

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

### **Anhang 2: Kursprogramm für die schulisch organisierte Grundbildung**

vom 20. Dezember 2012

---

#### **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 Artikel 2 Absatz 6 der Richtlinien des BBT vom 26. November 2009 für die Organisation der Ausbildung und des Qualifikationsverfahrens an Handelsmittelschulen sowie Teil C, Artikel 1.1 des Übergangsbildungsplans Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 für privatrechtliche Handelsschulen der schulisch organisierten Grundbildung.

**ÜK-Leitende**

ÜK-Leitende sind Personen aus der betrieblichen Praxis, die eine von der IGKG Schweiz empfohlene Ausbildung absolviert haben und methodisch/didaktisch geschult wurden. Sie sind verantwortlich für die Umsetzung des Kursprogramms. Zudem sind sie 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, Arbeits- und Lernsituationen, Umgang mit der Lern- und Leistungsdokumentation und dem betrieblichen Ausbildungsprogramm. ÜK-Leitende fördern die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der Lernenden und bieten Hilfe bei der Reflexion von praktischen Erfahrungen.

**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. Falls organisatorisch möglich, kann der erste Kurstag kurz vor Praktikumsbeginn am Ende des letzten Schulsemesters angesetzt werden.

### 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. Sofern das Langzeitpraktikum nicht am Ende der gesamten Ausbildung stattfindet, wird der letzte Kurstag so spät als möglich durchgeführt. Falls organisatorisch möglich, kann der letzte Kurstag auch kurz nach Abschluss des Langzeitpraktikums zu Beginn des folgenden Schulsemesters angesetzt werden.

### 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