

Überbetriebliche Kurse «Dienstleistung und Administration» - Kursprogramm

Die Aufsichtskommission für die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» (Aufsichtskommission) erlässt aufgrund des Rahmenreglements für die überbetrieblichen Kurse für Kaufleute vom 8. September 2003 und aufgrund des Rahmenprogramms vom 4. Juni 2003 das vorliegende Kursprogramm (gültig ab Generation 2008). Die Kurskommissionen arbeiten auf dieser Grundlage ihre Detailprogramme aus.

Zweck der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse (ÜK) ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden kaufmännischen Fertigkeiten und Kenntnisse der vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) zugelassenen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen einzuführen und sie auf die weitere Ausbildung im Lehrbetrieb vorzubereiten. Die Lernenden sollen während der anschliessenden Tätigkeit im Lehrbetrieb die im Kurs erlernten Grundfertigkeiten möglichst selbständig üben, festigen und vertiefen. Die Kurse vermitteln zudem branchenspezifische Kompetenzen und dienen der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen, insbesondere werden Prozesseinheiten, welche sich auf typische Betriebsabläufe beziehen angeleitet, bearbeitet und ausgewertet. Grundlage für die Vermittlung branchenspezifischer Kompetenzen sind die Leistungsziele im Modelllehrgang der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» (D&A).

Grundsätze

Die überbetrieblichen Kurse D&A 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 die betriebliche Lehrabschlussprüfung vorbereiten.

ÜK-Leitende

ÜK-Leitende sind Personen aus der betrieblichen Praxis die eine ÜK-Leiter Ausbildung absolviert haben und methodisch/didaktisch geschult wurden. Sie sind Ansprechpersonen für die Lehrbetriebe und Bezugspersonen für Lernende im Zusammenhang mit der betrieblichen Ausbildung. Sie beraten und unterstützen die Lernenden im Rahmen der überbetrieblichen Kurse bei sämtlichen Fragen im Zusammenhang mit der überbetrieblichen und betrieblichen Ausbildung, wie zum Beispiel Prozesseinheiten, ALS, Umgang mit dem Modelllehrgang und dem betrieblichen Ausbildungsprogramm. ÜK-Leitende fördern die Sozial- und Methodenkompetenzen der Lernenden.

Dauer der Kurse / Kursgrösse

Gemäss Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung Kauffrau/Kaufmann vom 24. Januar 2004, Art. 4, sind pro Lehrjahr zwei bis vier Kurstage vorgesehen. Ein Kurstag umfasst in der Regel 8 Stunden.

- Das vorliegende Kursprogramm regelt den obligatorischen Teil der ÜK. Dieser umfasst im Minimum zwei Tage pro Kurs.
- Die zuständige Kurskommission kann im Rahmen des Detailprogramms gemäss Art. 9, Buchstabe a. des Rahmenreglements weitere Inhalte und Kurstage bis zur maximalen Kursdauer von vier Tagen pro Lehrjahr festlegen.
- Massgebend für die Abrechnung mit den Kantonen ist das Detailprogramm der Kurskommission.
- Aufgrund der Subventionsbestimmungen umfasst eine begleitete Kursgruppe mindestens zehn Lernende.

Lehrmittel

Das obligatorische Lehrmittel ist der Modelllehrgang D&A und das Komplementärmaterial der Aufsichtskommission. Lernende und Berufsbildner benötigen keine zusätzlichen Lehrmittel.

Lerninhalte

Die Aufsichtskommission bestimmt im Kursprogramm die zu vermittelnden Themen und Leistungsziele. Die Kurskommissionen orientieren sich im Sinne einer einheitlichen Durchführung ausschliesslich an diesen Vorgaben. Die im Kursprogramm festgelegten Leistungsziele werden unabhängig vom Ausbildungsprofil vermittelt. Sozial- und Methodenkompetenzen werden gemäss den jeweiligen Leistungszielen einbezogen. Die Leistungsziele werden im Sinne einer Einführung bearbeitet, die Vertiefung bzw. Umsetzung ist im Arbeitsalltag der Lernenden einzuplanen.

Zusammenarbeit der Lernorte

Gemäss den Richtlinien für die überbetrieblichen Kurse für Kaufleute D&A streben die Kurskommissionen mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an.

Information der Lehrbetriebe

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

Aufsichtskommission

Dieses Kursprogramm wird aufgrund der Erfahrungen bei der Umsetzung und den Bedürfnissen der Betriebe entsprechend regelmässig auf den neuesten Stand gebracht. Die Aufsichtskommission hat zur Aktualisierung und Weiterentwicklung des Kursprogramms und der Lerninhalte eine ständige Arbeitsgruppe eingesetzt. Ihre Rückmeldungen richten Sie bitte an folgende Adresse:

IGKG Schweiz
Frau Barbara Rothenbühler
Sekretariat Aufsichtskommission
Postfach 6853, 3001 Bern
barbara.rothenbuehler@igkg.ch

Überbetrieblicher Kurs 1 (1. Lehrjahr)

Obligatorisch zu bearbeitende Themen/Leistungsziele (Mindestkursdauer 2 Tage)

1. Thema: Überblick über den Ablauf der Lehre

Ziele für die Lernenden:

- Sie kennen die Zuständigkeiten und Ansprechpersonen.
- Sie sind mit den betrieblichen Ausbildungselementen vertraut.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörigen Sozial- und Methodenkompetenzen
Bedeutung der drei Lernorte (ÜK, Betrieb, Schule) und der zuständigen Behörde	1.5.1.5 Mit Informationen umgehen
Ausbildungsplanung	
Einführung in den Modelllehrgang	
Arbeits- und Lernsituationen: Einführung, Bedeutung/Umgang LZ, Zielerreichung, Bewertung (Feedback)	
Prozesseinheiten: Einführung, Planung, Lernjournal, grafische Darstellung, Präsentation, Bewertung (Feedback)	1.6.1.2 Arbeitsabläufe beschreiben 2.2.3.1 Ansprechende Dokumentationen erstellen
Planung 1. Lehrjahr Vorbereitungsaufgaben im Hinblick auf ÜK 2	1.4.4.1 Ziele erreichen (IPERKA)

2. Thema: Auftritt und Wirkung

Ziele für die Lernenden:

- Sie wissen, wie Umgangsformen situationsgerecht eingesetzt werden.
- Sie erklären die Bedeutung des Firmenauftritts und kennen Erscheinungsbilder verschiedener Firmen.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörenden Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Mein persönlicher Auftritt / mein Verhalten • Auftritt der eigenen Firma • Auftritt von anderen Firmen 	1.1.3.1 Umgangsformen anwenden 1.7.5.2 Firmendokumentation bzw. Kurzpräsentation zusammenstellen 1.7.5.1 Erscheinungsbilder von Firmen vergleichen

3. Thema: Umgang mit Daten im Lehrbetrieb

Ziele für die Lernenden:

- Sie erklären die Bedeutung interner/externer Kunden.
- Sie beschreiben den Umgang mit sensiblen Daten.
- Sie zeigen Möglichkeiten auf, wie Daten gesichert bzw. aufbewahrt werden.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörenden Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Wichtigkeit und Pflege der Kundendaten • Umgang mit vertraulichen Daten • Rechtliche Aspekte der Datenpflege 	1.2.1.2 Kundendatei erklären 2.1.4.2 Umgang mit Daten des Lehrbetriebes 2.4.1.1 Elektronische Datensicherheit 2.4.1.2 Datensicherheit im Lehrbetrieb 2.4.2.1 Daten aufbewahren und entsorgen 2.4.2.2 Datenschutz erklären

Überbetrieblicher Kurs 2 (1. Lehrjahr)

Obligatorisch zu bearbeitende Themen/Leistungsziele (Mindestkursdauer 2 Tage)

Thema: Produkte und Dienstleistungen

Ziele für die Lernenden:

- Sie erklären die Wichtigkeit und Bedeutung der Produkte und Dienstleistungen ihres Lehrbetriebes.
- Sie werden sensibilisiert für den Nutzen der Produkte und der Dienstleistungen ihres Lehrbetriebes und derjenigen der Konkurrenz.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörigen Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede Produkte zu Dienstleistungen • Zusammenhang zwischen Bedürfnis und Produkt bzw. Bedürfnis und Dienstleistung • Nutzen von Produkten und Dienstleistungen • Konkurrenz/Mitbewerber 	1.2.1.1 Dienstleistungen kennen 1.2.2.1 Produkte und Dienstleistungen kennen 1.2.2.2 Produkte und Dienstleistungen vorstellen 1.2.2.4 Nutzen der Produkte und Dienstleistungen aufzeigen 1.3.1.1 Konkurrenzprodukte kennen

Weitere Inhalte

- Reflexion bisheriger Lehrverlauf auf der Grundlage der Leistungsziele und der Methoden- und Sozialkompetenzen
- PE-Präsentation
- Planung 2. Lehrjahr
- Vorbereitungsaufgaben für den ÜK 3

Überbetrieblicher Kurs 3 (2. Lehrjahr)

Obligatorisch zu bearbeitende Themen/Leistungsziele (Mindestkursdauer 2 Tage)

Thema: Umgang mit Kunden / Kundengespräch

Ziele für die Lernenden:

- Sie kennen die Bedeutung der Kunden (intern/extern) für ihre tägliche Arbeit.
- Sie sind sensibilisiert für den Umgang mit Kunden in verschiedenen Situationen.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörenden Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kunden-/Anspruchsgruppen • Die Phasen der Gesprächsführung • Hilfsmittel im Kundengespräch • Fragetechniken • Vor- und Nachteile von Verkaufsformen • Umgang mit Beschwerden 	1.1.2.3 Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen 1.1.1.1 Kundengespräche vorbereiten 1.1.1.2 Kundengespräch führen 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten 1.2.2.3 Verkaufsformen kennen 1.1.2.1 Argumente und Vorschläge bringen 1.2.2.5 Kunden überzeugen 1.3.2.1 Einwände entkräften 1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften 1.1.3.3 Beschwerden formulieren 1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen

Weitere Inhalte

- Reflexion bisheriger Lehrverlauf auf der Grundlage der Leistungsziele und der Methoden- und Sozialkompetenzen
- PE-Bewertung
- Einführung und Bedeutung des Praxisberichtes im Hinblick auf die Lehrabschlussprüfung
- Planung 3. Lehrjahr
- Vorbereitungsaufgaben für den ÜK 4

Überbetrieblicher Kurs 4 (3. Lehrjahr)

Obligatorisch zu bearbeitende Themen/Leistungsziele (Mindestkursdauer 2 Tage)

1. Thema: Personal / Human Resources

Ziele für die Lernenden

- Sie kennen grundlegende Aufgaben im Personalbereich.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörigen Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Personalsuche, -auswahl und -anstellung • Sozialversicherungen 	3.3.5.1 Stellenbeschreibung verfassen 3.3.5.2 Stelleninserat formulieren 3.3.5.3 Personal suchen 1.7.1.1 Bewerbungen bearbeiten 1.7.1.2 Arbeitsvertragsinhalte kennen 1.7.1.3 Arbeitsverträge unterscheiden 1.7.1.4 Sozialversicherungen beschreiben 1.7.1.5 Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben

2. Thema: Betriebliche Lehrabschlussprüfung

Ziele für die Lernenden

- Sie kennen den Ablauf und die Vorgaben.

Inhalte	Leistungsziele (LZ) mit den dazugehörigen Sozial- und Methodenkompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Serie • Gesprächssituationen • Kriterienkatalog • Individuelle Prüfungsvorbereitung 	

Weitere Inhalte

- Reflexion bisheriger Lehrverlauf auf der Grundlage der Leistungsziele und der Methoden- und Sozialkompetenzen
- PE-Präsentation
- Wie weiter nach der Lehre?