

Überbetriebliche Kurse «Dienstleistung und Administration» - Kursprogramm

Die Aufsichtskommission für die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» 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. Die Kurskommissionen arbeiten auf dieser Grundlage ihre Detailprogramme aus.

Zweck der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse 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 Branchen-Modelllehrgang der Branche Dienstleistung und Administration.

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.

ÜK-Leitende

ÜK-Leitende sind Personen aus der betrieblichen Praxis. Sie sind Ansprechpersonen für die Lehrbetriebe und Bezugspersonen für Lernende im Zusammenhang mit Fragen 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

Im Kursprogramm ist die maximale Kursdauer von vier Tagen pro Lehrjahr nicht ausgeschöpft, es besteht aus zwei Teilen:

- Der obligatorische Teil umfasst jeweils im Minimum zwei Tage pro Kurs.
- Der fakultative Teil kann dann beansprucht werden, wenn die Kurskommission vor Ort einen dritten und/oder vierten Tag einplant.

Die Kurskommission entscheidet im Rahmen der folgenden Ausgestaltungsmöglichkeiten:

- Erster und zweiter ÜK: jeweils mindestens zwei Tage.
- Dritter und vierter ÜK: jeweils mindestens zwei Tage.
Empfohlen wird jeweils ein dritter Tag zur Präsentation der 2. bzw. 3. Prozesseinheit. Ein vierter Tag kann aufgrund der fakultativen Programmteile durchgeführt werden.

Lehrmittel

Basis bildet der Modelllehrgang und Komplementärmaterial der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration». Es wird kein spezielles Lehrmittel empfohlen.

Abnahme von Prozesseinheiten

Bei der Ausarbeitung des Detailprogramms hat die Kurskommission die Möglichkeit, parallel zu den Präsentationen der Prozesseinheiten einen Teil der ÜK-Klasse mit Hilfe eines Parallelprogramms Vorbereitungsaufgaben für die nächste Kurssequenz erledigen zu lassen. Aufgrund der Subventionsbestimmungen umfasst eine begleitete Kursgruppe mindestens zehn Lernende.

Zur Beurteilung der Prozesseinheiten erhalten die ÜK-Leitenden als Hilfsmittel Merkblätter. Diese Merkblätter gelten als Richtlinie für die Auslegung der Kriterien, welche die ÜK-Leitenden bewerten. Sie spiegeln den Massstab wieder, der bei der Bewertung im ÜK anzusetzen ist

Bausteine zum Kursprogramm

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» stellt auf dieses Kursprogramm abgestimmte Bausteine für die Durchführung zur Verfügung. Diese Bausteine sind methodisch-didaktisch aufgebaut. Sofern die ÜK-Kurskommission vor Ort von den Bausteinen abweicht, dokumentiert sie die Aufsichtskommission mit dem Detailprogramm.

Sofern in den Spalten zu «Tipps und Tricks», «Lern- und Arbeitsformen» sowie «Kompetenzförderung» keine Angaben gemacht werden, bezieht sich das Detailprogramm auf die Bausteine.

Ein Kurstag dauert in der Regel acht Stunden. Die Bausteine sind auf diese Dauer ausgerichtet. Die Kurskommission regelt die Details.

Zusammenarbeit der Lernorte

Gemäss den Richtlinien für die überbetrieblichen Kurse für Kaufleute der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» streben die Kurskommissionen mit den übrigen Lernorten eine enge Zusammenarbeit in fachlicher und organisatorischer Hinsicht an und schaffen ein günstiges Lernklima

Abstimmung mit dem Basiskurs an den Schulen

Der Basiskurs hat zum Ziel, die Lehrbetriebe zu Beginn der Lehre zu entlasten. Die Lernenden werden mit den elementaren Arbeits- und Kommunikationstechniken der kaufmännischen Tätigkeit vertraut gemacht. Um bei der Ausgestaltung des Detailprogramms inhaltliche Überschneidungen mit dem Basiskurs an den Schulen zu vermeiden, sorgen die Kurskommissionen für eine Abstimmung mit dem Rahmenlehrplan für den Basiskurs an den Schulen (www.rkg.ch) und mit dem jeweiligen Lehrplan der Schulen vor Ort.

Information der Lehrbetriebe

Die Kurskommissionen gewährleisten eine auf die Bedürfnisse der Lehrbetriebe ausgerichtete Umsetzung der Kurse und informieren die Betriebe über die durch das Detailprogramm abgedeckten betrieblichen Leistungsziele.

Aktualisierung des Kursprogramms

Dieses Kursprogramm soll aufgrund der Erfahrungen bei der Umsetzung und den Bedürfnissen der Betriebe entsprechend regelmässig auf den neuesten Stand gebracht werden.

Die Aufsichtskommission für die überbetrieblichen Kurse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» hat zur Aktualisierung und Weiterentwicklung des Kursprogramms eine ständige Arbeitsgruppe eingesetzt.

Ihr Rückmeldungen richten Sie bitte an folgende Adresse:

IGKG Schweiz
Frau Barbara Rothenbühler
Arbeitsgruppe Kursprogramm
Postfach 8615, 3001 Bern
barbara.rothenbuehler@igkg.ch

Erster Überbetrieblicher Kurs, Dauer: mindestens 2 Tage

Allgemeine Inhalte Rahmenprogramm	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über den Ablauf der Lehre • Einführung in den Branchen-Modelllehrgang • Umgang mit Leistungszielen • Umgang mit Methoden und Sozialkompetenzen • Planung des ersten Lehrjahres • Einführung in die Arbeits- und Lernsituationen • Anleitung erste Prozesseinheit • Einführung in das Lernjournal • Selbstverantwortliches Lernen im Betrieb • Branchenkenntnisse 	<p>Die Kurskommission vor Ort kann den regionalen Bedürfnissen Rechnung tragen und die Informationen bezüglich Ansprechpartner, Struktur der Branche und Abgabetermine für die 1. Prozesseinheit ausgestalten.</p> <p>Die Bausteine zum Pflichtprogramm geben einen Leitfaden, welche Inhalte in welcher Form präsentiert werden sollen.</p>

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele/Themen	Tipps und Tricks	Lern- und Arbeitsformen	Kompetenzförderung
<ul style="list-style-type: none"> • Flussdiagramme erstellen (allgemein und auf PE bezogen) am Beispiel des Posteingangs • Präsentationstechnik (Gestik, Medien etc. in Anlehnung an die Kriterien für die 1. PE) • Organisatorisches: Ansprechpartner vor Ort (kantonale IGKGs), Abgabetermine ALS, PE, Informationen zur Branche D&A (Aufbau, Organisation) etc. • Auslegung der Sozial- und Methodenkompetenzen für das Praxisfeld 	<p>Das Beispiel des Postgangs wurde gewählt weil diese Tätigkeit im LZ Katalog nicht explizit erfasst ist.</p> <p>Präsentationstechnik: Programm des Basiskurses an der Schule beachten um Doppelspurigkeiten zu vermeiden.</p>	<p>Referat Wissenssicherer Gruppenarbeit Einzelarbeit Zuordnungsspiel Rollenspiel Reflexionsmöglichkeit</p>	<p>Teamfähigkeit Präsentationstechniken Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit</p>

Zweiter überbetrieblicher Kurs, Dauer: mindestens 2 Tage

Allgemeine Inhalte Rahmenprogramm	Bemerkungen		
<ul style="list-style-type: none"> • Reflexion des ersten Lehrjahres auf der Grundlage der Leistungsziele und der Methoden- und Sozialkompetenzen • Handhabung erste Prozesseinheit • Lernfortschrittskontrolle • Planung des zweiten Lehrjahres • Branchenkenntnisse 	Präsentation: Im Detailprogramm werden 20 Minuten pro Präsentation einberechnet.		
Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele/Themen	Tipps und Tricks	Lern- und Arbeitsformen	Kompetenzförderung
1.3.1.1 Konkurrenzprodukte kennen	Nicht zu tief im Detail behandeln	Siehe Bausteine	Verhandlungstechniken
1.2.2.1 Produkte und Dienstleistungen kennen 1.2.2.2 Produkte und Dienstleistungen vorstellen		Siehe Bausteine	Präsentationstechniken
1.3.2.1 Einwände entkräften 1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften	Nicht zu tief im Detail behandeln	Siehe Bausteine	Angepasste Umgangsformen
2.4.3.1 Ordnungskriterien einer Ablage		Siehe Bausteine	Arbeitstechniken
<p>Geeignete Methoden zur Parallelarbeit während der Abnahme von Prozesseinheiten: Es erfolgt eine Präsentationsrunde mit drei Prozesseinheiten an der alle Klassenmitglieder dabei sind. Pro Präsentation werden 20 Minuten einberechnet. Während der nächsten Runde wird das Plenum geteilt. Ein Teil der Klasse ist PE-Zuschauer, der andere Teil bearbeitet im Rahmen der nächsten Kurssequenz eine Fallstudie, Lernaufgabe, Leitprogramm etc. Danach folgt ein Input der Lehrperson, eine Anwendung im gemeinsamen Plenum.</p>			

Dritter überbetrieblicher Kurs, Dauer: mindestens 2 Tage, möglich sind drei bis maximal vier Tage

Allgemeine Inhalte Rahmenprogramm	Bemerkungen		
<ul style="list-style-type: none"> • Reflexion des zweiten Lehrjahres auf der Grundlage der Leistungsziele und der Methoden- und Sozialkompetenzen • Handhabung der Prozesseinheit (Rückmeldeformular für Bewertung, Einführungsinput) • Planung des dritten Lehrjahres • Branchenkenntnisse 			
Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele	Tipps und Tricks	Lern- und Arbeitsformen	Kompetenzförderung
3.3.5.1 Stellenbeschreibung verfassen 3.3.5.2 Stelleninserat formulieren 3.3.5.3 Personal suchen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
1.7.5.1 Erscheinungsbilder von Firmen vergleichen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
3.1.1.1 Die goldene Regel der Ethik anwenden		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
1.2.1.1 Dienstleistungen kennen 1.2.2.3 Verkaufsformen kennen	Fortsetzung von ÜK2	Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Mündliche Lehrabschlussprüfung (Modell 2): Auftrag für Praxisbericht, Organisation, Durchführung, Beispiele, Übungen 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden («Knigge»)	Orientiert sich am Kriterienkatalog für die mündliche Prüfung	Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Schriftliche Lehrabschlussprüfung Vom Leistungsziel zur schriftlichen Prüfung	Hier erfolgen ausschliesslich erste Inputs zur schriftlichen Prüfung	Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Weitere geeignete Leistungsziele (bei Erhöhung der Kurstage)		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
1.4.1.1 Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit			
3.3.8.3 Kaufvertragsinhalte kennen			
1.4.3.1 Qualitätssicherungssystem kennen			
1.7.4.2 Marketingmix anwenden			
1.7.6.1 Businessplan verstehen			
1.7.6.2 Steuern und Abgaben beschreiben			
1.7.7.2 Gesetzliche Grundlagen erläutern			
2.4.1.2 Datensicherheit im Lehrbetrieb			

Vierter überbetrieblicher Kurs, Dauer: mindestens 2 Tage, möglich sind drei bis maximal vier Tage

Allgemeine Inhalte Rahmenprogramm	Bemerkungen
<ul style="list-style-type: none"> • Standortbestimmung im Hinblick auf die Lehrabschlussprüfung • Handhabung der Prozesseinheit • Branchenkenntnisse • Branche, Arbeitsmarkt und lebenslanges Lernen 	Präsentation

Obligatorisch zu bearbeitende Leistungsziele	Tipps und Tricks	Lern- und Arbeitsformen	Kompetenzförderung
Mündliche Lehrabschlussprüfung Modell 2 – Organisation, Durchführung, Beispiele, Übungen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Schriftliche Lehrabschlussprüfung: Vom Leistungsziel zur schriftlichen Prüfung (Beispiele/Aufgabenserien)		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Verkaufsgespräch vorbereiten (in Vorbereitung für die mündliche Prüfung)		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
1.2.2.3 Verkaufsformen kennen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Mein Berufsbild		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Lebenslanges Lernen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
3.4.2.3 Das Rechnungswesen als Führungsinstrument kennen		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine

Weitere geeignete Leistungsziele (bei Erhöhung der Kurstage)			
Kommunikation (5 Kommunikationsregeln, nonverbale und verbale Kommunikation) zur Unterstützung auf die Vorbereitung für die mündliche Prüfung		Siehe Bausteine	Siehe Bausteine
Verkaufsvorschlag unterbreiten (in Vorbereitung für die mündliche Prüfung)			