen Praxisaufträge stellt sicher, dass die Lernenden alle benötigten Handlungskompetenzen erworben haben und schafft so optimale Voraussetzungen für einen erfolgreichen Berufsabschluss.

6.5 Kompetenzraster

Mit dem Kompetenzraster nehmen die Lernenden am Ende eines Semesters, nachdem sie alle Praxisaufträge für das Semester bearbeitet haben, eine persönliche Einschätzung ihres Kompetenzstands vor. Anhand der Leitfragen und Kriterien im Kompetenzraster schätzen Lernende ein, inwieweit sie die Handlungskompetenzen bereits aufgebaut haben und inwiefern noch Entwicklungsbedarf besteht. Dadurch wird die Reflexionsfähigkeit der Lernenden gefördert zudem Stärken und Schwächen können sichtbar gemacht werden.

Berufsbildende nehmen zum gleichen Zeitpunkt eine Fremdeinschätzung der Kompetenzen ihrer Lernenden vor. Das Kompetenzraster ist ein wichtiges Instrument für eine zielgerichtete Kompetenzentwicklung und bildet den Ausgangspunkt für die Planung von weiteren Entwicklungsmassnahmen. Die Selbst- und Fremdeinschätzung des Kompetenzstandes bilden die Basis für die halbjährlichen Qualifikationsgespräche.

6.6 Qualifikationsgespräch / Bildungsbericht

Ausgehend von den ausgefüllten Kompetenzrastern (Selbst- und Fremdeinschätzung) und den dokumentierten Umsetzungen der Praxisaufträge führen Berufsbildende das halbjährliche Qualifikationsgespräch mit ihren Lernenden durch.

Das Qualifikationsgespräch ermöglicht es den Lernenden, im Gespräch mit ihren Berufsbildenden eine wichtige Aussensicht zur eigenen Kompetenzentwicklung zu gewinnen. Auf Basis dieses Austauschs werden Massnahmen für das kommende Semester festgelegt, um den erfolgreichen Verlauf der Ausbildung sicherzustellen. Das Qualifikationsgespräch schafft für beide Seiten Transparenz und Verbindlichkeit und ist eine wichtige Standortbestimmung im Rahmen der betrieblichen Ausbildung.

Das Ergebnis aus dem Qualifikationsgespräch wird im Bildungsbericht festgehalten, der von allen Vertragsparteien unterzeichnet wird. Auf Verlangen ist der Bildungsbericht der kantonalen Behörde vorzulegen.

6.7 Erfahrungsnote Betrieb

Ausgehend vom halbjährlichen Qualifikationsgespräch respektive dem Bildungsbericht, nehmen die Berufsbildenden Ende Semester eine Beurteilung der betrieblichen Leistung ihrer Lernenden vor. Diese



Beurteilung fliesst als Erfahrungsnote – betrieblicher Kompetenznachweis (BKN) – ins Qualifikationsverfahren ein, womit die Bedeutung des Lernorts Betrieb auch im Qualifikationsverfahren unterstrichen wird.

Bewertung und Notenerfassung

Damit die Bewertung fair erfolgt, steht den Berufsbildenden auf Konvink ein standardisiertes Beurteilungsraster zur Verfügung. Entlang der vorgegebenen Beurteilungskriterien nehmen die Berufsbildenden eine Bewertung vor, wobei die Gründe für einen Punkteabzug nachvollziehbar dokumentiert werden. Nach Abschluss der Bewertung wird die Erfahrungsnote automatisch generiert. Anschliessend kann die Note des betrieblichen Kompetenznachweis von Konvink an die kantonale Datenaustauschplattform DBLAP2 übermittelt werden.

Insgesamt werden während der ganzen Ausbildungsdauer sechs betriebliche Erfahrungsnoten erarbeitet, die letzte Erfahrungsnote muss bis spätestens 15. Mai des sechsten Ausbildungssemesters erfolgen. Erarbeitete betriebliche Erfahrungsnoten werden bei einem Betriebs- oder Branchenwechsel übernommen.

Aufbewahrung

Die vollständigen Unterlagen zu den betrieblichen Erfahrungsnoten unterliegen der Aufbewahrungspflicht und sind nach Eröffnung des Gesamtergebnisses des Qualifikationsverfahrens mindestens ein Jahr, respektive bis nach Abschluss eines allfälligen Rechtsmittelverfahrens aufzubewahren.



7 Lernort überbetrieblicher Kurs

7.1 Einleitung

Während ihrer Ausbildung besuchen Kaufleute EFZ DA insgesamt 10 ÜK-Tage, dies gilt für die BOG-Grundbildung wie auch für die SOG-Grundbildung. Die ÜK dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten. Nebst dem Erlernen von branchenspezifischen Handlungskompetenzen, dient der ÜK zur Förderung der Reflexionsfähigkeit und unterstützt das selbstorganisierte Lernen. Im Rahmen der Lernortkooperation ergänzt der ÜK die Ausbildung im Betrieb und an der Berufsfachschule.

Mit den Lernmedien ÜK stehen den Lernenden alle berufs- und branchenspezifischen Lerninhalte und Handlungswissen sowie alle Grundlagen für die Erarbeitung der ÜK-Kompetenznachweise (Erfahrungsnote ÜK) auf Konvink zur Verfügung.

7.2 Aufbau der ÜK

Die ÜK für Kaufleute EFZ DA werden im Blended Learning-Konzept durchgeführt. Blended Learning bezeichnet ein Lernsetting, welches eine didaktisch sinnvolle Verknüpfung und Kombination von traditionellen Präsenzveranstaltungen und didaktischen Formen des selbstorganisierten Lernens beinhaltet. Blended Learning kombiniert verschiedene Lernmethoden, Medien und lerntheoretische Ausrichtungen miteinander. Der Präsenzunterricht und die angeleiteten Selbstlernphasen sind dabei optimal aufeinander abgestimmt.

ÜK-Tage im Präsenzunterricht

Während 8 ÜK-Tagen im Präsenzunterricht findet eine Vertiefung von Grundlagenwissen und Fertigkeiten aus der Berufsfachschule statt und fördert gezielt die Entwicklung von überfachlichen Kompetenzen. Die Lernenden erarbeiten während der Präsenztage die vorgegebenen Lerninhalte, reflektieren ihre Praxiserfahrung und tauschen sich mit den anderen Lernenden sowie den ÜK-Leitenden aus. Anhand von spezifischen Vor- und Nachbearbeitungsaufträgen bereiten sich die Lernenden auf die Präsenztage vor, respektive vertiefen das am ÜK erworbene Wissen (Wissenstransfer).

ÜK-Tage in angeleiteter Selbstlernphase

2 der insgesamt 10 ÜK-Tage (ÜK 3 und ÜK 5) werden als angeleitete Selbstlernphasen im Blended Learning durchgeführt. In diesen Phasen bearbeiten die Lernenden vorgegebene Arbeitsaufträge, welche konkrete Angaben zu Lernziel, Lerninhalt, Arbeitsschritten und Arbeitsumfang enthalten. Während der Selbstlernphasen eignen sich die Lernenden zentrale Inhalte anhand von Lerneinheiten an, indem sie selbstständig die verschiedenen didaktischen Elemente der Lerneinheiten (Wissensbaustein, Demosequenz, Trainings- und Transfereinheit) anwenden. Zur Selbstkontrolle stehen den Lernenden spezifische Trainingstests zur Verfügung.

Die ÜK-Leitenden führen jeweils am vorhergehenden ÜK-Präsenztag in die Arbeitsaufträge der Selbstlernphasen ein und begleiten die Lernenden während der Umsetzung. Die ÜK-Leitenden zeigen zudem auf, in welcher Form die Lernenden ihren Lernfortschritt dokumentieren und bis wann sie diese Dokumentation einreichen müssen.

Zeitpunkt der Selbstlernphase respektive der konkreten Auftragsbearbeitung sprechen die Lernenden mit ihren Berufsbildenden jeweils ab. Der ÜK-Tag in angeleiteter Selbstlernphase umfasst einen Arbeitsaufwand von insgesamt 8 Stunden, der analog ÜK-Tage im Präsenzunterricht als Arbeitszeit gilt.



7.3 Übersicht ÜK-Programm

		1. Lehrjahr				2. Lehrjahr				3. Lehrjahr	
Präsenztage Vor- / Nachbearbeitung Angeleitete Selbstlernphase Kompetenznachweise	 ÜK 1 (September) Ausbildung/ÜK Organisation/Rolle Mit Komvink arbeiten LE «Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen» IPERKA-Methode Grundlagen der Auftragsbearbeitung Dienstleistungsorientiert handeln	ÜK 2 (Oktober) Informationen vermitteln Betrieb kennenlernen Einführung Werkschau Einführung ÜK-KN 1 Einführung angeleitete Selbstlernphase	ÜK 3 (Oktober–Mat) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 3 LE Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten E-Test Zertifikat KN 1	ÜK 4 (Mai / Juni) Standortbestimmung Transferauftrag ÜK-KN 1 Informations- und Kommunikationskonzept Reklamationen Produkte / Dienstleistungen Regelungen im Betrieb Einführung ÜK-KN 2	ÜK 5 (Juni–Oktober) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 5 LE (Einführung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte Mein Projekt Projektidee und -skizze entwerfen	ÜK 6 (Oktober) Mein Projekt Idee Skizze Ziel / Plan Nächste Schritte Lerngruppen	ÜK 7 (Dezember) Mein Projekt Projektziel Projektplan LE (Vertiefung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte	ÜK 8 (Januar) Mein Projekt Projektstand Projektplan Dokumentation LE (Abschluss) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte	ÜK 9 (September - November) Mein Projekt Reflexion / Finalisierung Betrieb und Umwelt PESTEL-Analyse Standortbestimmung Input betriebliches QV Einführung Projekt-präsentation	ÜK 10 (Januar) Mein Projekt Präsentation Werkstatt überfachliche Kompetenzen Berufliche Entwicklung planen Abschluss	
	 Nachbearbeitung ÜK 1 Vorbereitung ÜK 2	Nachbearbeitung ÜK 2 Auftrag ÜK 3 Transferauftrag 1	Nachbearbeitung ÜK 4 Auftrag ÜK 5 Transferauftrag 1	Nachbearbeitung ÜK 6 Vorbereitung ÜK 7 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 7 Vorbereitung ÜK 8 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 8 Vorbereitung ÜK 9 Transferauftrag 2 E-Test Zertifikat KN 2	Nachbearbeitung ÜK 9 Vorbereitung ÜK 10 Transferauftrag 2				
	 Zertifikatstest Transferauftrag (Werk)	ÜK-KN 1: E-Test Zertifikat (40%) Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten				ÜK-KN 2: E-Test Zertifikat (40%) Digitale Infrastruktur nutzen Digitaler Content erstellen Datenmanagement sicherstellen Verständliche Texte schreiben					
		ÜK-KN 1: Transferauftrag (60%) Transferauftrag «Kundenanliegen bearbeiten»				ÜK-KN 2: Transferauftrag (60%) Transferauftrag «Mein Projekt» (eigenes Projekt im Betrieb umsetzen, dokumentieren und präsentieren)					
		Einreichung nach ÜK 4 // Bewertung und Noteneingabe bis spätestens 15. August des 2. Lehrjahres						Einreichung bis ÜK 10 // Bewertung und Noteneingabe bis spätestens 15. Mai des 3. Lehrjahres			

Abbildung 4: ÜK Programm Kaufleute EFZ DA



7.4 Selbstorganisiertes Lernen

Durch das selbstorganisierte Lernen (SOL) im Blended Learning-Konzept kann das Lernen individueller, flexibler und effektiver gestaltet werden. Dies trägt dazu bei

- **die Selbstständigkeit der Lernenden zu fördern:** Beim selbstorganisierten Lernen übernehmen die Lernenden die Verantwortung für ihren Lernprozess. Sie lernen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen und ihre Ziele konsequent zu verfolgen.
- **die Lernmotivation zu erhöhen:** Die Lernende können ihre eigenen Erfahrungen aus ihrem persönlichen Arbeitsalltag einbringen. Ausserdem können sie ihre Lernprozesse bzw. -fortschritte selbst überwachen und anerkennen. Dies alles wirkt sich positiv auf die Motivation der Lernenden aus.
- **die Lernergebnisse zu verbessern:** Durch das selbstorganisierte Lernen können Lernende ihre eigenen Lernmethoden und -strategien wählen und an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen. Dadurch können sie ihre Lernergebnisse verbessern und ihre Ziele schneller erreichen.
- **die Flexibilität des Lernens zu erhöhen:** Beim selbstorganisierten Lernen können Lernende ihre Lernzeit und ihren Lernort selbst bestimmen. Dadurch können sie ihre Lernprozesse flexibler gestalten und besser in ihren Alltag integrieren.
- **die individuellen Bedürfnisse der Lernenden besser zu berücksichtigen:** Beim selbstorganisierten Lernen können Lernende ihre Lernprozesse individuell gestalten und an ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen anpassen. Dadurch kann das Lernen besser auf die individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse der Lernenden abgestimmt werden.

7.5 Erfahrungsnote überbetrieblicher Kurs

Während der Ausbildung absolvieren die Lernenden zwei ÜK-Kompetenznachweise (ÜK-KN). Die Noten der beiden ÜK-KN sind gleichwertig und fliessen als Erfahrungsnote ÜK in das Qualifikationsverfahren (QV) ein.

Umfang

Jeder ÜK-KN setzt sich aus mehreren Zertifikatstests sowie einem Transferauftrag zusammen. Die Bewertung der Zertifikatstest wird dabei zu 40% gewichtet und diejenige des Transferauftrags zu 60%.

	ÜK-KN 1	ÜK-KN 2
Zertifikatstests (40 %)	<ul style="list-style-type: none"> – Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen – Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> – Digitale Infrastruktur nutzen – Datenmanagement zuverlässig sicherstellen – Digitalen Content erstellen – Verständliche Texte schreiben
Transferauftrag (60 %)	<ul style="list-style-type: none"> – Kundenanliegen bearbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> – Mein Projekt



Erarbeitung

Die Einführung in die ÜK-KN erfolgt im ÜK (ÜK 2 und ÜK 4). Die Erarbeitung erfolgt im Anschluss an die Instruktion ausserhalb des ÜK. Für die Erarbeitung der beiden ÜK-KN stellen die Betriebe den Lernenden ein Zeitbudget von 30 Stunden im Betrieb zur Verfügung. Zusätzlich benötigte Bearbeitungszeit geht zu Lasten der Lernenden und findet ausserhalb der Arbeitszeit statt.

Die Lernenden dokumentieren die Umsetzung der Transferaufträge in Form eines multimedialen Werkes auf der Arbeits- und Lernumgebung Konvink und reichen diese zusammen mit den Ergebnissen der Zertifikatstests über das Tool «Meine Prüfungsleistungen» ein. Während der Umsetzung werden die Lernenden durch die ÜK-Leitenden begleitet. Bei der Erarbeitung im Betrieb unterstützen die Berufsbildner die Lernenden als Coach.

Abgabefristen und Bewertung

Die Abgabe des ÜK-KN 1 erfolgt nach ÜK 4, jene für den ÜK-KN 2 erfolgt nach ÜK 9. Die verbindlichen Abgabefristen legt die zuständige kantonale Kurskommission fest. Erfolgt die Einreichung des ÜK-KN nicht termingerecht, erfolgt ein Abzug einer ganzen Note. Wird die durch die kantonale Kurskommission gesetzte Nachfrist nicht eingehalten, wird der ÜK-KN mit der Note 1.0 bewertet.

Die Bewertung erfolgt durch die ÜK-Leitenden. Im Hinblick auf eine einheitliche und faire Beurteilung, hat die IGKG Schweiz ein standardisiertes Beurteilungsraster entwickelt, welches den ÜK-Leitenden auf Konvink zur Verfügung steht.

Notenerfassung und -bekanntgabe

Für die Bewertung und Notenerfassung gelten folgenden Fristen:

ÜK-KN 1: bis spätestens 15. August des zweiten Lehrjahres

ÜK-KN 2: bis spätestens 15. Mai des dritten Lehrjahres

Die Noten der ÜK-KN werden auf Konvink erfasst und an die kantonale Datenaustauschplattform (DBLAP2) übermittelt. Nach erfolgter Bewertung und Notenerfassung werden die Lernenden und ihre Berufsbildenden über das Resultat informiert.

Plagiate

Der ÜK-KN muss in Einzelarbeit eigenhändig durch die Lernenden verfasst werden. Bei der Verwendung von Inhalten, die nicht selbstständig erstellt wurden, müssen immer Quellen angegeben werden. Die Lernenden bestätigen mit der Einreichung des ÜK-KN, dass dieser 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.

Bestimmungen zur Bearbeitung der Zertifikatstests

Im Zusammenhang mit den beiden ÜK-KN absolvieren die Lernenden insgesamt 6 Zertifikatstests auf Konvink - 3 im Rahmen des ÜK-Kompetenznachweis 1 und 3 im Rahmen des ÜK-Kompetenznachweis 2. Für die Bearbeitung der Zertifikatstests gelten folgende Bestimmungen:

- Die Lernenden absolvieren die Zertifikatstests im Rahmen der angeleiteten Selbstlernphasen an einem von ihnen gewählten Ort.
- Die zuständige kantonale Kurskommission erteilt jeweils den Auftrag zur Ausführung.
- Die Zertifikatstests sind in Einzelarbeit und ohne Hilfsmittel zu lösen.
- Die Zertifikatstests können einmalig absolviert werden.
- Die Lernenden reichen das Ergebnis des Zertifikatstests zusammen mit dem Transferauftrag/Werk als ÜK-KN termingerecht ein. Die zuständige kantonale Kurskommission definiert die verbindlichen Abgabetermine.



Treten während der Bearbeitung der Zertifikatstests technische Probleme auf, gelten folgende Bestimmungen:

- Wird der Zertifikatstest fälschlicherweise gestartet und innerhalb von zwei Minuten wieder beendet, kann der Zertifikatstest wiederholt werden.
- Wird der Zertifikatstest durch ein technisches Problem des Systemanbieters Konvink vorzeitig beendet, kann der Zertifikatstest wiederholt werden.
- Wird der Zertifikatstests durch ein anderes technisches Problem (z.B. Geräte-Störung, Betriebssystem-Absturz, Internetstörung etc.) oder eine Fehlmanipulation durch die lernende Person vorzeitig beendet, kann der Zertifikatstest nicht wiederholt werden. In diesem Fall gilt der Zertifikatstest als nicht erfüllt.
- In Streitfällen gelten die Daten im Konvink-Reporting.

Aufbewahrung

Die Bewertungsunterlagen zum ÜK-KN werden auf Konvink automatisch archiviert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens ein Jahr nach Eröffnung des Gesamtergebnats nach Abschluss des betrieblichen Qualifikationsverfahrens bzw. nach Abschluss des jeweils gültigen Rechtsmittelverfahrens.



8 Lernort Berufsfachschule

8.1 Grundlagen

Der Unterricht an den Berufsfachschulen erfolgt auf Basis der nationalen Lehrpläne. Sie ermöglichen eine einheitliche Umsetzung und unterstützen die Lehrpersonen bei der Planung und Vorbereitung von handlungskompetenzorientiertem Unterricht.

Mit den Lernmedien Berufskunde stehen den Lernenden alle Inhalte für den berufskundlichen schulischen Unterricht auf Konvink zur Verfügung.

8.2 Optionen

Die Optionen vertiefen einzelne, im Qualifikationsprofil bestehende Handlungskompetenzbereiche. Sie werden im 3. Lehrjahr im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsfachschule ausgebildet und ermöglichen es, die Stärken und Interessen der Lernenden individuell zu fördern. Für die Wahl der Option prüfen die Berufsbildenden in einem ersten Schritt, wo die Lernenden individuelle Stärken oder Interessen aufweisen und welche Optionen im Betrieb umsetzbar sind. Aus den möglichen Optionen wird spätestens am Ende des zweiten Lehrjahrs eine Option ausgewählt. Die Wahl wird gemeinsam von der lernenden Person und dem Ausbildungsbetrieb getroffen. Die Option wird weder im Lehrvertrag festgehalten noch im Fähigkeitszeugnis ausgewiesen.

Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

Kauffrau/Kaufmann EFZ	Kauffrau/Kaufmann EFZ mit BM1
<ul style="list-style-type: none">– Finanzen– Kommunikation in der Landessprache– Kommunikation in der Fremdsprache– Technologie	<ul style="list-style-type: none">– Finanzen– Kommunikation in der Landessprache– Kommunikation in der Fremdsprache

Die Landessprache ist die Landessprache des Schulortes. Die Fremdsprache wird durch den jeweiligen Kanton vorgegeben.

8.3 Wahlpflichtbereiche

Zu Beginn der Ausbildung legen die Lehrvertragsparteien den Wahlpflichtbereich in Absprache mit der Berufsfachschule fest. Der Wahlpflichtbereich wird während den ersten vier Semestern unterrichtet. Der Wahlpflichtbereich wird nicht im Lehrvertrag festgehalten.

Wahlpflichtbereich A: Zweite Fremdsprache	Wahlpflichtbereich B: Individuelle Projektarbeit
Im Wahlpflichtbereich A «Zweite Fremdsprache» vertiefen die Lernenden ihre mündlichen und schriftlichen Kenntnisse in einer zweiten Landessprache (Sprachniveau B1).	Im Wahlpflichtbereich B «Individuelle Projektarbeit» erwerben die Lernenden die Kompetenz, sich in einem mehrsprachigen Arbeitsumfeld zu verständigen und situationsgerecht in einem interkulturellen Kontext zu agieren. Gleichzeitig erarbeiten sie ein individuelles, interdisziplinär angelegtes Projekt.



Bei der Wahl der Wahlpflichtbereiche gilt es, grundsätzlich die Sprachenaffinität der Lernenden zu beachten: Besonders sprachorientierten Jugendlichen wird der Wahlpflichtbereich A und anderen kaufmännischen Talenten der Wahlpflichtbereich B empfohlen.

Die ausbildungsbegleitende Berufsmaturität (BM 1) kann nur mit dem Wahlpflichtbereich A absolviert werden. Lernenden, die nach dem Lehrabschluss eine Berufsmatura absolvieren möchten (BM 2), wird der Besuch des Wahlpflichtbereichs A empfohlen.

8.4 Lernmedien Berufskunde

Mit der BiVo 2023 werden in der kaufmännischen Grundbildung branchenübergreifende berufliche Handlungskompetenzen eingeführt. Diese Handlungskompetenzen werden an der Berufsfachschule als Berufskunde vermittelt und bilden die Grundlage für die Erarbeitung der branchenspezifischen Handlungskompetenzen im Betrieb und in den ÜK. Um eine schweizweit abgestimmte Umsetzung der Berufskunde an den Berufsfachschulen zu ermöglichen, hat die SKKAB als Trägerin des Berufs Kauffrau/Kaufmann EFZ Lernmedien für den berufskundlichen schulischen Unterricht entwickelt. Diese Lernmedien sind die Grundlage für die Umsetzung der Praxisaufträge der Branche DA und daher für die betriebliche Ausbildung von grossem Nutzen. Zudem können sich Lernende anhand der Lernmedien Berufskunde optimal auf die schulischen Abschlussprüfungen vorbereiten.

Die IGKG Schweiz stellt für die Ausbildung von Lernenden ein Produktpaket bereit, welches neben der online-Lerndokumentation für die Ausbildung im Betrieb und den Lernmedien für die ÜK auch die Lernmedien Berufskunde enthält.

8.5 Berufsmaturität

Bei einer abgeschlossenen Volksschule mit sehr guten Leistungen auf der Sekundarstufe I und hoher schulischer Leistungsbereitschaft, können Lernende die kaufmännische Berufsmaturität BM (BM Wirtschaft und Dienstleistungen, Typ Wirtschaft) erlangen. Damit steht ihnen ein Studium an einer Fachhochschule offen. Die BM kann während der Ausbildung (BM 1) oder nach der Ausbildung (BM 2) absolviert werden.

Zulassungsbedingungen

Um eine BM 1 absolvieren zu können, müssen die vom Wohnkanton geregelten Zulassungsbedingungen erfüllt sein, und es muss ein Aufnahmeverfahren – meist eine Prüfung – durchlaufen werden. Die BM 1 dauert drei Jahre und beinhaltet durchgehend zwei Schultagen pro Woche.

Wer die BM nicht während der Lehre macht, kann sie nach der Ausbildung nachholen. Die BM 2 kann als Vollzeitausbildung in zwei Semestern oder im Teilzeitmodell in drei bzw. vier Semestern absolviert werden. Über das Angebot entscheiden die Kantone. Voraussetzung für eine BM 2 ist in jedem Fall eine erfolgreich abgeschlossene EFZ-Grundbildung und je nach Wohnkanton ebenfalls ein bestandenes Aufnahmeverfahren.

Rahmenlehrplan und Lektionen-Tabelle

Grundlage für die schulische Ausbildung bildet der allgemeine Rahmenlehrplan für die Berufsmaturität, der seit 2015 in Kraft ist (www.admin.ch/sbfj). Die unterrichteten Fächer der erweiterten Allgemeinbildung werden eingeteilt in Grundlagenbereich, Schwerpunktbereich und Ergänzungsbereich. Eine detaillierte Übersicht der Lektionen ist Bestandteil des Rahmenlehrplans für die Berufsmaturität.

Leistungsbewertung

Im Gegensatz zur Ausbildung als Kauffrau/Kaufmann EFZ orientiert sich der BM-Unterricht an Fächern und weniger stark an Handlungskompetenzen. Wie in der Ausbildung werden die schulischen Leistungen nach jedem Semester bewertet. Anhand der Bewertungen wird über die Promotion entschieden. Am Ende jedes Semesters wird ein Zeugnis für den BM-Unterricht ausgestellt. Sind die Leistungen nicht genügend, erfolgt die Promotion ins nächste Semester nur provisorisch. Werden die Mindestanforderungen ein zweites Mal



nicht erfüllt, kann der BM-Unterricht nicht weiter besucht werden. Die Ausbildung als Kauffrau/Kaufmann EFZ kann aber fortgesetzt werden.

8.6 Erfahrungsnote Berufsfachschule

Die Erfahrungsnote zu Berufskennnissen und Allgemeinbildung umfasst die Handlungskompetenzbereiche A bis E gemäss Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ und schliesst den gewählten Wahlpflichtbereich und die Option ein. Individuell erlangte Sprachzertifikate werden im persönlichen Portfolio der Lernenden aufgenommen, sind aber nicht QV-relevant. Je Semester absolvieren die Lernenden in jedem der behandelten Handlungskompetenzbereiche die Kompetenznachweise (plus die Kompetenznachweise aus dem Wahlpflichtbereich bzw. in der gewählten Option). Diese umfassen in jedem der behandelten Handlungskompetenzbereiche die Prüfung von Wissen und Verständnis (deklaratives Wissen) sowie von Fertigkeiten (prozedurales Wissen, Anwendung). Die einzelnen Prüfungen orientieren sich an folgenden Zielen und Methoden:

A: Deklaratives Wissen

Die Lernenden bearbeiten verschiedene offene und geschlossene Aufgabenstellungen. Sie zeigen, dass sie über das erforderliche Wissen/Verständnis verfügen.

B: Prozedurales Wissen

Die Lernenden bearbeiten fallbasierte Aufgabenstellungen in Form von zum Beispiel Mini-Cases, Handlungssimulationen, Critical Incidents / erfolgskritischen Situationen oder Rollenspielen. Sie zeigen, dass sie in der Lage sind, die erworbenen Grundlagen und Fertigkeiten anzuwenden.

C: Interdisziplinäre Anwendung

Spätestens im letzten Semester, in dem ein Handlungskompetenzbereich behandelt wird, weisen die Lernenden nach, dass sie deklaratives und prozedurales Wissen in unterschiedlichen Situationen anwenden können. Sie sind in der Lage, ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten zwischen den einzelnen Handlungskompetenzen miteinander zu verknüpfen.

D: Prozessbewertung

In die Semesternote für den Handlungskompetenzbereich A fliesst die Planung und die Reflexion der eigenen Kompetenzentwicklung durch die Lernenden ein. Zu diesem Zweck führen die Lernenden gemeinsam mit der Lehrperson eine Standortbestimmung anhand des persönlichen Portfolios durch. Die Lernenden werten ihren individuellen Prozess der Kompetenzentwicklung aus und zeigen ihre sprachlich-kommunikative Kompetenz. Die Semesternoten ergeben sich entsprechend der Lektionentafel und fliessen zu gleichen Teilen in die gesamthafte Semesterzeugnisnote ein.



9 Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung

9.1 Grundlagen

Die Grundlagen sind in den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfungen zur Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFJ vom 16. August 2021 und zum Bildungsplan vom 16. August 2021 für Kauffrau EFZ/Kaufmann EFZ geregelt.

9.2 Gesamtsystematik des Qualifikationsverfahren

Im QV wird festgestellt, ob die kandidierende Person, die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit erforderlichen Handlungskompetenzen erworben hat. Basis dazu bildet das Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ unter Punkt 3.

		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			
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				

Legende:
 BKN = Betrieblicher Kompetenznachweis
 HKB = Handlungskompetenzbereich
 PA = Praktische Arbeit
 BK/AB = Berufskennntnisse/Allgemeinbildung
 SZN = Semesterzeugnisnote
 WPB = Wahlpflichtbereich
 GSZN = gesamthafte Zeugnisnote

Abbildung 5: QV-Gesamtsystematik

9.3 Betriebliche Abschlussprüfungen

Im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» wird eine branchenspezifische, geleitete Fallarbeit eingesetzt. Dabei muss die kandidierende Person zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen. Die Prüfung im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» erfolgt in der lokalen Landessprache und wird an einem von der kantonalen Kurskommission bestimmten Ort durchgeführt. Die branchenspezifische, geleitete Fallarbeit wird mündlich umgesetzt und kann schriftliche Teilaufgaben beinhalten.

Die kandidierenden Personen erhalten eine Ausgangslage einer typischen Alltagssituation, welche sich auf branchenspezifische Kundenbedürfnisse, Lösungen oder Prozesse fokussiert. Für die Einarbeitung und Vorbereitung wird der kandidierenden Person ein Zeitbudget von maximal 30 Minuten zur Verfügung gestellt. Die geleitete Fallarbeit dauert 50 Minuten und wird von mindestens zwei Prüfungsexpert/innen (PEX) geführt. Es sind keine Pausen zwischen der Fallvorbereitung und der Prüfungszeit, sowie während der Prüfung vorgesehen. Die Bearbeitung des Falls erfordert Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen A bis E gemäss Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ (exkl. gewählter Option und Wahlpflichtbereich).

Die Bewertung wird mit vorgegebenen standardisierten Beurteilungskriterien in Punkten vorgenommen. Die Note des Qualifikationsbereichs «Praktische Arbeit» ist eine Fallnote, d.h. die kandidierende Person muss mindestens die Note 4.0 erzielen.



9.4 Schulische Abschlussprüfungen

Im Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse und Allgemeinbildung» wird geprüft, ob die kandidierende Person die branchenübergreifenden Grundlagen und Fertigkeiten erworben hat, die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit nötig sind. Der Qualifikationsbereich umfasst die Abschlussprüfung in der Berufsfachschule, welche zentral sprachregional erstellt und verteilt wird. Die Prüfung findet gegen Ende der beruflichen Grundbildung statt und dauert insgesamt 4.75 Stunden. Die kandidierenden Personen werden mündlich einzeln von mindestens zwei Prüfungsexpert/innen geprüft. Die schriftliche Prüfung wird als Open-Book-Prüfung mit geschützter Prüfungsumgebung durchgeführt, dies bedeutet mit Internetzugang, aber ohne Kommunikationsmöglichkeiten.

Geprüft werden folgende gleich gewichtete Handlungskompetenzbereiche (exkl. Option und Wahlpflichtbereich) mit den aufgeführten Prüfungsformen und -dauern:

Pos	Handlungskompetenzbereich	Form/Dauer		Gewichtung
		Schriftlich	Mündlich	
1	A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	-	30 min	20 %
2	B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	75 min	-	20 %
3	C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	75 min	-	20 %
4	D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	-	30 min	20 %
5	E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	75 min	-	20 %

Für die Bearbeitung der schriftlichen Prüfungspositionen stellt die Prüfungsorganisation einen Internetzugang zur Verfügung. Die kandidierende Person bringt ein persönliches und funktionierendes Notebook mit den notwendigen Programmen an die Prüfung mit (BYOD). Für die Bearbeitung der mündlichen Prüfungspositionen sind die Rahmenbedingungen in den nachfolgenden Abschnitten definiert.

Die Bewertung wird mit vorgegebenen standardisierten Beurteilungskriterien pro Handlungskompetenzbereich in Punkten vorgenommen. Die Bewertungskriterien orientieren sich am schulneutralen Beurteilungsinstrument "Berufskennntnisse und Allgemeinbildung".

Die Note des Qualifikationsbereichs Berufskennntnisse und Allgemeinbildung ist eine Fallnote, d.h. in diesem Qualifikationsbereich muss die kandidierende Person mindestens die Note 4.0 erzielen.

Sämtliche allgemeinbildenden Inhalte werden als integrierte Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennntnissen im Qualifikationsbereich Berufskennntnisse und Allgemeinbildung vermittelt (vgl. Art. 23 Abs. 1 lit. b der Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ). Die Allgemeinbildung ist über den Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ geregelt.

Die schriftlichen Prüfungen werden zentral sprachregional erstellt, einheitlich umgesetzt und innerhalb von zwei Halbtagen an der Berufsfachschule durchgeführt. Die mündlichen Prüfungen werden an verschiedenen Tagen durchgeführt.



10 **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Ausbildungsübersicht	8
Abbildung 2: Gesamtsystematik der betrieblichen Ausbildung	12
Abbildung 3: Auszug Muster Ausbildungsplan nach Lehrjahr	13
Abbildung 4: ÜK Programm Kaufleute EFZ DA	17
Abbildung 5: QV-Gesamtsystematik	24



11 Glossar der wichtigsten Begriffe

Begriff	Kurzbeschreibung
BFS	Berufsfachschule
Bildungsbericht	Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Qualifikationsgespräch
BiPla	Bildungsplan über die berufliche Grundbildung
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung
BK / AB	Qualifikationsbereich «Berufskennnisse und Allgemeinbildung»
BKN	Betrieblicher Kompetenznachweis (Erfahrungsnote Betrieb)
Blended Learning	Kombiniertes Lernsetting mit Präsenzunterricht und Selbstlernphasen
BM	Berufsmaturität
BM 1	Lehrbegleitende Berufsmaturität
BM 2	Berufsmaturität nach erfolgreichem Lehrabschluss (Vollzeitausbildung oder Teilzeitmodell)
BOG	Betriebliche organisierte Grundbildung
DA	Dienstleistung und Administration
DBLAP2	Kantonale Datenaustauschplattform
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
GSZN	Gesamthafte Zeugnisnote
HK	Handlungskompetenz
HKB	Handlungskompetenzbereich
IGKG Schweiz	Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Kompetenzraster	Instrument zur Kompetenzentwicklung und -einschätzung
Konvink	Digitale Arbeits- und Lernumgebung
LE	Lerneinheit mit spezifischem Grundlagenwissen
Option	Vertiefung einer Handlungskompetenz an der Berufsfachschule und im Betrieb (3. Lehrjahr)
PA	Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit»
Persönliches Portfolio	Individuelle Lerndokumentation der Erfahrungen und Erkenntnissen aus den drei Lernorten
PEX	Prüfungsexpertin / Prüfungsexperte
Plagiate	Verletzung des Urheberrechts durch die Übernahme von fremden Texten und Ideen, ohne diese klar auszuweisen
Praxisauftrag	Instrument zur Umsetzung von zentralen, relevanten Tätigkeiten und Handlungen
Qualifikationsgespräch	Halbjährliches Gespräch zwischen Berufsbildenden und Lernenden zum Ausbildungsstand



Begriff	Kurzbeschreibung
QV	Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SKKAB	Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
SOG	Schulisch organisierte Grundbildung
SOL	Selbstorganisiertes Lernen
SZN	Semesterzeugnisnote
Transferauftrag	Element zum ÜK-Kompetenznachweis
ÜK	Überbetriebliche Kurse
ÜK-KN	ÜK-Kompetenznachweis (Erfahrungsnote überbetriebliche Kurse)
WPB A	Wahlpflichtbereich zweite Fremdsprache (1./2. Lehrjahr)
WPB B	Wahlpflichtbereich individuelle Projektarbeit (1./2. Lehrjahr)
Zertifikatstest	Element zum ÜK-Kompetenznachweis



12 Wo finden Sie welche Informationen

Thema	Verlinkung
Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ (BiVo)	www.admin.ch/sbfi
Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ (BiPla)	www.admin.ch/sbfi
Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ	www.admin.ch/sbfi
Anforderungen an die Lernenden ab 2023	www.skkab.ch
Anforderungen an die Ausbildungsplätze 2023	www.skkab.ch
Ausbildungsübersicht Kaufleute EFZ Branche DA	www.igkg.ch
Betrieblicher Ausbildungsplan Kaufleute EFZ Branche DA	www.igkg.ch
Ausführungsbestimmungen zum QV mit Abschlussprüfungen	www.skkab.ch
Beurteilungsinstrumente Betrieb und Berufsfachschule	www.skkab.ch
Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung Kaufleute EFZ	www.skkab.ch
Nationale Lehrpläne BFS Kaufleute EFZ (1.-3. Lehrjahr)	www.skkab.ch
Nationale Lehrpläne BFS Kaufleute EFZ mit BM 1(1.-3. Lehrjahr)	www.skkab.ch
Nationale Lehrpläne BFS Kaufleute EFZ SOG (1.-2. Lehrjahr)	www.skkab.ch
Nationale Lehrpläne BFS Kaufleute EFZ SOG mit BM 1 (1.-3. Lehrjahr)	www.skkab.ch
Umsetzungskonzepte Wahlpflichtbereich B	www.skkab.ch
Umsetzungsinstrumente Wahlpflichtbereich B	www.skkab.ch
Rahmenreglement für die überbetrieblichen Kurse	www.skkab.ch
ÜK-Organisationsreglement Kaufleute EFZ Branche DA	www.igkg.ch
Vollzugsempfehlungen zu verkürzten und verlängerten Ausbildungsgängen	www.skkab.ch
Allgemeine Berufsinformationen zum kaufmännischen Berufsfeld	www.kaufmaennische-grundbildung.ch