

## **Überbetriebliche Kurse Büroassistent/in EBA - Kursprogramm**

---

Die Aufsichtskommission der IGKG Schweiz erlässt aufgrund des Organisationsreglements vom 20. September 2007 für die überbetrieblichen Kurse für Büroassistentinnen und Büroassistenten mit eidg. Berufsattest (EBA) das vorliegende Kursprogramm. Die Kurskommissionen arbeiten auf dieser Grundlage ihre Detailprogramme aus.

### **Zweck der überbetrieblichen Kurse**

Gemäss dem Bildungsplan Teil D vom 11. Juli 2007 erfüllen die überbetrieblichen Kurse (ÜK) folgenden Zweck:

- 1 Die ÜK ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen einzuführen und sie auf die Ausbildung im Ausbildungsbetrieb vorzubereiten.
- 2 In den ÜK werden die Lernenden mit der Handhabung der Lerndokumentation und des Kompetenzprofils vertraut gemacht.
- 3 Die in den ÜK vermittelten Leistungsziele werden durch die ÜK-Leitenden überprüft.
- 4 Die Kurskommissionen gewährleisten eine auf die Bedürfnisse der Lernenden und Ausbildungsbetriebe ausgerichtete Umsetzung der Kurse. Sie streben mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an und schaffen ein günstiges Lernklima.
- 5 Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch.

### **Grundsätze**

Die ÜK der Büroassistentinnen und Büroassistenten 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 das betriebliche Qualifikationsverfahren vorbereiten.

### **ÜK-Leitende**

ÜK-Leitende sind Personen aus der betrieblichen Praxis die eine ÜK-Leiter-Ausbildung absolviert haben und methodisch/didaktisch geschult wurden. Ausserdem haben sie den in Zusammenarbeit mit dem Eidg. Hochschulinstitut für Berufsbildung (EHB) durch die IGKG Schweiz organisierten und durchgeführten Kurse für ÜK-Leitende im Bereich der Attestausbildung absolviert.

Die ÜK-Leitenden sind Ansprechpersonen für die Ausbildungsbetriebe und Bezugspersonen für Lernende im Zusammenhang mit der betrieblichen Ausbildung. Sie beraten und unterstützen die Lernenden im Rahmen der ÜK bei sämtlichen Fragen im Zusammenhang mit der überbetrieblichen und betrieblichen Ausbildung, wie zum Beispiel der Lern- und Leistungsdokumentation und dem Kompetenzendiagramm. ÜK-Leitende fördern die Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen der Lernenden.

### **Dauer der Kurse / Kursgrösse**

Gemäss dem Bildungsplan Teil D dauern die ÜK insgesamt 5 Tage zu 8 Stunden; zwei Tage werden im ersten und drei Tage im zweiten Ausbildungsjahr durchgeführt. *Die anzustrebende Klassengrösse ist abhängig vom Entscheid der Schweizerischen Berufsbildungsämter Konferenz (SBBK) bezüglich Finanzierung der ÜK im Bereich des kaufm. Berufsattests.*

### **Lehrmittel**

Das obligatorische Lehrmittel ist die Lern- und Leistungsdokumentation und das Komplementärmaterial der Aufsichtskommission. Lernende und Berufsbildner benötigen keine zusätzlichen Lehrmittel.

### **Lerninhalte**

Die Aufsichtskommission bestimmt im Kursprogramm die zu vermittelnden Themen und Leistungsziele gemäss Bildungsplan Teil D. Die Kurskommissionen orientieren sich im Sinne einer einheitlichen Durchführung ausschliesslich an diesen Vorgaben.

### **Zusammenarbeit der Lernorte**

Gemäss Organisationsreglement für die ÜK für Büroassistentinnen und Büroassistenten (Artikel 4, Abs. 3, Ziffer g) sorgen die Kurskommissionen für die Koordination der Ausbildung mit Berufsfachschulen und Betrieben.

### **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)

Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mein Ausbildungsbetrieb</li> <li>• Die Dienstleistungen und Produkte meines Betriebs</li> <li>• Umgangsformen in meinem Betrieb</li> <li>• Der Ablauf und die wichtigsten Punkte der zweijährigen Grundbildung mit eidg. Berufsattest</li> </ul>
Ziele	<p>Büroassistentinnen und Büroassistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen die gängigen Umgangsformen in einem Dienstleistungsbetrieb.</li> <li>• passen ihr äusseres Erscheinungsbild den Erfordernissen der Situation an.</li> <li>• können die Produkte und Dienstleistungen ihres Ausbildungsbetriebs aufzeigen und kennen deren Nutzen.</li> <li>• sind sich bewusst, wer die wichtigsten Konkurrenten ihres Ausbildungsbetriebs sind.</li> <li>• kennen die wichtigsten Dokumente, die für die Ausbildung verwendet werden und können diese in einer übersichtlichen Art und Weise handhaben.</li> <li>• wissen, welche Verantwortung und welches Verhalten von ihnen während der Ausbildung verlangt werden kann.</li> </ul>
Inhalte	<p>1.2.3 Produkte und Dienstleistungen kennen                  Begriffe kennen und erklären                  Erarbeiten der Grundlagen zum Dienstleistungsverhältnis</p> <p>4.2.1 Eigene Arbeiten und Arbeitsschritte planen                  Effizientes Arbeiten mit Unterlagen und Dokumenten</p> <p>4.2.2 Persönliches Lernen planen                  Grundtechniken der Arbeitsmethodik: Notizen machen,                  Ordnung halten, Nachschlagen, Aufbewahren</p>
Verhaltensziele	<p>Sozial- und Selbstkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgangsformen im Betrieb, Auftreten, äussere Erscheinung</li> </ul> <p>Methodenkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationstechnik: ansprechende Formen und Inhalte mündlicher Präsentationen</li> </ul>
Ausbildungsprozess	<p>Die Bildungsverordnung und der Bildungsplan                  Das Kompetenzendiagramm                  Die Lern- und Leistungsdokumentation                  Die Lernorte und deren Aufgaben</p>

## Überbetrieblicher Kurs 2 (1. Lehrjahr)

Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenorientiertes Verhalten</li> <li>• Kundenbedürfnisse erfassen und erkennen</li> <li>• Dem Lernen auf der Spur</li> </ul>
Ziele	<p>Büroassistentinnen und Büroassistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• präsentieren Drittpersonen die Dienstleistungen ihres Betriebs.</li> <li>• verwenden dazu richtige Begriffe und drücken sich korrekt aus.</li> <li>• können mit Kunden Gespräche führen und deren Wünsche richtig festhalten.</li> <li>• können Telefonnotizen korrekt ausführen.</li> <li>• können ihre bisherigen Lernerfolge aufzeigen.</li> <li>• vertiefen ihre Kenntnisse in der Anwendung der Lerndokumentation und kennen die Rollen der an der Ausbildung beteiligten Personen.</li> </ul>
Inhalte	<p>1.2.1 Kundenbedürfnisse erkennen und darauf eingehen              1.2.2 Kundenbedürfnisse schriftlich erfassen              1.2.3 Dienstleistungen/Produkte kennen</p>
Verhaltensziele	<p>Sozial- und Selbstkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenorientiertes Verhalten: Warum mein Verhalten im Umgang mit Anspruchsgruppen entscheidend sein kann.</li> <li>• Kommunikationsfähigkeit: Wie ich aufmerksam zuhöre und mich klar und deutlich ausdrücke.</li> </ul>
Ausbildungsprozess	<p>Einführung in die Portfolioarbeit. Warum es wichtig ist, dass Büroassistentinnen und Büroassistenten ihre Qualitäten finden und darstellen können. Lernbiografie und bisherige Lernerfolge absichern.              Anwendung des Kompetenzendiagramms</p>

### Überbetrieblicher Kurs 3 (2. Lehrjahr)

Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeiten in betrieblichen Abläufen</li> <li>• Qualität</li> <li>• Was ich alles kann</li> </ul>
Ziele	<p>Büroassistentinnen und Büroassistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• können einfache betriebliche Abläufe beschreiben und begreifen: sie wissen, wie z.B. eine Auftragsabwicklung oder der Zahlungsverkehr abläuft und kennen die einfachen Prozesssymbole, um Abläufe grafisch darzustellen.</li> <li>• können sich in ihren Arbeitsabläufen ökonomisch und ökologisch richtig verhalten.</li> <li>• erläutern für ihre Arbeitsbereiche die Verhaltensziele „Zuverlässigkeit/Termineinhaltung/Auftragserfüllung“ im Zusammenhang mit dem Begriff „Qualität“.</li> </ul>
Inhalte	<p>3.1.1 Arbeitsabläufe beschreiben</p> <p>Einfache Prozesse beschreiben können und den eigenen Beitrag im Rahmen der Produktivität, der Qualität und der Kundenzufriedenheit erkennen.</p>
Verhaltensziele	<p>Sozial- und Selbstkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich für Neues und Unbekanntes interessieren, Veränderungen gegenüber offen sein.</li> </ul> <p>Methodenkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit Informationsquellen umgehen.</li> </ul>
Ausbildungsprozess	<p>Erworbene Fähigkeiten als Potenzial erarbeiten.</p> <p>Seine Fähigkeiten und die Bedeutung der Kompetenzen erkennen.</p> <p>An einer Tätigkeit die erforderlichen Fähigkeiten analysieren.</p> <p>Standortbestimmung über die bisherige Ausbildung.</p>

## Überbetrieblicher Kurs 4 (2. Lehrjahr)

Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionelle Büroeinrichtungen und Technologien der Zukunft</li> <li>• Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung</li> <li>• Seine Stärken kennen</li> </ul>
Ziele	<p>Büroassistentinnen und Büroassistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen die wichtigsten Instrumente und technischen Hilfsmittel und können diese begründet verwenden.</li> <li>• können anhand Bedienungsanleitungen an bürotechnischen Instrumenten einfache Operationen erlernen und Störungen beheben.</li> <li>• kennen Trends und Entwicklungen in der Technologie der Administration und sind interessiert und motiviert, sich auf diese einzulassen.</li> <li>• können mit Kritik von Kunden oder Vorgesetzten korrekt umgehen und Konflikte bewältigen.</li> </ul>
Inhalte	<p>5.1.1 Büromaterial und –geräte verwenden.          Situationsgerechter Einsatz des professionellen Materials und der gängigen Geräte.          Den bewussten Einsatz von Geräten begründen. Anleitungen lesen. Störungen beheben. Geräte der Zukunft kennen.</p> <p>5.2.3 Arbeitsplatz ergonomisch gestalten.          Gesundheitliche Aspekte der Büroarbeit erläutern.</p>
Verhaltensziele	<p>Sozial- und Selbstkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich für Neues und Unbekanntes interessieren, Veränderungen gegenüber offen sein.</li> <li>• Konflikte bewältigen/mit Kritik umgehen: seine Anliegen vertreten und in Teams seinen Platz finden.</li> </ul>
Ausbildungsprozess	<p>Erworbene Fähigkeiten als Profil erarbeiten.          Seine Stärken hervorheben und die Bedeutung von Selbst- und Fremdbeurteilung erfahren.          Das Berufsbild auf die eigene Situation übertragen: wo sehe ich mich.</p>

## Überbetrieblicher Kurs 5 (2. Lehrjahr)

Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspektiven entwickeln</li> <li>• Selbstbewusst auf den Weg in den Arbeitsmarkt</li> <li>• Auf Gespräche vorbereiten</li> </ul>
Ziele	<p>Büroassistentinnen und Büroassistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• können sich im Betrieb und auf dem Arbeitsmarkt realistisch einschätzen.</li> <li>• können ihre Kompetenzen anhand des vollständigen Kompetenzendiagramms formulieren.</li> <li>• können mit Hilfe der Lerndokumentation erworbenes Wissen und Verhalten in verschiedene Dienstleistungs- und Administrationsbereiche transferieren.</li> <li>• sind optimistisch und zuversichtlich im Entwickeln von Perspektiven.</li> <li>• bewerben sich fach- und stufengerecht für Anschlusslösungen.</li> </ul>
Inhalte	Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten: der Verlauf der Ausbildung als Prozessverlauf.
Verhaltensziele	<p>Sozial- und Selbstkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsfähigkeit: Wie ich mich in Prüfungs- und Bewerbungsgesprächen richtig verhalte und was darin zur Sprache kommen kann.</li> </ul>
Ausbildungsprozess	<p>Aktionspläne entwerfen. Ziele setzen und deren Erreichen planen.</p> <p>Eigene Ressourcen kennen.</p> <p>Lerndokumentation ergänzen und als Portfolio weiterverwenden.</p>