

## **Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration (D&A)**

Vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018, genehmigt durch die SKBQ Kauffrau/Kaufmann EFZ am 14. Dezember 2018)

Die Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung (IGKG Schweiz) erlässt, gestützt auf Teil C Artikel 1.3 des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 (Stand am 1. Juni 2018) für die betrieblich organisierte Grundbildung sowie vom 21. November 2014 (Stand am 1. Juni 2018) für die schulisch organisierte Grundbildung, das folgende Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration:

### **Artikel 1 Allgemeines**

Das Organisationsreglement ergänzt die Bestimmungen der oben erwähnten Bildungspläne. Im Übrigen gelten die Statuten der IGKG Schweiz und die jeweilige Zusammenarbeitsvereinbarung zwischen der IGKG Schweiz und den Kurskommissionen.

### **Artikel 2 Aufsichtskommission**

<sup>1</sup> Für die überbetrieblichen Kurse (ÜK) für Kaufleute der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration sowie für die überbetrieblichen Kurse für Büroassistentinnen und Büroassistenten EBA besteht eine gemeinsame Aufsichtskommission.

<sup>2</sup> Die Aufsichtskommission sorgt für die einheitliche Durchführung der Kurse auf der Basis des Bildungsplans und des vorliegenden Organisationsreglements, sie erfüllt insbesondere die folgenden Aufgaben:

- a. sie erarbeitet auf der Grundlage der Bildungsverordnung und des Bildungsplans die Kursprogramme gemäss Artikel 6 und 7 dieses Reglements;
- b. sie erlässt Richtlinien und Empfehlungen für die Organisation und Durchführung der Kurse;
- c. sie koordiniert und überwacht die Kurstätigkeit;
- d. sie veranlasst die Weiterbildung der ÜK-Leitenden;
- e. sie erstattet Bericht zuhanden des Vorstandes der IGKG Schweiz und bei Bedarf zuhanden der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kaufmann/Kauffrau EFZ.

<sup>3</sup> Das Sekretariat der Aufsichtskommission wird durch die Geschäftsstelle der IGKG Schweiz wahrgenommen.

### **Artikel 3 Kurskommissionen**

<sup>1</sup> Die Durchführung der überbetrieblichen Kurse wird an die Kurskommissionen der IGKG Schweiz delegiert.

<sup>2</sup> Die Kurskommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement. Sie stellen eine angemessene Vertretung der beteiligten Kantone und der Organisationen vor Ort sicher, die mit den Trägerverbänden der IGKG Schweiz aktiv zusammenarbeiten.

<sup>3</sup> Den Kurskommissionen obliegt die Durchführung der Kurse. Sie haben insbesondere folgende Aufgaben:

- a. sie erarbeiten auf der Grundlage der Kursprogramme gemäss Artikel 6 und 7 dieses Reglements die Detailprogramme und die Stundenpläne;
- b. sie erarbeiten den Kostenvoranschlag und die Abrechnung;
- c. sie bestimmen die ÜK-Leitenden und die Kurslokale;
- d. sie stellen die Einrichtungen bereit;
- e. sie legen die Kurse zeitlich fest, besorgen die Ausschreibung und das Kursaufgebot;
- f. sie überwachen die Ausbildungstätigkeit und sorgen für die Erreichung der Kursziele;
- g. sie sorgen für die Koordination der Ausbildung mit Berufsfachschulen und Betrieben;
- h. sie unterstützen soweit nötig die Beschaffung von Kursunterkünften.

<sup>4</sup> Die Kurskommissionen teilen der Aufsichtskommission ihre Mitglieder und deren Funktionen sowie die für die Koordination der überbetrieblichen Kurse verantwortlichen Personen unaufgefordert mit. Die Berichterstattung an die Aufsichtskommission erfolgt durch die regelmässige Zustellung der Protokolle. Die Kurskommissionen verpflichten sich, Umfragen der Aufsichtskommission umfassend und zeitgerecht zu beantworten.

#### **Artikel 4 Konferenz der Kurskommissionen**

<sup>1</sup> Die verantwortlichen Personen der Kurskommissionen verpflichten sich, in der Konferenz mitzuarbeiten. Die Konferenz ermöglicht den Erfahrungsaustausch und die Förderung guter Praxis, zu diesem Zweck werden zielgruppen- bzw. themenspezifische und sprachregionale Gefässe geschaffen.

<sup>2</sup> Die Kosten für die Vertretungen der einzelnen Kurskommissionen werden durch diese selbst getragen.

#### **Artikel 5 Finanzen**

<sup>1</sup> Den Betrieben wird für die Kurskosten nach Abzug der Leistungen der öffentlichen Hand Rechnung gestellt<sup>1</sup>.

<sup>2</sup> Der im Lehr- bzw. Praktikumsvertrag festgesetzte Lohn ist auch während der Kurse zu zahlen.

<sup>3</sup> Die den Lernenden durch den Besuch der Kurse erwachsenden zusätzlichen Kosten trägt der Betrieb.

<sup>4</sup> Soweit die Kosten der Organisation, der Vorbereitung und der Durchführung der überbetrieblichen Kurse nicht durch Leistungen der Betriebe sowie durch Beiträge der öffentlichen Hand, allfällige Zuwendungen Dritter und weitere Erträge gedeckt werden, gehen sie zu Lasten der Kurskommissionen als finanzverantwortliche Träger der Kurse vor Ort.

#### **Artikel 6 Kursprogramm, Dauer und Zeitpunkt**

<sup>1</sup> Das Kursprogramm für die betrieblich organisierte Grundbildung ist im Sinne eines Rahmenprogramms Bestandteil dieses Organisationsreglements und regelt den obligatorischen Teil der ÜK.

---

<sup>1</sup> Im Rahmen der schulisch organisierten Grundbildung können die Kurskosten nach Abzug der Leistungen der öffentlichen Hand in Rechnung gestellt werden.

Dieser umfasst insgesamt 10 Tage zu 8 Stunden, d.h. 8 Präsenztage und 2 Tage darauf abgestimmte, angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Zusätzliche Tage<sup>3</sup> sind möglich für Betriebsgruppen oder für (sprach)regionale Bedürfnisse. Massgebend sind die gesamtschweizerischen Kursprogramme für Betriebsgruppen und die Detailprogramme der Kurskommissionen gemäss Artikel 3 Absatz 3 Bst. a. dieses Reglements. Diese Programme bedürfen der Genehmigung durch die IGKG Schweiz. Detailprogramme von Kurskommissionen mit mehr als 8 Präsenztagen sind vorgängig durch die zuständige kantonale Behörde zu genehmigen.

### **Artikel 7 Schulisch organisierte Grundbildung**

<sup>1</sup> Für die ÜK der schulisch organisierten Grundbildung gelten die gleichen Vorgaben und Zuständigkeiten wie für die Kurse der betrieblich organisierten Grundbildung.

<sup>2</sup> Das Kursprogramm für die schulisch organisierte Grundbildung ist im Sinne eines Rahmenprogramms Bestandteil dieses Organisationsreglements und regelt den obligatorischen Teil der ÜK. Dieser umfasst insgesamt 8 Tage zu 8 Stunden, d.h. 6 Präsenztage und 2 Tage darauf abgestimmte, angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz) während des Langzeitpraktikums<sup>4</sup>.

### **Artikel 8 ÜK-Kompetenznachweise (ÜK-KN)**

<sup>1</sup> Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils besteht neben den Arbeits- und Lernsituationen (ALS) aus zwei ÜK-Kompetenznachweisen (ÜK-KN).

<sup>2</sup> Jeder ÜK-KN umfasst eine Kurseinheit von insgesamt 4 Tagen (3 Präsenztage und 1 Tag angeleitete Selbstlernphase).

### **Artikel 9 Inkrafttreten**

Das vorliegende Organisationsreglement wird durch den Vorstand der IGKG Schweiz am 12. Juni 2018 verabschiedet und mit sofortiger Wirkung in Kraft gesetzt.

Bern, 12. Juni 2018

Amalia Zurkirchen  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

### **Anhänge**

- 1 Kursprogramm für die Präsenztage der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG)
- 2 Kursprogramm für die Präsenztage der schulisch organisierten Grundbildung (SOG)
- 3 Konzept für die angeleitete Selbstlernphase (Blended Learning-Ansatz)
- 4 Übersicht Präsenztage, angeleitete Selbstlernphasen und Instrumente für BOG
- 5 Übersicht Präsenztage, angeleitete Selbstlernphasen und Instrumente für SOG
- 6 Übersicht der Vorgaben der IGKG Schweiz für die Durchführung der Kurse

---

<sup>2</sup> Variante 2 gemäss Teil C Artikel 2 des Bildungsplans für die betrieblich organisierte Grundbildung und im Sinn von Art. 9.6 des Reglements der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK) zur Subventionierung von überbetrieblichen Kursen (ÜK).

<sup>3</sup> Varianten 3 bis 4 gemäss Teil C Artikel 2 des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 für die betrieblich organisierte Grundbildung

<sup>4</sup> Gemäss Teil C Artikel 1.4 des Bildungsplans für die schulisch organisierte Grundbildung und im Sinn von Art. 9.6 des Reglements der SBBK zur Subventionierung von ÜK.

## **Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration**

### **Anhang 1: Kursprogramm für die Präsenztage der betrieblich organisierten Grundbildung BOG**

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

---

#### **Zweck**

Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und führen in Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ein. Zudem dienen sie der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen. Damit entlasten sie die Betriebe.

Die Lernenden festigen und vertiefen im Betrieb die in den überbetrieblichen Kursen erlernten grundlegenden Kompetenzen möglichst selbstständig.

#### **Grundsätze**

Die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration sollen insbesondere:

- das berufliche Erfahrungslernen im Betrieb aufgreifen.
- Hilfen für die Reflexion von Umsetzungserfahrungen anbieten.
- die aktive Auseinandersetzung mit Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis ermöglichen und damit die Umsetzung des Gelernten in unterschiedlichen Situationen fördern.
- den Lernenden – insbesondere wenn sie auf ihrer Ausbildungsstufe im Betrieb alleine sind – ermöglichen, ihren Leistungsstand und ihre Arbeitsmethoden mit denjenigen ihrer Kolleginnen und Kollegen zu vergleichen.
- die Lernenden auf den betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens vorbereiten.

#### **Lehrmittel**

Das obligatorische Lehrmittel besteht aus der Lern- und Leistungsdokumentation D&A sowie aus den Kursunterlagen der IGKG Schweiz. Lernende und Berufsbildner/innen benötigen keine zusätzlichen Lehrmittel.

#### **Teilnehmende**

Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Das Obligatorium stützt sich auf Teil C, Artikel 1.1 des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ für die betrieblich organisierte Grundbildung.

#### **Zusammenarbeit der Lernorte**

Die Kurskommissionen streben mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an.

Im Kursprogramm werden die wichtigsten an der Berufsfachschule vermittelten unterrichtsspezifischen Leistungsziele aufgeführt. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden an allen Lernorten kontinuierlich gefördert. In der Berufsfachschule erfolgt dies in den Unterrichtsbereichen (W&G; IKA; Sprachen; Sport) oder in den Lerngefässen «überfachliche Kompetenzen», «Vertiefen & Vernetzen» und «Selbstständige Arbeit».

#### **Information der Betriebe**

Die Kurskommissionen gewährleisten eine gute Zusammenarbeit mit den Betrieben und informieren sie über die behandelten betrieblichen Leistungsziele.

## **Überbetrieblicher Kurs 1**

### **1. Lehrjahr, 1. Semester, Dauer: 2 Tage**

#### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.8.5**

##### **Organisation der Grundbildung (K2)**

Ich erkläre den Aufbau meiner Ausbildung und beschreibe die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren.

##### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit

##### **Lerninhalte**

- Berufsbild und Handlungskompetenzen (Kompetenzwürfel und Qualifikationsprofil)
- Lern- und Leistungsdokumentation (Ausbildungsprogramm, Einsatzplan, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Leitidee 1.1 «Branche und Betrieb», Richt- und Leistungsziele
- Methodenkompetenzen
- Sozial- und Selbstkompetenzen
- Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
- Einführung in die digitale Lernumgebung Konvink
- Einführung zum ÜK-Kompetenznachweis (ÜK-KN)
- Einführung Reflexion und deren Anwendung im ÜK

#### **Leistungsziel 1.1.8.6**

##### **Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche (K2)**

Ich beschreibe in den Grundzügen die Besonderheiten des eigenen Betriebs und der Branche.

##### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.5 Lernfähigkeit

##### **Lerninhalte**

- Die Tätigkeiten, die Produkte und der Auftritt meines Betriebs.
- Die Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Den Unterschied zwischen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche und der Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Die externen Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse.
- Die internen Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse.
- Allgemeine Anforderungen, welche im Betrieb und in den Arbeitsprozessen an mich gestellt werden.
- Einführung und Initiierung Praxisauftrag «Mein Betrieb»

Diese Themen werden in den nachfolgenden Kursen weiter vertieft bearbeitet, insbesondere im  
ÜK 2: Leistungsziel 1.1.8.7 «Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen  
Betriebs und der Konkurrenz».

**Angeleitete Selbstlernphase**

- Erarbeitung Lerneinheit «Professionell auftreten» und «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen» inkl. E-Test
- Initiierung ÜK-Kompetenznachweis 1 «Aufträge abwickeln»

## **Überbetrieblicher Kurs 2**

### **1. Lehrjahr, 2. Semester, Dauer: 2 Tage**

#### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.8.7**

#### **Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenz (K2)**

Ich präsentiere die Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs. Ich beschreibe die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.5 Lernfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- Sortiment/Angebot
- Einsatz/Verwendung
- Qualitätsmerkmale
- Marktsegmente/Marketing-Mix
- Analyse und Diskussion der Werkschau «mein Betrieb»

#### **Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden**

Wirtschaft und Gesellschaft (W&G):

- Leistungsziel 1.5.2.6 «Grundbegriffe des Marketings» in Semester 1 (6 Lektionen)
- Leistungsziel 1.5.2.7 «Marketing-Mix» 4 P (Product, Place, Price, Production) in Semester 1 (8 Lektionen)

#### **Leistungsziel 1.1.3.5**

#### **Aufträge abwickeln anhand der IPERKA-Methode (K3)**

Ich gestalte Aufträge nach den Arbeitsschritten von IPERKA. Ich zeige dabei die Funktion und den Nutzen der Schritte auf und setze Techniken und Instrumente ein, welche die 6 Schritte unterstützen.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.5 Lernfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- IPERKA-Methode
- Analyse und Diskussion der Werkschau «Aufträge abwickeln»

### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Vertiefen des Leistungsziels 1.1.8.3 «Kenntnisse über den Betrieb anwenden»: Beitrag zur Corporate Social Responsibility (Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit).
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Input zum Datenschutz
- Bearbeitung Medienwerkstatt
- Planung 2. Lehrjahr

### **Angeleitete Selbstlernphase**

- Erarbeitung Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten» und «Wertschätzend kommunizieren» inkl. E-Tests
- Initiierung ÜK-Kompetenznachweis 2 «Kundengespräche»

## **Überbetrieblicher Kurs 3**

### **2. Lehrjahr, 4. Semester, Dauer: 2 Tage**

#### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.2.4**

##### **Kundengespräche vorbereiten und durchführen (K5)**

Ich bereite ein Kundengespräch vor, indem ich die Kundenbedürfnisse mit geeigneten Fragen analysiere. Ich berate Kunden überzeugend und freundlich und schliesse das Gespräch erfolgreich ab.

##### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

##### **Lerninhalte**

- Schritte der Vorbereitung
- Fragetechnik (W-Fragen; Ziel und Wirkung von offenen und geschlossenen Fragen)
- Grundsätze der stimmigen Kommunikation
- Tipps für überzeugendes Beraten
- Umgang mit Daten im Betrieb (Rechtsgrundlagen; sensible und unsensible Daten)
- Wichtigkeit und Pflege der Daten
- Analyse und Diskussion der Werkschau «Kundengespräche»

##### **Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden**

Standardsprache:

- Leistungsziel 1.2.6.1 «Tatsachen und Meinungen» in Semester 2 bis 3
- Leistungsziel 1.2.6.2 «Mündliches Argumentieren» in Semester 2 bis 4
- Leistungsziel 1.2.7.1 «Verbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.2 «Nonverbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.3 «Feedback» in Semester 1 bis 2

Information, Kommunikation, Administration (IKA):

- Leistungsziel 1.4.2.6 Datensicherung in Semester 1 (2 Lektionen)
- Leistungsziel 1.4.2.7 Datensicherheit/Datenschutz in Semester 2 (2 Lektionen E-Profil, 3 Lektionen B-Profil)

#### **Leistungsziel 1.1.3.4**

#### **Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen (K2)**

Ich beschreibe die Grundsätze, wie typische Reklamationen:

- von Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln sind.
- gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnerinnen und -partner anzubringen sind.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

#### **Lerninhalte**

- Unterschiedliche Arten und Kommunikationsformen von Reklamationen
- Bedeutung unterschiedlicher Geschäftspartnerinnen und -partner für eine Unternehmung
- Umgang mit schwierigen Situationen, Konflikten und Umgang mit belastenden Emotionen
- Strukturiertes Vorgehen bei Reklamationen an uns oder an andere
- Was bei Reklamationen zu vermeiden ist

#### **Leistungsziele die an der Berufsfachschule zu den Themen der ÜK's vermittelt werden**

Standardsprache:

- Leistungsziel 1.2.6.1 «Tatsachen und Meinungen» in Semester 2 bis 3
- Leistungsziel 1.2.6.2 «Mündliches Argumentieren» in Semester 2 bis 4
- Leistungsziel 1.2.7.1 «Verbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.2 «Nonverbale Kommunikation» in Semester 1
- Leistungsziel 1.2.7.3 «Feedback in Semester 1 bis 2

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Planung 3. Lehrjahr
- Einführung und Initiierung persönliches Portfolio

## **Überbetrieblicher Kurs 4**

### **3. Lehrjahr, 5./6. Semester, Dauer: 2 Tage**

#### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.5.3**

#### **Lernfähigkeit in den Bereichen Selbstmarketing und Personalentwicklung (K5)**

Ich dokumentiere und reflektiere meine Stärken anhand der Ausbildungsziele und beschreibe Möglichkeiten und Grenzen meiner Entwicklung im Berufsfeld.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 3.5 Lernfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- Stärken aufgrund des Ausbildungs- und Leistungsprofils
- Kompetenzraster: Selbstbeurteilung / Fremdbeurteilung
- Selbstmarketing
- Auftritt und Wirkung
- Arbeiten mit dem persönlichen Portfolio
- Persönliche Planung nach der Grundbildung

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens (Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich» und «Berufspraxis mündlich»)
- Individuelle Prüfungsvorbereitung

## **Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration**

### **Anhang 2: Kursprogramm für die Präsenztage der schulisch organisierten Grundbildung SOG**

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

---

#### **Zweck**

Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis während des Langzeitpraktikums und umfassen die Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und führen in Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ein. Zudem dienen sie der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen. Damit entlasten sie die Praktikumsbetriebe.

Die Lernenden festigen und vertiefen im Praktikumsbetrieb die im Rahmen der integrierten Praxisteile (IPT) im Schulunterricht und in den überbetrieblichen Kursen erlernten grundlegenden Kompetenzen möglichst selbstständig.

#### **Grundsätze**

Die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration sollen insbesondere:

- das berufliche Erfahrungslernen im Betrieb aufgreifen.
- Hilfen für die Reflexion von Umsetzungserfahrungen anbieten.
- die aktive Auseinandersetzung mit Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis ermöglichen und damit die Umsetzung des Gelernten in unterschiedlichen Situationen fördern.
- den Lernenden – insbesondere wenn sie auf ihrer Ausbildungsstufe im Betrieb alleine sind – ermöglichen, ihren Leistungsstand und ihre Arbeitsmethoden mit denjenigen ihrer Kolleginnen und Kollegen zu vergleichen.
- die Lernenden auf den betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens vorbereiten.

#### **Besonderheiten der ÜK im Rahmen der SOG**

Die ÜK der schulisch organisierten Grundbildung sind weitestgehend identisch mit den ÜK der betrieblich organisierten Grundbildung. Wie bei den ÜK der betrieblich organisierten Grundbildung geht es darum, den Lernenden die Möglichkeit zu geben, die im Langzeitpraktikum gemachten Erfahrungen zu reflektieren. Dies erfordert einen direkten Bezug zu den individuellen Praxis-situationen.

Der Leistungszielkatalog D&A gilt auch für den schulischen Teil der Ausbildung. Die Zuteilung der Leistungsziele zu den integrierten Praxisteilen (IPT) gilt als Mindestanforderung. Die IPT sind (zusammen mit dem problemorientierten Unterricht) Teil des Schulunterrichts und dienen in Kombination mit dem theoretisch-schulischen Unterricht der Vorbereitung auf das Langzeitpraktikum. Eine detaillierte Bezugnahme zu den IPT in den ÜK ist nicht erforderlich. Wichtig ist die Thematisierung des Übergangs von der Vollzeitschule ins Langzeitpraktikum. Zudem ist es

sinnvoll, dass sich die ÜK-Leitenden über die verschiedenen IPT-Konzepte der Schulen vor Ort informieren. Schliesslich ist die Anpassung der Lehr-, Lern- und Arbeitsformen an das Alter und an die schulische Vorbildung der Praktikantinnen und Praktikanten wichtig.

### **Lehrmittel**

Das obligatorische Lehrmittel besteht aus der Lern- und Leistungsdokumentation D&A sowie aus den Kursunterlagen der IGKG Schweiz. Lernende und Berufsbildner/innen benötigen keine zusätzlichen Lehrmittel.

### **Teilnehmende**

Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Das Obligatorium stützt sich auf Teil C, Artikel 1.1 des Übergangsbildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ für die schulisch organisierte Grundbildung.

### **Zusammenarbeit der Lernorte und Information der Betriebe**

Die Kurskommissionen streben mit den Schulen eine Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an. Die Kurskommissionen und die Schulen regeln die Zusammenarbeit und die Kommunikation mit den Praktikumsbetrieben.

## **Überbetrieblicher Kurs Tag 1**

Der erste Kurstag wird unmittelbar zu Beginn des Langzeitpraktikums durchgeführt.

### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.8.5**

##### **Organisation der Grundbildung (K2)**

Ich erkläre den Aufbau meiner Ausbildung und beschreibe die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren.

##### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 3.4 Umgangsformen
- 3.5 Lernfähigkeit

##### **Lerninhalte**

Die folgenden Lerninhalte sind unter Berücksichtigung des Übergangs von der Schule ins Langzeitpraktikum zu behandeln. Schwerpunkte bilden die Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation und die Planung des Langzeitpraktikums.

- Ausbildungs- und Leistungsprofil für die integrierten Praxisteile (IPT)
- Berufsbild und Handlungskompetenzen (Kompetenzenwürfel und Qualifikationsprofil)
- Lern- und Leistungsdokumentation (Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum, persönlicher Einsatzplan, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Leitidee 1.1 «Branche und Betrieb», Richt- und Leistungsziele
- Methodenkompetenzen
- Sozial- und Selbstkompetenzen
- Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
- Einführung in die digitale Lernumgebung Konvink
- Einführung zum ÜK-Kompetenznachweis (ÜK-KN)
- Einführung Reflexion und deren Anwendung im ÜK

##### **Angeleitete Selbstlernphase**

- Erarbeitung Lerneinheit «Professionell auftreten» inkl. E-Test

## Überbetrieblicher Kurs Tag 2

In den ersten beiden Monaten des Praktikums

### Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen

---

#### Leistungsziel 1.1.8.6

#### Grundlegendes Verständnis zu Betrieb und Wirtschaftsbranche (K2)

Ich beschreibe in den Grundzügen die Besonderheiten des eigenen Betriebs und der Branche.

#### Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.5 Lernfähigkeit

#### Lerninhalte

- Die Tätigkeiten, die Produkte und der Auftritt meines Betriebs.
- Die Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Den Unterschied zwischen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche und der Wirtschaftsbranche meines Betriebs.
- Die externen Kunden und Kundinnen und ihre Bedürfnisse.
- Die internen Kunden und Kundinnen und ihre Bedürfnisse.
- Allgemeine Anforderungen, welche im Betrieb und in den Arbeitsprozessen an mich gestellt werden.
- Initiierung Praxisauftrag «mein Betrieb»
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

Diese Themen werden in den nachfolgenden Kursen weiter vertieft bearbeitet, insbesondere im 3. ÜK-Tag: Leistungsziel 1.1.8.7 «Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenz».

#### Weitere zu bearbeitende Themen

- IPERKA-Methode Techniken und Instrumente für die 6 Schritte
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)

#### Angeleitete Selbstlernphase

- Erarbeitung Lerneinheit «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen» inkl. E-Test
- Erarbeitung Praxisauftrag «Mein Betrieb»

## **Überbetrieblicher Kurs Tag 3**

Im 1./2. Quartal des Langzeitpraktikums

### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.8.7**

#### **Vertieftes Verständnis zu Produkten und Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenz (K2)**

Ich präsentiere die Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs. Ich beschreibe die wichtigsten Konkurrenzprodukte mit ihren Merkmalen, Besonderheiten und Stärken.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.5 Lernfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- Sortiment/Angebot
- Einsatz/Verwendung
- Qualitätsmerkmale
- Marktsegmente/Marketing-Mix
- Analyse und Diskussion der Werkschau «mein Betrieb»
- Input Datenschutz
- Bearbeitung Medienwerkstatt

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Vertiefen des Leistungsziels 1.1.8.3 «Kenntnisse über den Betrieb anwenden»: Beitrag zur Corporate Social Responsibility (Beitrag zur ökologischen und gesellschaftlichen Nachhaltigkeit).
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

#### **Angeleitete Selbstlernphase**

- Erarbeitung Lerneinheiten «Kundenkontakt richtig gestalten» und «Wertschätzend kommunizieren» inkl. E-Test
- Initiierung ÜK-Kompetenznachweis 1 «Kundengespräche»

## **Überbetrieblicher Kurs Tag 4**

Im 2. Quartal des Langzeitpraktikums

### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.2.4**

#### **Kundengespräche vorbereiten und durchführen (K5)**

Ich bereite ein Kundengespräch vor, indem ich die Kundenbedürfnisse mit geeigneten Fragen analysiere. Ich berate Kunden überzeugend und freundlich und schliesse das Gespräch erfolgreich ab.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- Schritte der Vorbereitung mit einem Flussdiagramm
- Fragetechnik (W-Fragen; Ziel und Wirkung von offenen und geschlossenen Fragen)
- Grundsätze der stimmigen Kommunikation
- Tipps für überzeugendes Beraten
- Umgang mit Daten im Betrieb (Rechtsgrundlagen; sensible und unsensible Daten)
- Wichtigkeit und Pflege der Daten
- Analyse und Diskussion der Werkschau «Kundengespräche»
- Einführung persönliches Portfolio

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Resultate E-Tests zu Lerneinheiten, Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

## **Überbetrieblicher Kurs Tag 5**

Im 2. Quartal des Langzeitpraktikums

### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.3.4**

#### **Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen (K2)**

Ich beschreibe die Grundsätze, wie typische Reklamationen:

- von Kundinnen und Kunden entgegenezunehmen und zu behandeln sind.
- gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnerinnen und -partner anzubringen sind.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

#### **Lerninhalte**

- Unterschiedliche Arten und Kommunikationsformen von Reklamationen
- Bedeutung unterschiedlicher Geschäftspartnerinnen und -partner für eine Unternehmung
- Umgang mit schwierigen Situationen, Konflikten und Umgang mit belastenden Emotionen
- Strukturiertes Vorgehen bei Reklamationen an uns oder an andere
- Was bei Reklamationen zu vermeiden ist
- Arbeiten mit dem persönlichen Portfolio

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Kompetenzraster Selbst- und Fremdbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

#### **Angeleitete Selbstlernphase**

- Kompetenzraster abschliessen inkl. Fremdbeurteilung
- Erstellung des persönlichen Portfolios

## **Überbetrieblicher Kurs Tag 6**

Im 3. Quartal des Langzeitpraktikums

### **Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele und Themen**

---

#### **Leistungsziel 1.1.5.3**

#### **Lernfähigkeit in den Bereichen Selbstmarketing und Personalentwicklung (K5)**

Ich dokumentiere und reflektiere meine Stärken anhand der Ausbildungsziele und beschreibe Möglichkeiten und Grenzen meiner Entwicklung im Berufsfeld.

#### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 3.5 Lernfähigkeit

#### **Lerninhalte**

- Stärken aufgrund des Ausbildungs- und Leistungsprofils
- Selbstmarketing
- Auftritt und Wirkung
- Kompetenzraster: Selbstbeurteilung / Fremdbeurteilung
- Arbeiten mit dem persönlichen Portfolio
- Persönliche Planung nach der Grundbildung

#### **Weitere zu bearbeitende Themen**

- Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens (Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich» und «Berufspraxis mündlich»)
- Individuelle Prüfungsvorbereitung

## **Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration**

### **Anhang 3: Blended Learning-Konzept**

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

---

#### **Angeleitete Selbstlernphasen**

##### **1 Konzeptionelle Einbettung**

Zur Erarbeitung des übergeordneten Leistungsziels «Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb» werden zwei ÜK-Tage didaktisch als angeleitete Selbstlernphasen umgesetzt. So kann eine sinnvolle Verzahnung von On- und Offline-Elementen realisiert werden.

Die Einbettung der angeleiteten Selbstlernphasen in das ÜK-Programm (s. Anhänge 4 und 5), die Verbindung zum ÜK-Kompetenznachweis und die Nutzung der Instrumente der digitalen Lernumgebung Konvink schaffen eine hohe Verbindlichkeit für die Lernenden. Damit kann das selbständige Lernen begleitet und unterstützt werden.

##### **2 Digitale Lernumgebung Konvink**

Die Lernenden bearbeiten insgesamt vier **Lerneinheiten**. Für jede Lerneinheit steht ein **E-Test** zur Verfügung, welcher den Lernenden zur Selbstkontrolle dient, ob sie über das erforderliche Grundlagenwissen aus den Lerneinheiten verfügen. Zudem erarbeiten die Lernenden drei **Praxisaufträge** in der betrieblich organisierten Grundbildung und zwei Praxisaufträge in der schulisch organisierten Grundbildung. Die Ergebnisse der Praxisaufträge werden auf der Lernumgebung dokumentiert. Das Ergebnis dieser Dokumentation bildet eine digitale **Werkschau**. Zwei Praxisaufträge / Werkschauen (Lernende BOG) respektive ein Praxisauftrag / Werkschau (Lernende SOG) werden im Rahmen des ÜK durch die ÜK-Leitung als **ÜK-Kompetenznachweis** (ÜK-KN) beurteilt.

Zusätzlich bearbeiten die Lernenden das **Kompetenzraster** mit Fragen zu ihrer Umsetzungsfähigkeit. Parallel oder im Nachgang erfolgt eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildenden. Diese Selbst-/Fremdeinschätzung kann als Basis für ein Standort- oder ALS-Gespräch dienen. Das Kompetenzraster unterstützt die Ausbildungskontrolle und die Selbstreflexion.

Das **persönliche Portfolio** basiert auf den Werkschauen des ÜK-KN sowie auf dem vollständig ausgefüllten Kompetenzraster. Dieses Portfolio dient den Lernenden zur eigenen, individuellen Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung.

### **3 Inhalte**

#### **Leistungsziel 1.1.3.6**

##### **Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb (K5)**

Ich bin in der Lage, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb situationsgerecht und erfolgreich zu gestalten. Dazu arbeite ich mit Vorgesetzten, anderen Mitarbeitenden oder Abteilungen zusammen, um Arbeiten zu koordinieren, Kundenanforderungen gerecht zu werden und geschäftliche Probleme zu lösen oder Lösungswege zu entwickeln.

##### **Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen**

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

Die Präsenztage werden auf der Grundlage dieses Leistungsziels mit angeleiteten Selbstlernphasen ergänzt, diese entsprechen insgesamt der Dauer von 2 ÜK-Tagen oder 16 Stunden:

##### **Bearbeitung der Lerneinheiten**

- Professionell auftreten inkl. E-Test
- Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen inkl. E-Test
- Wertschätzend kommunizieren inkl. E-Test
- Kundenkontakte richtig gestalten inkl. E-Test

Der Bearbeitungsaufwand der vier Lerneinheiten inkl. E-Tests liegt insgesamt bei 16 Stunden (4 Stunden / Lerneinheit) und findet ausserhalb der Arbeitszeit statt (angeleitete Selbstlernphase nach dem Blended Learning-Ansatz).

##### **Bearbeitung der Praxisaufträge (gilt für die betrieblich organisierte Grundbildung)<sup>5</sup>**

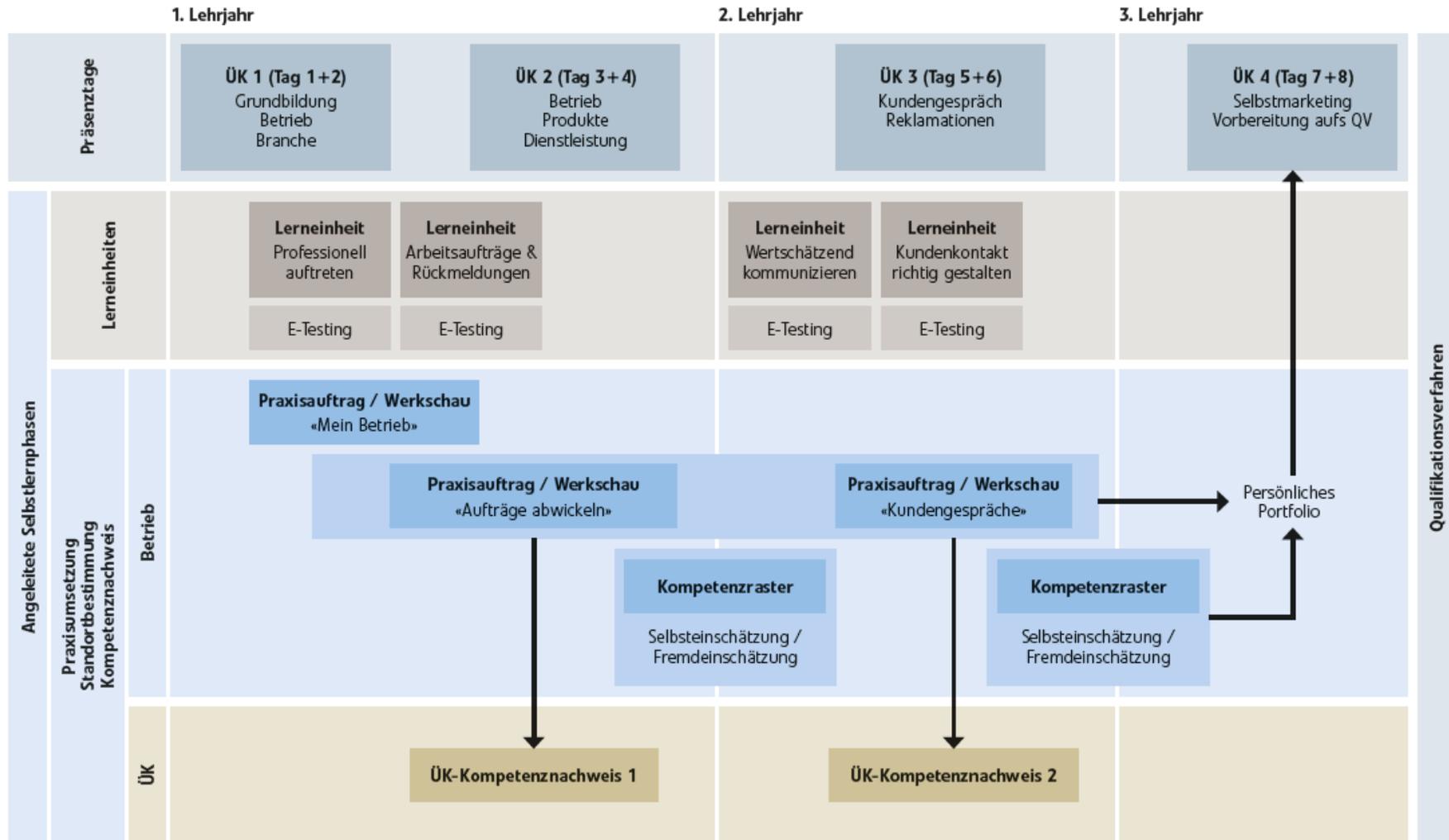
- Praxisauftrag 1 «mein Betrieb»: Die Lernenden machen sich mit ihrem Betrieb vertraut und erarbeiten dazu eine Übungs-Werkschau auf Konvink.
- Praxisauftrag 2 «Aufträge abwickeln»: Die Lernenden machen sich mit ihren Aufträgen im Betrieb vertraut und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.
- Praxisauftrag 3 «Kundengespräche»: Die Lernenden bearbeiten einen Praxisauftrag im Bereich Kundenumgang und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.

Die Werkschauen zu Praxisauftrag 2 und 3 stellen den ÜK-Kompetenznachweis 1 und 2 dar. Für deren Erarbeitung stellen die Betriebe ein Zeitfenster von 15 Stunden pro Werkschau im Betrieb zur Verfügung. Zusätzlich benötigte Bearbeitungszeit geht zu Lasten der Lernenden und findet ausserhalb der Arbeitszeit statt.

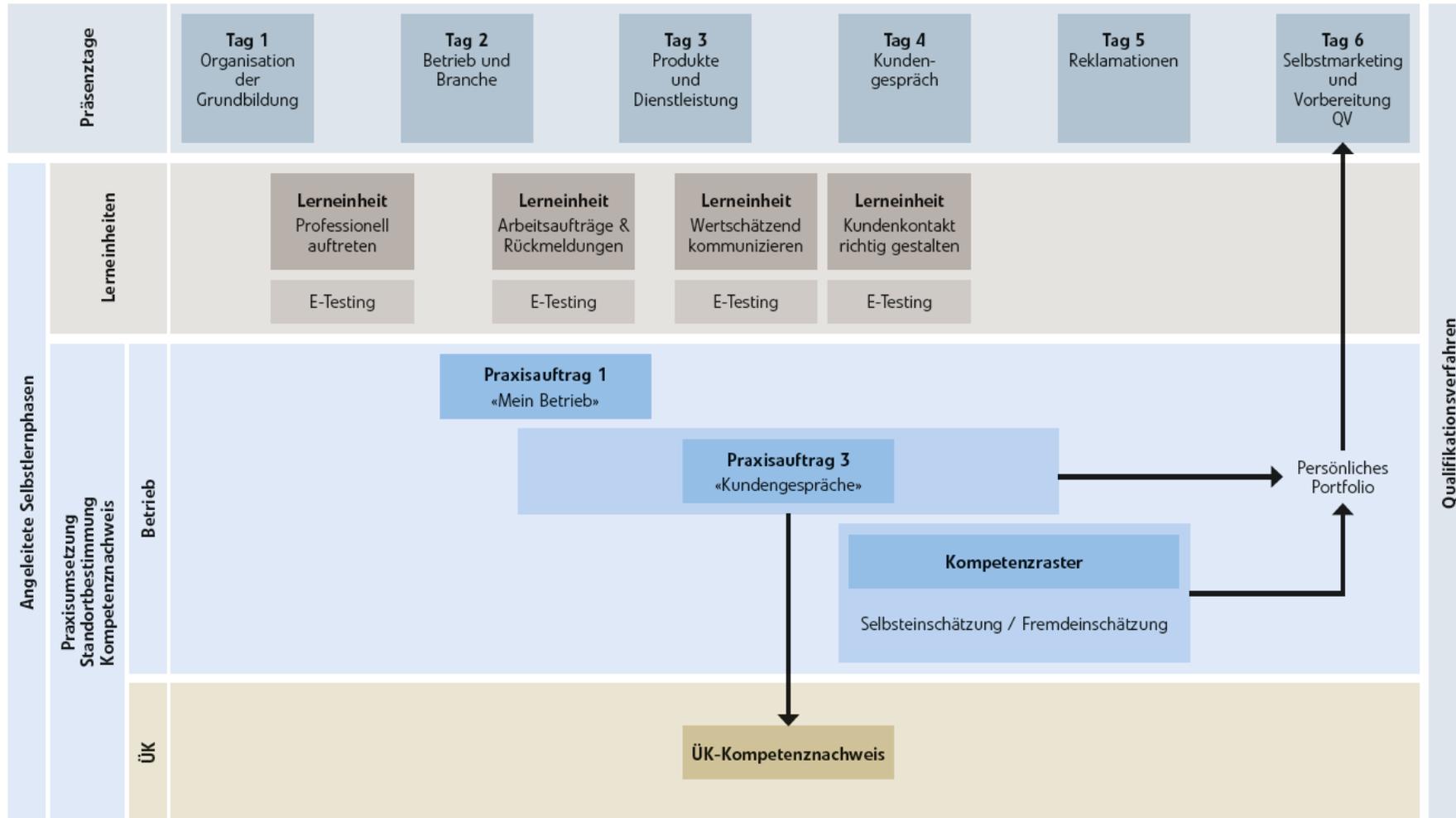
---

<sup>5</sup> Massgebend für die Umsetzung der schulisch organisierten Grundbildung ist das Kursprogramm gemäss Anhang 2. In der SOG wird nur ein ÜK-Kompetenznachweis erbracht.

Anhang 4: Übersicht Präsenztage, angeleitete Selbstlernphasen und Instrumente für die betriebliche organisierte Grundbildung BOG



Anhang 5: Übersicht Präsenztage, angeleitete Selbstlernphasen und Instrumente für die schulisch organisierte Grundbildung SOG



**Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse  
Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)  
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration**

**Anhang 6: Übersicht der Vorgaben der IGKG Schweiz für die  
Durchführung der Kurse**

vom 17. August 2017 (Stand am 12. Juni 2018)

Bezeichnung		Weitere Informationen Bezugsquelle
1	Bildungsverordnung, Bildungsplan und Leistungsziele für die Berufe Kauffrau/Kaufmann EFZ, Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung- und Administration (D&A) und Büroassistent/in EBA	Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB) <a href="http://www.skkab.ch">www.skkab.ch</a> IGKG Schweiz <a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
2	ÜK-Organisationsreglement und Übersicht zur Dauer der ÜK (Umsetzung der Varianten gemäss Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ)	IGKG Schweiz <a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a> > Grundlegendokumente
3	Handbuch QualüK der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK)	berusbildung.ch Qualität der Berufsbildung <a href="http://www.qbb.berufsbildung.ch">www.qbb.berufsbildung.ch</a>
4	Methodisch-didaktischer Leitfaden für die überbetrieblichen Kurse der IGKG Schweiz, Version 08, August 2016	<u>Konvink</u> <sup>1</sup> > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse EFZ > weitere Hilfestellungen > Grundlegendokumente
5	Rolle der ÜK-Koordinatorinnen und ÜK-Koordinatoren	<sup>1</sup> Zugangsberechtigungen für Konvink werden durch die IGKG Schweiz erteilt
6	Anforderungsprofil für ÜK-Leitende	
7	Hilfsmittel und Unterlagen für die Umsetzung des Kursprogramms	<u>Konvink</u> > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse EFZ > Umsetzung ÜK-Programm
8	Hilfsmittel und Unterlagen für die Umsetzung des ÜK-Kompetenznachweis	<u>Konvink</u> > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse EFZ > Umsetzung ÜK-Kompetenznachweis
9	Screencast «Arbeiten mit der digitalen Lernumgebung», Lerneinheiten, Praxisaufträge, Werkschauen und das Kompetenzraster für die angeleiteten Selbstlernphasen (Blended Learning-Ansatz)	<u>Konvink</u> > Kaufleute D&A