

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

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 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

- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 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