

Büroassistent/in mit eidg. Berufsattest (EBA)

Berufsbild

Büroassistentinnen und Büroassistenten erledigen mehrheitlich einfache und standardisierte administrative Tätigkeiten. Sie beherrschen den Umgang mit verschiedenen bürotechnischen Hilfsmitteln und Instrumenten der Kommunikationstechnologie. Sie handeln und verhalten sich dienstleistungsorientiert.

Büroassistentinnen und Büroassistenten arbeiten in den verschiedensten Unternehmungen und Betrieben, in denen im administrativen Bereich viele repetitive Arbeiten anfallen.

Zielgruppe

Lernende mit praktischer Begabung, welche den Einstieg in die kaufmännische Berufswelt suchen. Die Grundbildung im Berufsattest vermittelt erste praktische Berufserfahrungen und befähigt, einfachere kaufmännische Tätigkeiten auszuüben.

Anforderungen

Abgeschlossene Volksschule, Interesse an kaufmännischen Arbeiten, Freude an Arbeiten am Computer, gute mündliche und schriftliche Kenntnisse in der Standardsprache (Deutsch), sorgfältige Arbeitsweise, Flair für Zahlen sowie Offenheit und Freundlichkeit im Umgang mit Menschen.

Ausbildung

Die berufliche Grundbildung dauert 2 Jahre und verteilt sich wie folgt auf die Lernorte:

Betrieb	im Durchschnitt 3,5 Tage pro Woche über die ganze Dauer der beruflichen Grundbildung
Berufsfachschule	820 Lektionen, verteilt auf 2 Tage pro Woche im ersten Semester und 1 Tag pro Woche in den weiteren Semestern
Überbetriebliche Kurse	5 Tage, verteilt auf die beiden Ausbildungsjahre

Ziel ist eine vernetzte Lernförderung an den drei Lernorten. Die überbetrieblichen Kurse vermitteln grundlegende Fertigkeiten und entlasten die ausbildenden Betriebe.

Frei- und Stützkurse sowie Ergänzungskurse für den Übertritt in eine verkürzte Lehre als Kauffrau/Kaufmann Profil B (Basisbildung) mit eidg. Fähigkeitszeugnis sind möglich. Die fachkundige individuelle Begleitung ist berufs- und lernortsübergreifend und wird bei Bedarf durch die Kantone angeboten.

Handlungskompetenzen

Die Ausbildung orientiert sich an allgemeinen, branchenübergreifenden kaufmännischen Tätigkeiten. Grundlage bildet der Bildungsplan mit insgesamt 63 einfachen Leistungszielen zu den untenstehenden Fachkompetenzen.

32 Leistungsziele gehören zum Qualifikationsbereich «Berufliche Praxis» (Seite 3), 14 Leistungsziele werden vollumfänglich im Ausbildungsbetrieb umgesetzt, die übrigen Leistungsziele werden an der Berufsfachschule oder im überbetrieblichen Kurs vorbereitet (Beispiele im Anhang).

Fachkompetenz

- Umgang mit Kunden
- Erstellen von Dokumenten
- Arbeiten in betrieblichen Abläufen
- Terminplanung
- Umgang mit Büroeinrichtungen
- Umgang mit Daten
- Verstehen von Zusammenhängen in Wirtschaft und Gesellschaft
- Beherrschen der Standardsprache und der verschiedenen Formen der Kommunikation

Methodenkompetenz

- Arbeitsmethodik / Umgang mit Informationsquellen
- Präsentationstechnik
- Setzen von Zielen und Prioritäten

Sozial- und Selbstkompetenz

- Erkennen und Reflektieren eigener Fähigkeiten
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik
- Kundenorientiertes Verhalten
- Lernbereitschaft
- Motivation / Leistungsbereitschaft
- Selbstständigkeit
- Teamfähigkeit / Zusammenarbeit
- ökonomisches und ökologisches Verhalten
- Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung
- Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung

Mögliche Tätigkeiten

- Büroassistentinnen und Büroassistenten schreiben und gestalten einfache Schriftstücke (Briefe, interne Protokolle und Aktennotizen, Tabellen, Listen, etc.); teilweise verwenden sie dafür Vorlagen und Formulare.
- Im Rechnungswesen führen sie einfache Routinearbeiten aus.
- Büroassistentinnen und Büroassistenten gehen mit technischen Büroeinrichtungen sinnvoll und routiniert um und beheben Probleme bei Fehlermeldungen.

- Büroassistentinnen und Büroassistenten stehen auch im Kontakt mit Kunden. Sie stellen ihnen Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vor. Im Gespräch mit den Kunden notieren sie deren Wünsche und leiten sie an die zuständige Person weiter. Je nach Aufgabengebiet empfangen sie auch Gäste und begleiten sie zu den gewünschten Personen im Betrieb.
- Sie sind für Teilbereiche des Postein- und Postausgangs, für die Postverteilung und Büromaterialverwaltung zuständig und legen Schriftstücke nach internen Weisungen ab.

Lern- und Leistungsdokumentation

Als Instrument zur Erfassung der betrieblichen und überbetrieblichen Leistungen und des Verhaltens der lernenden Person während der Ausbildung wurde ein Kompetenzendiagramm entwickelt, dieses ist Bestandteil der Lerndokumentation.

Im Kompetenzendiagramm werden die betrieblichen und überbetrieblichen Leistungsziele in drei Profilstufen dargestellt. Die Profilstufen verdeutlichen die zunehmende Fertigkeit und Selbstständigkeit der Lernenden und ermöglichen ihnen, sich ihrer Stärken, Schwächen und Entwicklungsmöglichkeiten bewusst zu werden. Durch den sichtbaren Lernerfolg werden ihr Selbstvertrauen und ihre berufliche Identität gefördert.

Das Kompetenzendiagramm nimmt Rücksicht auf betriebliche Gegebenheiten und Ausprägungen und dient dem Lehrbetrieb als einfach handhabbares Strukturierungs- und Planungsinstrument für die Ausbildung (Erklärungen im Anhang).

Qualifikationsverfahren

Berufliche Praxis	Qualifikationsgespräch im Umfang von 30 Minuten. Dabei werden die im Kompetenzendiagramm dokumentierten Kompetenznachweise des Lehrbetriebs und der überbetrieblichen Kurse und die damit verbundene berufliche Entwicklung der lernenden Person überprüft.
Begleitete fächerübergreifende Arbeit	Basierend auf den Leistungszielen der Fächer «Information/Kommunikation/Administration», «Wirtschaft und Gesellschaft» und «Standardsprache».
Schulische Bildung	Schriftliche Schlussprüfungen von je 60 Minuten in den Fächern «Information/Kommunikation/Administration», «Wirtschaft und Gesellschaft» und «Standardsprache».

Trägerschaft

Die IGKG Schweiz (Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung) ist die zuständige Organisation der Arbeitswelt.

Für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse gelten die gleichen Zuständigkeiten wie für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» für Kaufleute mit eidg. Fähigkeitszeugnis.

Grundlagen

- | | |
|---|---|
| www.bbt.admin.ch
> Berufsbildung | – Berufsbildungsgesetz (BBG) vom 13.12.2002
– Berufsbildungsverordnung (BBB) vom 19.11.2003 |
| www.igkg.ch
> Büroassistent/in | – Bildungsverordnung vom 11.07.2007
– Bildungsplan vom 11.07.2007
– Kompetenzendiagramm
– Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse |
| Ab Frühjahr 2008
www.igkg.ch
> Büroassistent/in | – Lerndokumentation für die betrieblich Ausbildung
– Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren
– Programm für die überbetrieblichen Kurse |

Auskunft und Beratung

- | | |
|---|--|
| – Berufsberatung | Das Portal für Berufswahl, Studium und Laufbahnfragen:
www.berufsberatung.ch |
| – Lehrstellensuche | www.berufsberatung.ch > Berufswahl |
| – Schulorte
– Fachkundige individuelle
Begleitung
– Betriebliche Ausbildung,
Ausbildungsbewilligungen | Kantonale Berufsbildungsämter
Adressen: www.sbbk.ch |
| – Allgemeine Fragen | IGKG Schweiz
Schwanengasse 9
Postfach 6853
3001 Bern
031 398 26 10
www.igkg.ch
info@igkg.ch |
| – Überbetriebliche Kurse | www.igkg.ch
> Kantonale Organisationen > Kurskommissionen |

Anhang

Erklärungen zum Bildungsplan und zur Handhabung des Kompetenzendiagramms.

Anhang: Büroassistent/in mit eidg. Berufsattest (EBA) – Erklärungen zum Bildungsplan und zum Kompetenzendiagramm

Der **Bildungszielkatalog** gibt darüber Aufschluss, welcher Lernort für die Vermittlung der Leistungsziele zuständig ist:

- **Beispiel 2.1.1:** Die Vermittlung der theoretischen Grundlagen zu diesem Leistungsziel erfolgt im Fach «Information/Kommunikation/Administration» (IKA) an der Berufsfachschule. Der Lehrbetrieb ermöglicht die Anwendung.
- **Beispiel 3.1.1:** Dieses Leistungsziel wird im überbetrieblichen Kurs vermittelt. Der Lehrbetrieb ist entlastet.
- **Beispiel 3.1.3:** Dieses Leistungsziel gehört in die Zuständigkeit des Lehrbetriebs.

Leistungsziele		Betrieb	üK	Schule	K-Stufe	Trägt bei zur Sozial- und Selbstkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz
Ansprechende Dokumente selbständig erstellen	<p>2.1.1 Ich erstelle und gestalte selbständig einfache Dokumente so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden. Die ansprechende Gestaltung umfasst folgende Elemente: a) Formatierungen (Textausrichtung, Absätze etc.) b) Illustrationen und Grafiken.</p> <p>Dabei verwende ich die gängigen Computerprogramme.</p>	x		IKA	K 5	Kommunikationsfähigkeit Selbständigkeit	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechnik
Arbeitsabläufe beschreiben	<p>3.1.1 Ich beschreibe in logisch richtiger Reihenfolge und in übersichtlicher Darstellung einfachere betriebliche Abläufe wie beispielsweise</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine Auftragsabwicklung • den Zahlungsverkehr <p>mit den üblichen Prozess-Symbolen oder einer anderen geeigneten Darstellung.</p>		x		K 3	Lernbereitschaft	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen
Dokumentationen / Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen	<p>3.1.3 Ich kann anhand vorgegebener Checklisten selbständig Dokumentationen/Unterlagen (z.B. für Konferenzen, interne Teams, Kundengespräche, Versände, Prospektständer etc.) zusammenstellen bzw. bereitstellen.</p>	x			K 3	Selbständigkeit Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen Ziele und Prioritäten setzen

Kompetenzendiagramm Teil 1: Betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen

Dieser Teil des Kompetenzendiagramms ist Bestandteil des Qualifikationsbereichs «Berufliche Praxis». Jedes betriebliche und überbetriebliche Leistungsziel wird im Kompetenzendiagramm in drei Stufen gegliedert. Diese Stufen sind hierarchisch aufgebaut und verstehen sich als Steigerung: für das Erreichen der Stufe 2 wird die Stufe 1 vorausgesetzt. Die Stufe 2 deckt sich mit dem im Bildungsplan beschriebenen Leistungsziel. Wird in einem Leistungsziel die Stufe 3 erreicht, verfügt die lernende Person über überdurchschnittliche Kenntnisse in diesem Fachgebiet.

Ingesamt werden mit dem Kompetenzendiagramm 32 Leistungsziele abgedeckt. Davon werden 29 Leistungsziele im Betrieb bewertet (blau markiert) und 3 in den überbetrieblichen Kursen (gelb markiert). Während der Ausbildung wird jedes Leistungsziel mindestens ein Mal durch die Berufsbildnerin / den Berufsbildner oder die ÜK-leitende Person bewertet. Mehrmalige Bewertungen, z.B. zur Verbesserung des Kompetenzendiagramms, sind möglich.

- **Beispiele 2.1.1 und 3.1.3:** Die Beurteilung erfolgt im Betrieb.
- **Beispiel 3.1.1:** Die Beurteilung erfolgt im überbetrieblichen Kurs.

Das Kompetenzendiagramm ist Bestandteil der Lerndokumentation. Die Lerndokumentation beinhaltet eine Einführung für Lernende und Berufsbildner/-innen zur Handhabung des Kompetenzendiagramms.

Leistungsziel	Stufe 1	Erfüllt	Stufe 2	Erfüllt	Stufe 3	Erfüllt
2.1.1 Ansprechende Dokumente selbständig erstellen	Ich kann selbständig einfache Dokumente anhand von Vorlagen (z.B. Standardbriefe, Formulare, Notizen) meines Betriebs erstellen. Dabei verwende ich die gängigen Computerprogramme und die gängigsten Textformatierungen.	<input type="checkbox"/>	Ich erstelle und gestalte selbständig einfache Dokumente so, dass sie die Empfänger als ansprechend empfinden. Die ansprechende Gestaltung umfasst folgende Elemente: a) Formatierungen (Textausrichtung, Absätze, etc.) b) Illustrationen und Grafiken.	<input type="checkbox"/>	Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich aufgrund von stichwortartigen Angaben selbständig anspruchsvollere Dokumente (z.B. Bericht, Präsentation, Aktennotiz) erstellen. Dabei formuliere ich den Text weitgehend selbst.	<input type="checkbox"/>
3.1.1 Arbeitsabläufe beschreiben ÜK	Ich kann einfache, kleinere Arbeitsabläufe (max. 6 Teilschritte) mit eigenen Worten erklären.	<input type="checkbox"/> ÜK	Ich kann einfachere Arbeitsabläufe selbständig, in logisch richtiger Reihenfolge aufzeigen. Dabei achte ich auf eine übersichtliche Darstellung und verwende die üblichen Prozess-Symbole oder eine andere geeignete Darstellung.	<input type="checkbox"/> ÜK	Zusätzlich zur Stufe 2 kann ich auch Arbeitsabläufe beschreiben, die Entscheidungen beinhalten.	<input type="checkbox"/> ÜK
3.1.3 Dokumentationen/ Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen	Ich kann anhand einer Mustervorlage eine Dokumentation und/oder Unterlagen (z.B. für Konferenzen, interne Teams, Kundengespräche, Versände, Prospektständer) zusammenstellen bzw. bereitstellen.	<input type="checkbox"/>	Ich kann anhand von vorgegebenen Checklisten selbständig Dokumentationen/Unterlagen zusammenstellen bzw. bereitstellen.	<input type="checkbox"/>	Ich kann selbständig, standardisierte Dokumentationen/Unterlagen für eine bestimmte Zielgruppe zusammenstellen bzw. bereitstellen und/oder das Zusammenstellen organisieren bzw. anleiten.	<input type="checkbox"/>

Kompetenzendiagramm Teil 2: Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Gleichzeitig mit der Bewertung der Leistungsziele im Teil 1 «Betriebliche und überbetriebliche Fachkompetenzen» werden die 14 Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der lernenden Person anhand einer 4-stufigen Skala überprüft. Es ist zu empfehlen, die einzelnen Kompetenzen mehrmals während der Ausbildung zu bewerten, damit die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der jungen Berufsleute gezielt gefördert werden können.

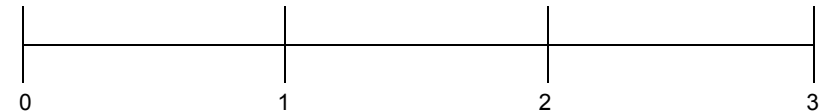
Die Berufsbildnerin / der Berufsbildner bespricht die Einschätzung dieser Kompetenzen mit der lernenden Person. Um die lernende Person gezielt zu fördern, werden Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten unter den Bemerkungen festgehalten. Der Berufsbildner gibt der lernenden Person konkrete, umsetzbare Empfehlungen zur Verbesserung der jeweiligen Kompetenz. Bei der nächsten Bewertung wird überprüft, inwieweit diese Empfehlungen umgesetzt wurden.

Dieser Teil des Kompetenzendiagramms ist nicht Bestandteil des Qualifikationsverfahrens «Berufliche Praxis». Er dient vor allem der Persönlichkeitsförderung und -entwicklung der Büroassistentinnen und Büroassistenten. Die für den Beruf relevanten Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden losgelöst von den Fachkompetenzen in einer 4-stufigen Skala gegliedert und geben Auskunft über das Verhalten der lernenden Person.

Methodenkompetenzen

Arbeitsmethodik / Mit Informationsquellen umgehen

Ich setze für eine bestimmte, definierte Arbeitssituation die jeweils angemessene Arbeitstechnik ein. Ich achte bei der Informationsverarbeitung auf eine aufgabenbezogene Auswahl, Bewertung und Verwendung der Informationen.

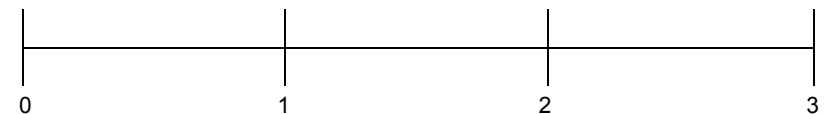


Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken

Sozial- und Selbstkompetenzen

Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung

Ich kenne die Vorgaben, Termine und Vorschriften. Ich führe die zugewiesenen Aufträge in der verlangten Qualität aus.



Bemerkungen zum Entwicklungspotential und zu den Stärken
