

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

Vom 17. August 2017 (genehmigt durch die SKBQ Kauffrau/Kaufmann EFZ am 12. Dezember 2017)

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. Mai 2017) für die betrieblich organisierte Grundbildung sowie vom 21. November 2014 (Stand am 1. Mai 2017) 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

¹ 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.

² 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.

³ Das Sekretariat der Aufsichtskommission wird durch die Geschäftsstelle der IGKG Schweiz wahrgenommen.

Artikel 3 Kurskommissionen

¹ Die Durchführung der überbetrieblichen Kurse wird an die Kurskommissionen der IGKG Schweiz delegiert.

² 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.

³ 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.

⁴ 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

¹ 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.

² Die Kosten für die Vertretungen der einzelnen Kurskommissionen werden durch diese selbst getragen.

Artikel 5 Finanzen

¹ Den Betrieben wird für die Kurskosten nach Abzug der Leistungen der öffentlichen Hand Rechnung gestellt¹.

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

³ Die den Lernenden durch den Besuch der Kurse erwachsenden zusätzlichen Kosten trägt der Betrieb.

⁴ 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.

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

Artikel 6 Kursprogramm, Dauer und Zeitpunkt

¹ Das Kursprogramm für die betrieblich organisierte Grundbildung ist im Sinne eines Rahmenprogramms Bestandteil dieses Organisationsreglements und regelt den obligatorischen Teil der ÜK. Dieser umfasst im Minimum 2 Tage pro Kurs, d.h. 8 Präsenztage während der ganzen Ausbildung und 2 Tage angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning)².

² Zusätzliche Tage³ 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

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

² Das Kursprogramm für die schulisch organisierte Grundbildung ist im Sinne eines Rahmenprogramms Bestandteil dieses Organisationsreglements und regelt den obligatorischen Teil der ÜK. Dieser umfasst 6 Präsenztage und 2 Tage angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning während dem Langzeitpraktikum⁴.

Artikel 8 Inkrafttreten

Das vorliegende Organisationsreglement wird durch den Vorstand der IGKG Schweiz am 17. August 2017 verabschiedet und mit der Genehmigung durch die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität Kauffrau/Kaufmann EFZ mit sofortiger Wirkung in Kraft gesetzt.

Bern, 17. August 2017

Amalia Zurkirchen
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Anhänge

- 1 Kursprogramm für die Präsenztage der betrieblich organisierten Grundbildung
- 2 Kursprogramm für die Präsenztage der schulisch organisierten Grundbildung
- 3 Konzept für das Blended Learning der betrieblich und der schulisch organisierten Grundbildung
- 4 Übersicht der Vorgaben der IGKG Schweiz für die Durchführung der Kurse

² 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).

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

⁴ 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

vom 17 August 2017

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.

Die Kursunterlagen der IGKG Schweiz nehmen Bezug zum schulischen Unterricht, insbesondere im Bereich Wirtschaft und Gesellschaft (W&G), Richtziel 1.5.2 «Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge».

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» und «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 (Kompetenzenwürfel und Qualifikationsprofil)
- Lern- und Leistungsdokumentation (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Leitidee 1.1 «Branche und Betrieb», Richt- und Leistungsziele
- Methodenkompetenzen
- Sozial- und Selbstkompetenzen
- Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
- Prozesseinheiten (PE)
- Flussdiagramm
- Ausbildungsprogramm 1.Lehrjahr

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.

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».

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
- Techniken und Instrumente für die 6 Schritte:
 1. Informationen beschaffen
 2. Planen
 3. Entscheiden
 4. Realisieren
 5. Kontrollieren
 6. Auswerten

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

Anmerkungen zur Lernortkooperation mit der Berufsfachschule

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)

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 (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Präsentation PE
- Planung 2. Lehrjahr
- Vorbereitungsaufgaben für den ÜK 3

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 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

Anmerkungen zur Lernortkooperation mit der Berufsfachschule

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

Anmerkungen zur Lernortkooperation mit der Berufsfachschule

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 (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Präsentation PE
- Planung 3. Lehrjahr
- Vorbereitungsaufgaben für den ÜK 4

Überbetrieblicher Kurs 4

3. Lehrjahr, 5. 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
- Selbstmarketing
- Auftritt und Wirkung
- 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

vom 17. August 2017

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.

Die Kurse nehmen Bezug zu den Integrierten Praxisteilen (IPT). Bei der Umsetzung des Kursprogramms sind die Besonderheiten im Zusammenhang mit der zeitlichen Situierung des Langzeitpraktikums im Rahmen der verschiedenen Bildungsgänge zu berücksichtigen. Der erste Kurstag wird unmittelbar zu Beginn des Langzeitpraktikums durchgeführt. Falls organisatorisch möglich, kann der erste Kurstag kurz vor Praktikumsbeginn am Ende des letzten Schulsemesters angesetzt werden.

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 (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Leitidee 1.1 «Branche und Betrieb», Richt- und Leistungsziele
- Methodenkompetenzen
- Sozial- und Selbstkompetenzen
- Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
- Prozesseinheiten (PE)
- Flussdiagramm
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

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.

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».

Weiter zu bearbeitende Themen

- Auftragserteilung PE
- Repetition IPERKA
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

Überbetrieblicher Kurs Tag 3

Im 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

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 (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

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

Weitere zu bearbeitende Themen

- Präsentation PE
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

Überbetrieblicher Kurs Tag 5

Im 3. 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 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

Weitere zu bearbeitende Themen

- Präsentation PE
- Reflexion bisheriger Ausbildungsverlauf (Selbstbeurteilung, Ausbildungs- und Leistungsprofil)
- Ausbildungsprogramm Langzeitpraktikum

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
- Persönliche Planung nach der Grundbildung

Weitere zu bearbeitende Themen

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

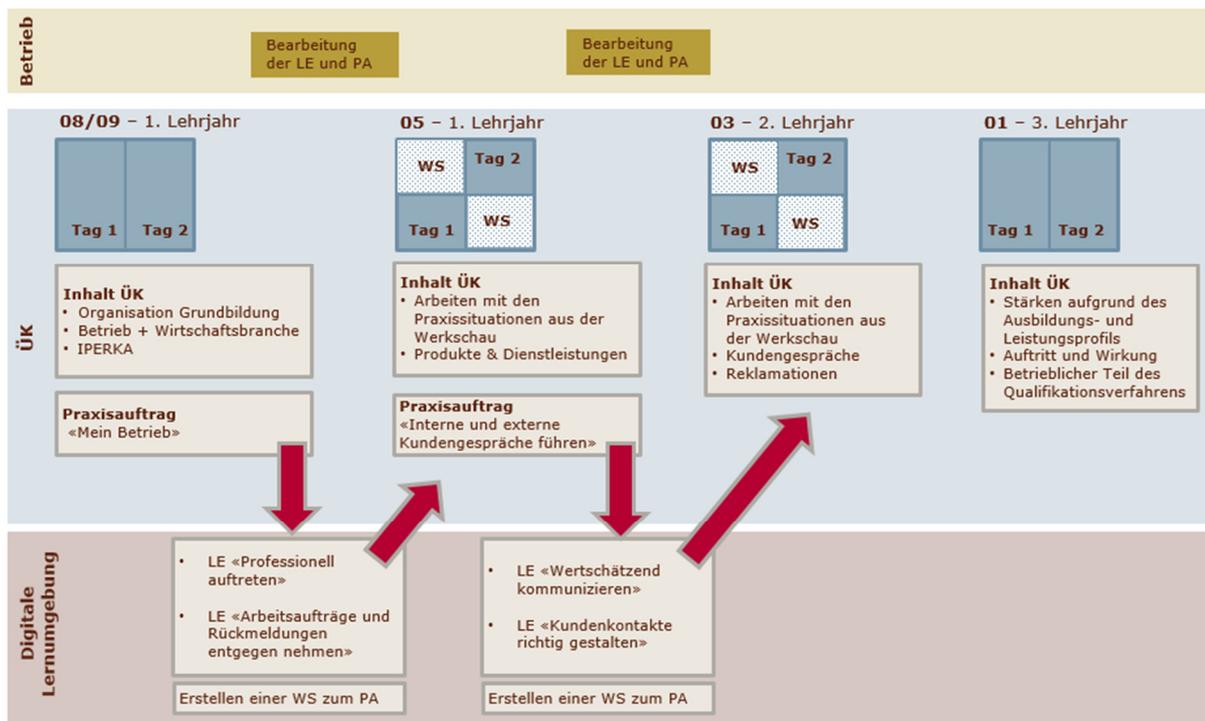
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Ausbildungs- und Prüfungsbranche Dienstleistung und Administration

Anhang 3: Konzept für das Blended Learning der betrieblich und der schulisch organisierten Grundbildung

vom 17. August 2017

Konzeptionelle Einbettung

Der überbetriebliche Kurs ist im Sinne eines Blended Learning-Systems aufgebaut. Die folgende Grafik (gilt für die betrieblich organisierte Grundbildung) zeigt die Gesamtkonzeption im Überblick:



Neben den 6 bzw. 8 Präsenztagen wird der Lernprozess der Lernenden mittels einer digitalen Lernumgebung gesteuert. Die Lernenden bauen sich zielgerichtet kommunikative Kompetenzen auf und wenden diese in ihrem betrieblichen Alltag an. Sie dokumentieren und reflektieren ihre Umsetzungen mittels einer Werkschau auf der digitalen Umgebung, gesteuert über Praxisaufträge. Diese tauschen sie mit ihren Kolleg/innen, ihrem Betriebsausbilder/in und ihrer ÜK-Leitung aus. Die Dokumentationen der Praxisumsetzungen werden im ÜK aufgenommen und vertieft. Somit findet eine vertiefte Verknüpfung der beiden Lernorte Betrieb und ÜK statt.

Die Verknüpfung der Lernphasen auf der digitalen Lernumgebung und der Präsenz ist curricular definiert und findet ganz bewusst statt. Somit wird die Verbindlichkeit der selbstorganisierten Lernphase sichergestellt.

Angeleitete Selbstlernphasen

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 selbstorganisierten Lernstunden ergänzt, diese entsprechen insgesamt 2 ÜK-Tagen:

1. Bearbeitung der Lernbausteine

- Professionell auftreten
- Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen
- Wertschätzend kommunizieren
- Kundenkontakte richtig gestalten

Es wird mit einem Bearbeitungsaufwand von 2 bis 3 Stunden pro Lerneinheit gerechnet, d.h. insgesamt 8 bis 12 Stunden.

2. Bearbeitung von Praxisaufträge / Werkschauen

- Praxisauftrag 1: Die Lernenden machen sich mit ihrem Betrieb vertraut und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.
- Praxisauftrag 2: Die Lernenden bearbeiten einen Praxisauftrag im Bereich Kundenumgang und Reklamationsbearbeitung und erarbeiten dazu eine Werkschau auf Konvink.

Für die Bearbeitung der Praxisaufträge, das Erstellen der Werkschauen, der Austausch dazu und die Nachbearbeitung wird mit einem Bearbeitungsaufwand von 4 bis 6 Stunden pro Bearbeitung gerechnet, d.h. insgesamt 8 bis 12 Stunden.

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

**Anhang 4: Übersicht der Vorgaben der IGKG Schweiz für die
Durchführung der Kurse**

vom 17. August 2017

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) www.skkab.ch IGKG Schweiz www.igkg.ch
2	Dauer der ÜK: Umsetzung der Varianten gemäss Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ	Konvink > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse > Grundlagendokumente
3	Handbuch QualüK der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK) 2. aktualisierte Auflage, 2009	berusbildung.ch Qualität der Berufsbildung www.qbb.berufsbildung.ch SDBB Vertrieb vertrieb@sdbb.ch www.shop.sdbb.ch
4	Methodisch-didaktischer Leitfaden für die überbetrieblichen Kurse der IGKG Schweiz, Version 08, August 2016	Konvink > IGKG Schweiz > Überbetriebliche Kurse > Grundlagendokumente
5	Rolle der ÜK-Koordinatorinnen und ÜK-Koordinatoren Anforderungsprofil für ÜK-Leitende	
6	Anforderungsprofil für ÜK-Leitende	
7	Hilfsmittel für die Umsetzung des Kursprogramms	
8	Lernbausteine, Praxisaufträge und Werkschauen für angeleitete Selbstlernphasen (Blended Learning)	Konvink > IGKG Lernende