

# Lern- und Leistungsdokumentation

---

## Inhalt

1. Einleitung
2. Bildungsziele
3. Ausbildungsprogramm und  
Lernerfahrungen im Betrieb
4. Arbeits- und Lernsituationen (ALS)
5. Prozesseinheiten (PE)
6. QV/üK/BFS
7. Glossar, Abkürzungen
8. Anleitung Time2learn
9. Lehrvertrag, Bewerbungen
10. Persönliche Unterlagen

**Kauffrau / Kaufmann EFZ**  
**Branche Handel**

## Hinweis

Diese Lern- und Leistungsdokumentation basiert auf der Bildungsverordnung und dem Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 sowie auf dem zugehörigen Leistungszielkatalog für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Handel. Sie ist die verbindliche Ausbildungsgrundlage für die betriebliche Ausbildung von Kaufleuten in der Branche Handel. Die Inhalte des Registers 3 «Arbeits- und Lernsituationen» und des Registers 4 «Prozesseinheiten» gelten als Wegleitungen für die Durchführung und Beurteilung der Arbeits- und Lernsituationen (ALS) sowie der Prozesseinheiten (PE).

## Impressum

Herausgeber Branche Handel

Bezeichnung Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Branche Handel  
Lern- und Leistungsdokumentation

Version Ausgabe 2019  
Copyright © bei Branche Handel  
Printed in Switzerland

Bezugsquelle Branche Handel  
Güterstrasse 78  
Postfach  
CH-4010 Basel  
+41 61 228 90 30  
+41 61 228 90 39  
info@branche-handel.ch  
www.branche-handel.ch

Urheberrecht Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung in andern als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Herausgebers.

# Einleitung

---

## Inhalt

1.1 Herzlich willkommen in der Berufswelt! _____	2
1.2 Aufbau der Lern- und Leistungsdokumentation_____	5
1.3 Personen und ihre Aufgaben in der betrieblichen Bildung und im üK_____	6
1.4 Überblick über den Ablauf der Ausbildung _____	7

## 1.1 Herzlich willkommen in der Berufswelt!

Sie haben vor Kurzem Ihre berufliche Grundbildung begonnen und werden in Ihrem Betrieb, in der Berufsfachschule und auch in den überbetrieblichen Kursen lernen und arbeiten. Die vorliegende Lern- und Leistungsdokumentation hilft Ihnen, Ihre betriebliche Ausbildung zu planen, zu dokumentieren und zu überdenken. Damit profitieren Sie von den Arbeiten in Ihrem Betrieb und schaffen gute Voraussetzungen für das Bestehen des betrieblichen Qualifikationsverfahrens.

Beginnen Sie jetzt, mit dieser Lern- und Leistungsdokumentation zu arbeiten. Diese wird Sie während Ihrer ganzen Ausbildung begleiten. Machen Sie diese Lern- und Leistungsdokumentation zu Ihrem persönlichen Exemplar und notieren Sie hier Ihre Angaben:

Vorname, Name \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Betrieb \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Zugangsdaten time2learn** → [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch)

Benutzername \_\_\_\_\_

Passwort \_\_\_\_\_

Weitere Angaben \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Ihre Erwartungen an die Ausbildung**

Während der Lehrstellensuche haben Sie sich intensiv mit dem Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ auseinandergesetzt und dazu aus verschiedenen Quellen Informationen gesammelt. Mit Ihrer Lehrstelle verbinden Sie sicherlich bestimmte Vorstellungen, Erwartungen, Hoffnungen und Wünsche. Halten Sie diese auf den folgenden Zeilen fest. Es wird interessant sein, nach einiger Zeit auf diese Notizen zurückzukommen und diese zu überdenken. Dies wird Ihnen aufzeigen, wie und in welche Richtung Sie sich entwickeln.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mein eigener Beitrag zum Gelingen der beruflichen Grundbildung**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Hinweise zum Führen der Lern- und Leistungsdokumentation**

### **Die Verantwortung liegt bei Ihnen!**

Das Führen der Lern- und Leistungsdokumentation ist obligatorisch. Sie bildet einen wichtigen Bestandteil Ihrer Grundbildung und ist eine wertvolle Grundlage für Ihre Vorbereitung auf die betriebliche Abschlussprüfung. Notieren Sie sich, welche Erfahrungen Sie mit der Erfüllung von Arbeitsaufträgen gemacht haben.

Machen Sie nach jedem Semester einen Rückblick und beantworten Sie die Fragen im Bericht zur Arbeits- und Lernsituation.

Spätestens am Ende jedes Semesters wird der/die Praxisausbilder/in den Inhalt Ihrer Lern- und Leistungsdokumentation beurteilen sowie mit Ihnen Ihren Bildungsstand und Ihre Selbsteinschätzungen besprechen. Zudem werden die weiteren Schritte Ihrer Grundbildung festgelegt und vereinbart.

Nun wünschen wir Ihnen bei der Arbeit mit Ihrer Lern- und Leistungsdokumentation viel Erfolg und auf Ihrem Ausbildungsweg viel Freude und Durchhaltevermögen.

## 1.2 Aufbau der Lern- und Leistungsdokumentation

Die Lern- und Leistungsdokumentation besteht aus folgenden Teilen:

Register	Dokumente	Zweck und Inhalte	Erstellt durch
1	Einleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überblick über den Ablauf der Ausbildung</li> </ul>	Branche Handel
2	Bildungsziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliche Leistungsziele für die Ausbildung im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen</li> <li>• Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	Branche Handel
3	Ausbildungsprogramm und Lernerfahrungen im Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grob- und Feinplanung der betrieblichen Ausbildung</li> <li>• Festhalten des Lernfortschritts und der Lernerfahrungen</li> </ul>	Berufsbildner/in Praxisausbilder/in Lernende/r
4	Bericht Arbeits- und Lernsituationen (ALS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beurteilung der Leistungen und des Verhaltens im Betrieb</li> <li>• Zielvereinbarung für das nächste Semester</li> </ul>	Praxisausbilder/in Lernende/r
5	Prozesseinheiten (PE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung, Durchführung und Beurteilung der Prozesseinheiten</li> </ul>	Praxisausbilder/in Lernende/r
6	Betriebliches Qualifikationsverfahren QV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrungsnoten</li> <li>• Schriftliche Prüfung</li> <li>• Mündliche Prüfung</li> </ul>	Branche Handel
6	Überbetriebliche Kurse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückmeldungen über die Leistungen und das Verhalten der/des Lernenden in den überbetrieblichen Kursen</li> </ul>	üK-Leiter/in
6	Berufsfachschule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semesterzeugnisse und Zertifikate (Sprachen und Informatik) der Berufsfachschule</li> <li>• Schulisches Qualifikationsverfahren</li> </ul>	Berufsfachschule
7	Glossar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärung der wichtigsten Begriffe</li> </ul>	Branche Handel
8	Time2learn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzanleitungen zu time2learn können hier abgelegt werden</li> </ul>	Berufsbildner/in Praxisausbilder/in Lernende/r
9	Lehrvertrag, Bewerbungsunterlagen	<p>Bewerbungsunterlagen für zukünftige Anstellungen, bestehend aus folgenden Dokumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angaben zur Person</li> <li>• Lebenslauf (Ausbildung, Berufserfahrung)</li> <li>• Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis</li> <li>• Notenausweis des Qualifikationsverfahrens</li> </ul> <p>Zertifikate (z.B. Sprachzertifikate)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterzeichneter und von der kantonalen Behörde genehmigter Lehrvertrag</li> </ul>	Lernende/r Lehrperson der Berufsfachschule
10	Persönliche Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalt kann individuell bestimmt werden</li> </ul>	Lernende/r

### 1.3 Personen und ihre Aufgaben in der betrieblichen Bildung und im üK

#### **Berufsbildner/in**

Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner (frühere Bezeichnung: Lehrmeister) trägt die Verantwortung für die Berufsausbildung für Kaufleute in einem Betrieb. In grösseren Betrieben unterstützt sie/er die Praxisausbilder/innen in den verschiedenen Betriebsabteilungen in der Ausbildung von Lernenden. In kleineren Betrieben hat die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner auch die Funktion der Praxisausbilderin oder des Praxisausbilders.

Hauptaufgaben:

- Gesamtverantwortung über die betriebliche Ausbildung
- Organisation der Arbeitseinsätze
- Zuteilung der betrieblichen Leistungsziele
- Kontrolle und Unterzeichnung der ALS- und PE-Beurteilungen durch Praxisausbilder/innen
- Eingabe der ALS- und PE-Noten via time2learn in die Datenbank DBLAP 2
- Begleitung der Lernenden während der gesamten Grundbildung

Berufspädagogische Anforderungen:

- Kurs für Berufsbildner/in

#### **Praxisausbilder/in**

Der Praxisausbilder oder die Praxisausbilderin betreut die Lernenden bei ihrem Einsatz in den einzelnen Abteilungen.

Hauptaufgaben:

Ausbildung der Lernenden am Arbeitsplatz  
Bewertung von ALS und PE

Berufspädagogische Anforderungen:

Kurs für Praxisausbilder/in nicht obligatorisch, aber erwünscht

#### **üK-Leiter/in**

Der üK-Leiter oder die üK-Leiterin bildet die Lernenden in den überbetrieblichen Kursen aus.

Hauptaufgaben:

- Einführung der Lernenden in die Anwendung der Lern- und Leistungsdokumentation
- Unterstützung im Aufbau ihrer Branchenkenntnisse
- Beurteilung ihrer Leistung und ihres Verhaltens im üK mit Rückmeldung an die Lehrbetriebe

Berufspädagogische Anforderungen:

- Methodisch-didaktische Grundqualifizierung gemäss üK-Organisationsreglement der Branche Handel
- Besuch der obligatorischen Erfahrungsaustausche der Branche Handel



## 1.4 Überblick über den Ablauf der Ausbildung

In einem ersten Schritt geht es darum, dass Sie sich einen Überblick verschaffen, wie Ihre Ausbildung strukturiert ist und wie Sie die Lern- und Leistungsdokumentation auf Ihrem Weg durch die Lehre unterstützt.

Die Ausbildung findet an drei Lernorten statt:

Betrieb

überbetriebliche Kurse

Berufsfachschule



Abbildung 1: Die drei Lernorte der kaufmännischen Grundbildung

Ihre Ausbildung beginnt im Betrieb und an der Berufsfachschule. Nach einer kurzen Zeit folgt der erste überbetriebliche Kurs, in welchem Sie in die Lern- und Leistungsdokumentation eingeführt werden.

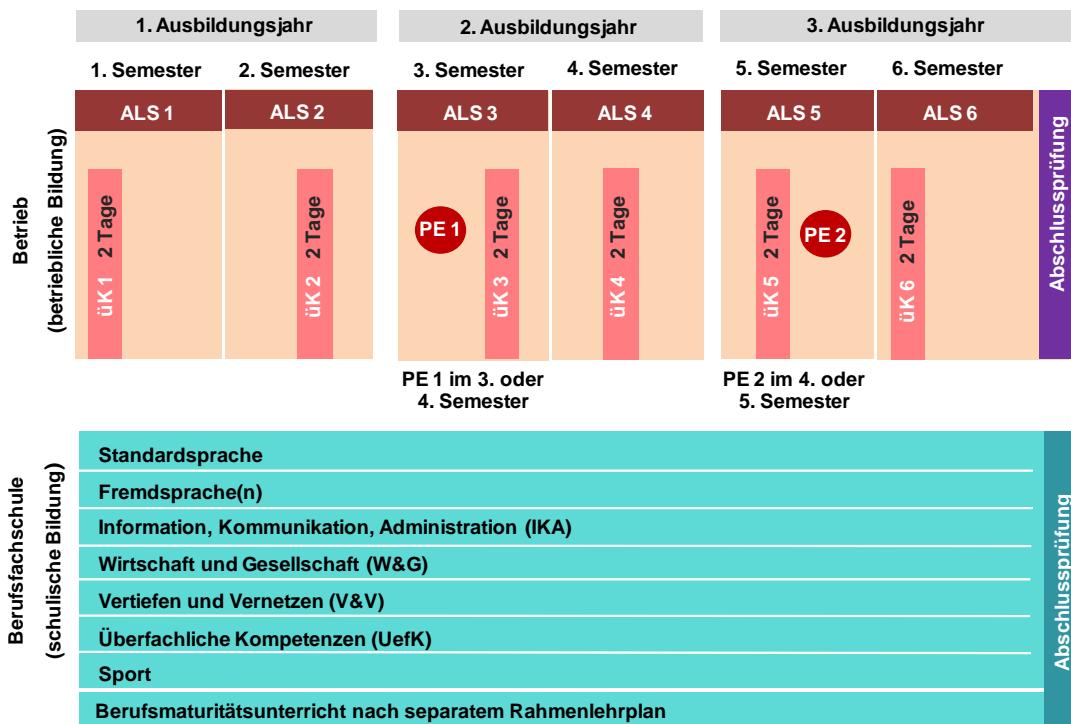


Abbildung 2: Ablauf der betrieblichen und schulischen Bildung

### Betriebliche Bildung

Die Ausbildung im Betrieb umfasst hauptsächlich das Lernen am Arbeitsplatz, die praktische Umsetzung des Gelernten sowie dessen Auswertung unter entsprechender Anleitung und Betreuung.

### Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

In der Arbeits- und Lernsituation beurteilt Ihr/Ihre Praxisausbilder/in Ihre Leistung und Ihr Verhalten am betrieblichen Arbeitsplatz. Die Beurteilung erstreckt sich jeweils auf die ganze Dauer der ALS. Die Grundlage für die Beurteilung bilden die im entsprechenden Semester zu bearbeitenden fachlichen Leistungsziele und zugehörigen Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Das Resultat der Beurteilung wird im Bericht zur Arbeits- und Lernsituation festgehalten und mit Ihnen besprochen. Für jede ALS erhalten Sie eine Note. Die sechs Noten der ALS 1 bis ALS 6 zählen zur Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens.

### Prozesseinheit (PE)

Im 3. oder 4. Semester Ihrer Ausbildung führen Sie eine Prozesseinheit PE 1 durch und im 4. oder 5. Semester eine Prozesseinheit PE 2. In einer Prozesseinheit beschreiben, dokumentieren und beurteilen Sie betriebliche Arbeitsabläufe. Dabei üben Sie sich im selbstständigen, analytischen und vernetzten Denken. Ihre Arbeiten werden ebenfalls beurteilt und fließen auch in die Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein.

**Überbetriebliche Kurse (üK)**

In den überbetrieblichen Kursen eignen Sie sich grundlegendes und branchenspezifisches Wissen und Können an und erweitern Ihre Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. In jedem Semester besuchen Sie einen zweitägigen üK. Die üK-Leitung erstellt in jedem üK eine Rückmeldung über Ihre Leistungen und Ihr Verhalten an Ihren Betrieb.

**Betriebliche Abschlussprüfung**

Die betriebliche Abschlussprüfung am Ende Ihrer Ausbildung besteht aus einer mündlichen und einer schriftlichen Prüfung. In der mündlichen Prüfung stellen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten unter Beweis, und in der schriftlichen Prüfung weisen Sie sich über Ihre im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten aus.

**Schulische Bildung**

Den Unterricht an der Berufsfachschule besuchen Sie entweder im B-Profil (Basis-Grundbildung) oder im E-Profil (Erweiterte Grundbildung) während zweier Tage pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und während eines Tages im dritten Jahr – oder im M-Profil während zweier Tage pro Woche während aller drei Jahre. Sie erarbeiten sich ein fundiertes kaufmännisches Rüstzeug und eine breite Allgemeinbildung als solide Basis für eine vielfältige Berufsausübung und für Ihre berufliche Weiterbildung.

**Schulische Abschlussprüfung**

Die schulische Abschlussprüfung setzt sich aus mündlichen und schriftlichen Prüfungen über die einzelnen Unterrichtsbereiche sowie einer Projektarbeit im letzten Ausbildungsjahr zusammen. Aus den Prüfungsnoten und den Erfahrungsnoten wird die Gesamtnote des schulischen Qualifikationsverfahrens ermittelt.

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Die drei Lernorte der kaufmännischen Grundbildung	7
Abbildung 2: Ablauf der betrieblichen und schulischen Bildung	8

# Bildungsziele

---

## Inhalt

2.1 Fachkompetenzen	3
Anspruchsniveau der Leistungsziele	4
2.2 Methodenkompetenzen	5
2.3 Sozial- und Selbstkompetenzen	6
Leistungszielkatalog für Lernende in der Branche Handel	7

## Ganzheitliche Förderung von Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

«Alles fließt und nichts bleibt; es gibt nur ein ewiges Werden und Wandeln.» (Heraklit, griechischer Philosoph) Etwas anders formuliert, kann man sagen: «Nur der Wandel ist konstant!»

Was Sie in Ihrem privaten Umfeld und an Ihnen persönlich feststellen, trifft ebenso für die Arbeitswelt zu. Neue Technologien ermöglichen effizientere Fertigungsverfahren, neue Informations- und Kommunikationsmittel verändern die betrieblichen Abläufe und erlauben neue Formen der Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern. Diesen und vielen anderen Neuerungen ist gemeinsam, dass sie einen stetigen Wandel der Anforderungen an die Mitarbeitenden in den Unternehmen bewirken.

Eine erfolgreiche zukünftige Berufsausübung verlangt neben breitem Wissen und Können somit auch Flexibilität, Kreativität, vernetztes Denken, Team- und Kommunikationsfähigkeit, ein hohes Mass an Kundenorientierung und die Bereitschaft zur lebenslangen Weiterbildung.

Damit Sie diese Anforderungen in Ihrer Berufstätigkeit erfüllen, werden Sie in Ihrer Ausbildung neben Fachkompetenzen auch Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen erwerben. Diese erlauben Ihnen, berufliche Handlungssituationen zu bewältigen.

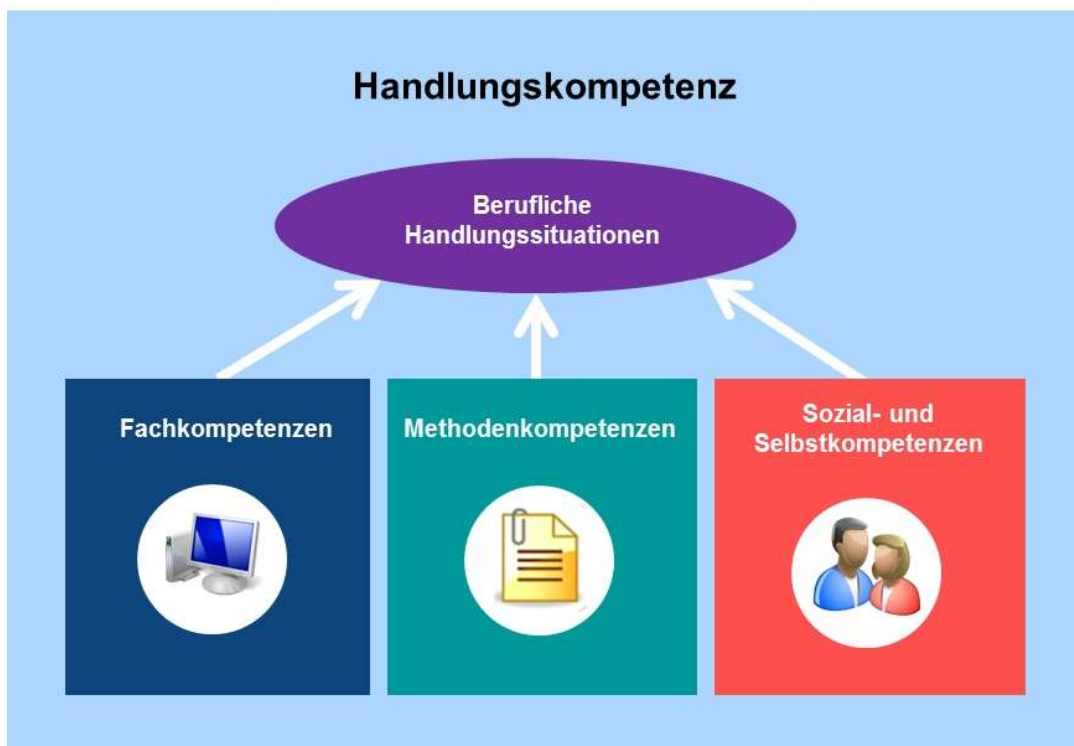


Abbildung 1: Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

## 2.1 Fachkompetenzen

Die Fachkompetenzen befähigen Sie, fachliche Aufgaben und Probleme im kaufmännischen Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

Die Fachkompetenzen sind in folgende Bereiche gegliedert:

Lernbereich Betrieb und üK	Lernbereiche Berufsfachschule
Branche und Betrieb	Standardsprache (regionale Landessprache) Fremdsprachen (Profil B: 2. Landessprache oder Englisch Profil E/M: 2. Landessprache und Englisch) Information, Kommunikation, Administration (IKA) Wirtschaft und Gesellschaft (W&G) Vertiefen und Vernetzen (V&V) Überfachliche Kompetenzen (UefK) Sport

Die fachlichen Bildungsziele bestehen aus Leitzielen, Richtzielen und Leistungszielen:

- Mit den Leitzielen werden in allgemeiner Form die Themengebiete und die Kompetenzbereiche der Grundbildung beschrieben und begründet, warum diese für Sie wichtig sind.
- Richtziele konkretisieren die Leitziele und beschreiben die geforderten Einstellungen, Haltungen oder übergeordneten Verhaltenseigenschaften.
- Mit den Leistungszielen wiederum werden die Richtziele in konkretes Handeln übersetzt, das Sie am Ende der Ausbildung zeigen sollen.

### Beispiel

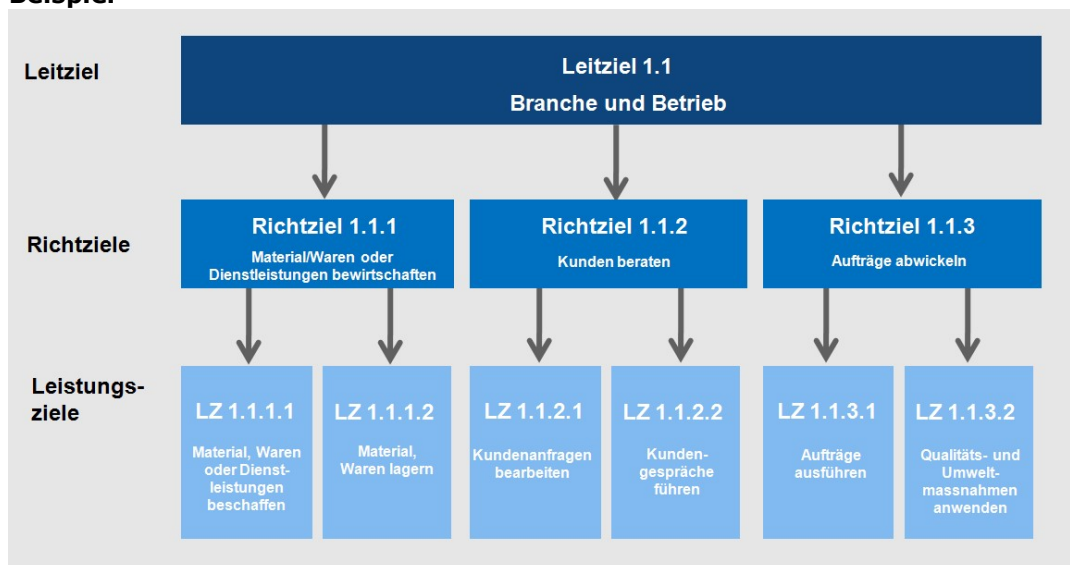


Abbildung 2: Gliederung der Fachkompetenzen in Leit-, Richt- und Leistungsziele

Die Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.

Von den Leistungszielen müssen alle 12 Pflicht- und mindestens 8 Wahlpflichtleistungsziele im Ausbildungsprogramm enthalten sein. Jedes davon muss in mind. einer ALS benotet werden. Auch alle MSS-Kompetenzen müssen im Ausbildungsprogramm abgebildet und in mind. einer ALS benotet werden.

### **Anspruchsniveau der Leistungsziele**

Die Anspruchsniveaus der fachlichen Leistungsziele werden mit sechs Kompetenzstufen unterschieden (K1 bis K6). Diese Anspruchsniveaus werden auch als Taxonomiestufen bezeichnet und sind jeweils hinter jedem Leistungsziel vermerkt. Im Einzelnen bedeuten sie:

#### **K1 Wissen**

Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen

Beispiel: *Ich nenne die Vor- und Nachteile der Einzelunternehmung, der GmbH und der AG.*

#### **K2 Verstehen**

Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen.

Beispiel: *Ich zeige unseren Kunden die wichtigsten Prozesse des Verkaufssupports in den Absatzkanälen auf und beschreibe ihnen die Vor- und Nachteile bei der Wahl der verschiedenen Absatzkanäle.*

#### **K3 Anwenden**

Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden.

Beispiel: *Ich bereite Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Informationsanlässe für Kunden effizient und zielorientiert vor und nach. Dabei erledige ich alle Arbeiten von der Ausschreibung, Organisation, Begleitung, Durchführung bis hin zum Abschluss.*

#### **K4 Analyse**

Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen.

Beispiel: *Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch.*

#### **K5 Synthese**

Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen.

Beispiel: *Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben: E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites. Ich leite sie an Kunden, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.*

#### **K6 Bewertung**

Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbst gewählten Kriterien beurteilen.

Beispiel: *Ich beurteile die Richtigkeit und Angemessenheit einer Offerte anhand von selbstbestimmten Kriterien.*

## 2.2 Methodenkompetenzen

Sie verfügen über Instrumente und Methoden, die Sie befähigen, sich Wissen und Können zu beschaffen, anzueignen und situationsgerecht anzuwenden. Die Methodenkompetenzen ermöglichen Ihnen dank guter persönlicher Arbeitsorganisation eine geordnete und geplante Arbeitsweise, einen sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel und das zielgerichtete und durchdachte Lösen von Problemen.

### 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich

- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen,
- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht,
- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus,
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten,
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren.
- erledige meine üK-Vorbereitungs- und –Transferaufträgen korrekt und termingerecht.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

### 2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit anderen Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation, für die ich arbeite. Ich

- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar,
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen,
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

### 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich

- kläre Bedürfnisse und Standpunkte,
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner,
- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge,
- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.

### 2.4 Wirksames Präsentieren

Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich

- Präsentationen plane und vorbereite,
- Präsentationen überzeugend durchführe,
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze,
- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.



## 2.3 Sozial- und Selbstkompetenzen

Die Sozial- und Selbstkompetenzen ermöglichen Ihnen, Beziehungen gemeinsam zu gestalten und Herausforderungen in Kommunikations- und Teamsituationen sicher und selbstbewusst zu bewältigen. Dabei stärken Sie Ihre Persönlichkeit und sind bereit, an Ihrer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

### 3.1 Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich

- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an,
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner,
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben,
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung,
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner,
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit,
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe,
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

### 3.3 Teamfähigkeit

Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team

- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um,
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig Kritik entgegenzunehmen,
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

### 3.4 Umgangsformen

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft,
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf,
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein,
- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.

### 3.5 Lernfähigkeit

Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen,
- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis,
- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form,
- bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt werden. Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

### 3.6 Ökologisches Bewusstsein

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften. Insbesondere

- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam,
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um,
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.

### Leistungszielkatalog für Lernende in der Branche Handel

Zu den fachlichen Leistungszielen für die betriebliche Ausbildung und für die überbetrieblichen Kurse sind jeweils auch einzelne Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS-Kompetenzen) aufgeführt. Diese eignen sich besonders gut, zusammen mit den fachlichen Zielen behandelt zu werden. In einer zusätzlichen Spalte wird auf Themen hingewiesen, die an der Berufsfachschule behandelt werden und auf die im Sinne einer guten Lernortkooperation in den überbetrieblichen Kursen und im Betrieb aufgebaut wird.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Leistungszielkatalog für Personen nur die männliche Schreibweise verwendet. Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen. Bedingt durch die internationale Kundschaft und die Komplexität der Geschäftsprozesse haben Kaufleute nicht immer direkten Kundenkontakt. Für Sie ist es aber wichtig zu erkennen, dass Sie alle Personen, für die Sie Arbeiten ausführen, als Ihre Kunden betrachten und sie kundenfreundlich hinsichtlich Qualität, Termintreue, Zusammenarbeit usw. behandeln.

Ihr Leistungszielkatalog besteht aus

- **12** betrieblichen Pflicht-Leistungszielen und
- **22** betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen.

Sie müssen

- alle **12** Pflicht-Leistungsziele und
- mindestens **8** Ziele von den 22 Wahlpflicht-Leistungszielen bearbeiten und erreichen.

Ihr Lehrbetrieb muss Sie in allen 12 Pflicht-Leistungszielen und mindestens 8 Wahlpflicht-Leistungszielen ausbilden und diese mindestens 20 Leistungsziele im Rahmen einer ALS auch benoten.

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	2
Abbildung 2: Gliederung der Fachkompetenzen in Leit-, Richt- und Leistungsziele	3

<b>Leistungszielkatalog für Lernende in der Branche Handel</b>			
<b>1.1. Leitziel – Branche &amp; Betrieb</b> (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten) Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen sowie geeignete Arbeitsmethoden ein. Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifische Sachbearbeitung und Administration sicher.			
<b>1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</b> Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.			
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele üK</b>	<b>MSS-Kompetenzen</b>	<b>BFS-Grundlagen</b>
<b>1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)</b> <b>Pflicht</b> Ich beschaffe Material, Waren oder Dienstleistungen gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material, Waren oder Dienstleistungen bestellen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren oder überwachen</li> <li>- Fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen beanstanden, korrigieren</li> <li>- Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren</li> </ul>	<b>1.1.1.1.1 Ziele und Aufgaben der Beschaffung (K2/üK3)</b> Ich erkläre die Ziele und Aufgaben der Beschaffung anhand der «sechs R»: <ul style="list-style-type: none"> <li>- richtige Produkte</li> <li>- richtige Menge</li> <li>- richtige Qualität</li> <li>- richtiger Zeitpunkt</li> <li>- richtiger Ort</li> <li>- richtiger Preis</li> </ul> <b>1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5/üK3)</b> Ich beschreibe die Merkmale der folgenden Beschaffungsarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorratsbeschaffung</li> <li>- Einzel- bzw. auftragsbezogene Beschaffung</li> <li>- Just-in-time-Beschaffung</li> </ul> Für typische Produkte meines Betriebs oder meiner Branche bestimme ich die geeignete Beschaffungsart.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.5 Lernfähigkeit	Allg. Vertragslehre W&G, 2. Semester Kaufvertrag W&G, 2. Semester Mehrwertsteuer W&G, B: 4. Semester E: 2. Semester Marktwirtschaft W&G, B: 5. Semester E: 4. Semester
	<b>1.1.1.1.3 Beschaffungsprozess (K5/üK3)</b> Ich skizziere anhand eines Beispiels aus meinem Betrieb oder meiner Branche die typischen Schritte im Beschaffungsprozess.		

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich betreue die Lagerung von Material und Waren fachgerecht. Dabei begleite und überwache ich die Ausführung der folgenden Prozessschritte kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferungen kontrollieren und nachfordern</li> <li>- Lieferungen ein- und auslagern</li> <li>- Lager bewirtschaften</li> <li>- Inventar erstellen</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Lagerarten und -kosten (K4/üK4)</b>            Ich zeige für unterschiedliche Güter und Materialien die geeignete Lagerart auf. Ich analysiere, welche Faktoren im Lager Kosten verursachen, und zeige auf, wie diese minimiert werden können.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Lagerbewirtschaftung (K2/üK4)</b>            Für ein typisches Lagergut meines Betriebs oder meiner Branche beschreibe ich den Prozess von der Warenannahme bis zur Auslieferung.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.1 Leistungsbereitschaft</p>	
<p><b>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/ Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbstständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferauftrag bearbeiten</li> <li>- Material/Waren rüsten</li> <li>- Lieferdokumente erstellen</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.1 Leistungsbereitschaft</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.1.4 Transportaufträge bearbeiten (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich bearbeite Transportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich beherrsche dabei die folgenden Schritte und Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportbedarf entgegennehmen und überprüfen</li> <li>- Transportofferten einholen und vergleichen</li> <li>- Transportaufträge erteilen</li> <li>- Unterlagen zu Transportversicherungen bearbeiten</li> <li>- Transporte abrechnen</li> <li>- Transporte dokumentieren</li> </ul>	<p><b>1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3/üK4)</b>            Ich nenne die wichtigsten Transportmittel und beschreibe ihre Vorteile und Besonderheiten. Ich bestimme für typische Transportgüter das geeignete Transportmittel sowie die Verpackung und begründe meine Wahl.</p> <p><b>1.1.1.4.2 Gefahrgut (K2/üK4)</b>            Ich erläutere die Besonderheiten von Gefahrgut und nenne die wichtigsten Vorschriften für den Transport.</p> <p><b>1.1.1.4.3 Transportversicherung (K2/üK4)</b>            Ich zeige die Risiken und möglichen Schäden bei Transporten auf und beschreibe das Vorgehen beim Versichern von Transportgütern.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>Allg. Vertragslehre W&amp;G, 2. Semester            Versicherungen W&amp;G, 3. Semester</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.1.5 Import- oder Exportaufträge bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich bearbeite die Import- oder Exportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich übernehme kompetent die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) anwenden</li> <li>- Export- und Zolldokumente vorbereiten</li> <li>- Ursprungsnachweise erstellen oder beschaffen</li> <li>- Zahlungssicherungsinstrumente bearbeiten</li> <li>- Abrechnungen erstellen</li> </ul>	<p><b>1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels (K5/üK5)</b>            Ich stelle die Bedeutung des Aussenhandels für meine Branche übersichtlich dar. Dabei beschreibe ich den Nutzen von Freihandelsabkommen bezüglich des Imports und Exports von Gütern.</p> <p><b>1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen (K3/üK5)</b>            Ich nenne die rechtlichen Grundlagen und erkläre die wichtigsten Tarife, Modalitäten und Dokumente im internationalen Warenverkehr. Für ein typisches Produkt meines Betriebs oder meiner Branche erstelle ich die erforderlichen Zolldokumente.</p> <p><b>1.1.1.5.3 Ursprungsnachweise (K2/üK5)</b>            Ich erkläre die Erstellung oder Beschaffung der notwendigen Ursprungsnachweise.</p> <p><b>1.1.1.5.4 Risiken und Zahlungssicherungsinstrumente (K2/üK5)</b>            Ich erkläre die häufigsten Risiken im Aussenhandel und beschreibe die gebräuchlichsten Zahlungssicherungsinstrumente.</p> <p><b>1.1.1.5.5 Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) (K2/üK4)</b>            Ich erkläre die Hauptfunktionen der internationalen Handelsklauseln (Incoterms 2010) und zeige deren Umsetzung bei Import-/Exportaufträgen auf.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>Globalisierung W&amp;G, B: 6. Semester</p> <p>E: 5. Semester</p> <p>Fremdwährungen W&amp;G, B: 4. Semester</p> <p>E: 2. Semester</p>

1.1.2 Richtziel – <b>Kunden beraten</b>			
Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundenbedürfnisse abklären</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an die zuständigen Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>	<p>Grundlagen und Regeln der Sprache</p> <p>1. LS, 1.-4. Semester</p> <p>Inhalte erfassen</p> <p>1. LS, 1.-4. Semester</p> <p>Texte interpretieren</p> <p>1. LS, 1.-4. Semester</p>
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich führe mit Kunden Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkte- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe gemäss den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gespräch vorbereiten</li> <li>- Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>- Gespräch nachbereiten</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Beratungs- oder Verkaufsgespräche (K5/üK2-6)</b></p> <p>Ich führe Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkte- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe gemäss den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gespräch vorbereiten</li> <li>- Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>- Gespräch nachbereiten</li> </ul>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>	<p>Mündl. und schriftl. Argumentieren</p> <p>1. LS, 1.-4. Semester</p> <p>Mündl. Kommunizieren</p> <p>1. LS, 1.-4. Semester</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich verwalte Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen</li> <li>- Kundenkontakte auswerten.</li> <li>- Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            2.2 Vernetztes Denken und Handeln            3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Ordnungssysteme IKA, 2. Semester            Datenverwaltung IKA, 1. Semester</p>



1.1.3 Richtziel – <b>Aufträge abwickeln</b>			
Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich erledige bei „internen und externen“ Aufträgen fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundendaten erfassen</li> <li>- Offerten ausstellen</li> <li>- Kundenbestellungen entgegennehmen</li> <li>- Auftragsbestätigungen erstellen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen.</li> <li>- Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen sowie den fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden</li> </ul>	<p><b>1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5/üK2)</b>            Ich erkläre die Dokumente und deren Inhalte in den folgenden Phasen des Verkaufsprozesses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfrage oder Submission</li> <li>- Offerte</li> <li>- Bestellung</li> <li>- Liefervertrag/Auftragsbestätigung</li> <li>- Fakturierung</li> <li>- After-Sales-Service</li> </ul> <p>Ich prüfe diese Dokumente auf Vollständigkeit und rechtliche Korrektheit und nehme die notwendigen Korrekturen vor.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Betriebliche Herstellungs- oder Dienstleistungsprozesse (K2/üK2)</b>            Ich beschreibe für ein typisches Produkt oder eine Dienstleistung meines Betriebs oder meiner Branche den Herstellungs- oder Dienstleistungsprozess. Ich visualisiere diesen Prozess und belege ihn mit den verwendeten Auftragsdokumenten. Ich nenne die typischen Materialien und/oder Herstellungs- und Dienstleistungsverfahren, die im Betrieb oder in der Branche eingesetzt werden.</p> <p><b>1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette (K2/üK1)</b>            Ich beschreibe an Beispielen typischer Produkte oder Dienstleistungen die Wertschöpfungskette. Ich zeige auf, welche Unternehmungen oder Unternehmensbereiche an der Wertschöpfung in welcher Form beteiligt sind.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Kaufvertrag W&amp;G, 2. Semester</p> <p>Mehrwertsteuer W&amp;G, B: 4. Semester</p> <p>E: 2. Semester</p> <p>Gängiger Geschäftsverkehr IKA, 4. Semester</p> <p>Ablauforganisation W&amp;G, 1. Semester</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.3.2 Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich wende die betrieblichen Qualitäts- und Umweltmassnahmen konsequent an und zeige anhand von Beispielen auf, wie ich in meinem Betrieb die entsprechenden Anforderungen erfülle.</p>	<p><b>1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2/üK3)</b>            Ich beschreibe das Qualitätsmanagementsystem meines Betriebs oder eines in der Branche gebräuchlichen Systems.</p> <p><b>1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcen-nutzung (K2/üK3)</b>            Ich zeige auf, welche Massnahmen zum Umweltschutz und zur nachhaltigen Ressourcennutzung ich in meinem Betrieb oder meiner Branche anwenden muss.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>	<p>Ökologie/Energie W&amp;G, B: 5. Semester            E: 4. Semester</p>
<p><b>1.1.3.3 Erfolgskontrollen durchführen (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich führe zu Aufträgen oder Projekten nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durch und erledige dabei fachgerecht folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stand der Aufträge oder Projekte festhalten</li> <li>- Termine und Kosten nachführen</li> <li>- Soll-Ist-Vergleiche anstellen</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            2.2 Vernetztes Denken und Handeln            3.1 Leistungsbereitschaft</p>	
<p><b>1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeite diese nach betriebsinternen Vorgaben korrekt.</p>	<p><b>1.1.3.4.1 Kundenreklamationen (K2/üK5)</b>            Ich beschreibe das Vorgehen bei der Behandlung von Kundenreklamationen.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.3 Teamfähigkeit            3.4 Umgangsformen</p>	<p>Beanstandungen IKA, 3. Semester</p>

1.1.4 Richtziel – <b>Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>			
Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.4.1 Markt analysieren (K4)</b> <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich analysiere den Markt meines Betriebs und beschreibe folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionierung meines Betriebs auf dem Markt</li> <li>- Kunden und Kundengruppen</li> <li>- Lieferanten und Produzenten</li> <li>- Mitbewerber</li> <li>- Externe/interne Beeinflusser</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1.1 Märkte und Kunden in der Branche (K4/üK2)</b></p> <p>Ich analysiere die Kundengruppen und Märkte meiner Branche und stelle ihre Besonderheiten dar.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>	<p>Grundbegriffe des Marketings</p> <p>W&amp;G, 1. Semester</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (K3)</b> <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meinen Betrieb zu binden, setze ich die Marketinginstrumente nach betrieblichen Vorgaben zielgerichtet ein.</p>	<p><b>1.1.4.2.1 Marketing (K5/üK2)</b></p> <p>Ich gestalte für ein konkretes Produkt oder eine konkrete Dienstleistung aus der Branche den Marketing-Mix. Dabei lege ich begründet die Produkt- und Dienstleistungs- sowie die Preis-, Vertriebs- und Kommunikationspolitik und die Instrumente der Verkaufsförderung fest. Ich präsentiere meinen Vorschlag überzeugend mit geeigneten Hilfsmitteln.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>	<p>Marketing-Mix</p> <p>W&amp;G, 1. Semester</p>
<p><b>1.1.4.3 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3)</b> <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich ermittle zu ausgewählten Produkten die Herstell- und Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis unter Einbezug der Marge.</p>	<p><b>1.1.4.3.1 Preiskalkulation (K3/üK3)</b></p> <p>Ich erstelle für ein konkretes Produkt oder eine konkrete Dienstleistung meines Betriebs oder meiner Branche eine Preiskalkulation.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Buchhaltung des Warenhandelsbetriebs</p> <p>W&amp;G, B: 4. Semester</p> <p>E: 2. Semester</p>

1.1.5 Richtziel – <b>Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>			
Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</b> <b>Wahlpflicht</b> Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen bearbeiten</li> <li>- Bewerbungen bearbeiten</li> <li>- Vorstellungsgespräche vorbereiten</li> <li>- Zu- und Absagen schreiben</li> <li>- Arbeitsverträge ausstellen</li> </ul>	<b>1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3/üK6)</b> Ich wende die Grundlagen der Personaladministration an konkreten Praxisfällen an.	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen	Personalwesen W&G, 3. Semester Bewerbungsschreiben IKA, 4. Semester
<b>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</b> <b>Wahlpflicht</b> Bei der Einführung neuer Mitarbeitenden in den Betrieb führe ich folgende Aufgaben kompetent aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ersten Arbeitstag vorbereiten</li> <li>- Dokumente zum Arbeitsverhältnis und zur Sozialversicherung vorbereiten</li> <li>- Personaldaten erfassen</li> </ul>		2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen	Personalwesen W&G, 3. Semester Ablauforganisation W&G, 1. Semester
<b>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b> <b>Wahlpflicht</b> Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach und administrierte die Sozial- und Lohnnebenleistungen.		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	Personalwesen W&G, 3. Semester Lohnabrechnung W&G, 3. Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.5.4 Personalfragen bearbeiten (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich bearbeite Anfragen von Mitarbeitenden zu gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Regelungen im Rahmen des Anstellungsverhältnisses kompetent und führe die erforderlichen Abklärungen durch.</p>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.4 Umgangsformen</p>	<p>Personalwesen            W&amp;G, 3. Semester</p>
<p><b>1.1.5.5 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben:            - Austrittsarbeiten planen und durchführen            - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben            - Personalakten schliessen und archivieren</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.4 Umgangsformen</p>	<p>Personalwesen            W&amp;G, 3. Semester</p>

1.1.6 Richtziel – <b>Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b>			
Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debitorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Zahlungen verarbeiten</li> <li>- Mahnungen bearbeiten</li> </ul>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	Buchhaltung des Warenhandelsbetriebs W&G, B: 4. Semester E: 2. Semester
<p><b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasse eröffnen</li> <li>- Kasse führen</li> <li>- Kasse kontrollieren</li> <li>- Kasse schliessen</li> </ul> Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgegebenen Massnahmen.		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgrenzungen erstellen</li> <li>- Inventur durchführen</li> <li>- Konten abschliessen</li> </ul>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	Abschluss bei der Einzelunternehmung W&G, E: 4. Semester Abschluss bei der Aktiengesellschaft W&G, E: 4. Semester

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.6.4 Erfolgs- und Budgetkontrollen durchführen (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich führe Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben in den folgenden Bereichen durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umsätze</li> <li>- Kosten</li> <li>- Liquidität</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.1 Leistungsbereitschaft</p>	<p>Aufbau Bilanz und Erfolgsrechnung            W&amp;G, 1. Semester            Analyse der Bilanz und Erfolgsrechnung            W&amp;G, B: 5. Semester            E: 6. Semester</p>

<b>1.1.7 Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>			
Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.			
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele üK</b>	<b>MSS-Kompetenzen</b>	<b>BFS-Grundlagen</b>
<p><b>1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich verfasse selbstständig, korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben verschiedene Dokumente wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten</li> <li>- Aktennotizen, interne Mitteilungen, Protokolle</li> <li>- Berichte und Dokumentationen.</li> </ul>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	Gängiger Geschäftsverkehr IKA, 3. Semester Elektronische Nachrichten IKA, 1. Semester
<p><b>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>		2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft	Datenverwaltung IKA, 1. Semester Datensicherung IKA, 1. Semester
<p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich organisiere Sitzungen und Anlässe. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht und effizient:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>- Teilnehmende einladen</li> <li>- Infrastruktur und Unterlagen bereitstellen</li> <li>- Teilnehmende betreuen</li> <li>- Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen</li> </ul>		2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.3 Teamfähigkeit	Organisation IKA, 2. Semester Groupware IKA, 1. Semester



Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich bearbeite den Posteingang und den Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Adressierung</li> <li>- Frankierung</li> <li>- Übergabe</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.1 Leistungsbereitschaft</p>	
<p><b>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich erstelle oder bearbeite nach betrieblichen Vorgaben Beiträge für die interne Kommunikation und veröffentliche diese über Medien wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> <li>- Anschlagbrett</li> <li>- Intranet</li> <li>- Hauszeitung</li> </ul>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln            3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Gängiger Geschäftsverkehr            IKA, 3. Semester</p>
<p><b>1.1.7.6 Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich beschaffe Büro- und Verbrauchsmaterial nach betrieblichen Vorgaben. Dieses verwalte ich fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten            3.1 Leistungsbereitschaft            3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich halte mich an meinem Arbeitsplatz an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben, die mich in einer sicheren, ergonomischen und effizienten Arbeitsweise unterstützen</p>	<p><b>1.1.7.7.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (K2/üK1)</b>            Ich zeige auf, welche Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ich in meinem Betrieb oder meiner Branche anwenden muss.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln            3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>	<p>Ergonomie            IKA, 2. Semester</p>

1.1.8 Richtziel – <b>Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>			
Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.			
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Unternehmens.            Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen (K2/üK2)</b>            Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs oder meiner Branche.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln            2.4 Wirksames Präsentieren            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.5 Lernfähigkeit</p>	
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b>  <b>Wahlpflicht</b>            Ich zeige die Unterschiede, Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln            2.4 Wirksames Präsentieren            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.5 Lernfähigkeit</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen	BFS-Grundlagen
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)</b>  <b>Pflicht</b>            Ich zeige einer aussenstehenden Person wichtige Merkmale meines Betriebs auf. Meine vorgesetzte Person gibt mir vor, welche der folgenden Merkmale ich dabei einzusetzen habe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und deren Anliegen</li> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform/Eigentumsverhältnisse</li> <li>- Organisationsstruktur</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- Wesentliche Stärken des Betriebs</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> </ul> <p>Diese erläutere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2/üK1+4-6)</b>            Ich beschreibe die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche, in welcher mein Betrieb tätig ist.            Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>- Beschäftigtenstruktur</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Sozialpartnerschaft</li> <li>- Branchenorganisationen, -verbände</li> <li>- Volkswirtschaftliche/regionale/ gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Entwicklungen/Trends</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Das Umfeld der Geschäftstätigkeit und dessen Entwicklungen (K2/üK5)</b>            Anhand aussagekräftiger Unterlagen und Hilfsmittel beschreibe ich wichtige Einflussfaktoren, welche unsere Geschäftstätigkeit und die Branche im Moment sowie zukünftig beeinflussen.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln            2.4 Wirksames Präsentieren            3.2 Kommunikationsfähigkeit            3.5 Lernfähigkeit            3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>	<p>Unternehmensmodell            W&amp;G, 1. Semester</p> <p>Aufbauorganisation            W&amp;G, 1. Semester</p>

# Ausbildungsprogramm und Lernerfahrungen im Betrieb

---

## Inhalt

3.1 Einsatzplan	3
3.2 Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele	4
3.3 Ausbildungsprogramm erstellen	4
3.4 Lerndokumentation zur betrieblichen Ausbildung	6
3.5 Lernen an Arbeitsaufträgen im Betrieb	12
3.6 Erläuterungen für Berufsbildner/innen und Praxisausbilder/innen zur Ausbildungsplanung	14
3.7 Fragen und Antworten zum Ausbildungsprogramm und zu den Lernerfahrungen im Betrieb	16

## **Broschüre 3 von 7**

**Lern- und Leistungsdokumentation LLD**

**Ausgabe 2019**

## Das Wichtigste in Kürze

<b>Zweck</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausbildungsprogramm erstellen</li><li>• Lernfortschritt erfassen</li><li>• Eigene Lernerfahrungen dokumentieren und reflektieren</li></ul>
<b>Aufgabe Berufsbildner/in in Absprache mit Praxisausbilder/in</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einsatzplan je Lernende/r erstellen</li></ul>
<b>Aufgabe üK-Leiter/in</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lernende im üK 1 in die Lern- und Leistungsdokumentation einführen</li></ul>
<b>Aufgabe Lernende/r</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lernfortschritt in time2learn erfassen</li><li>• Eigene Lernerfahrungen dokumentieren und überdenken</li></ul>
<b>Wann erledigen?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einsatzplan auf Beginn jedes Semesters</li><li>• Lernfortschritt und Lernerfahrungen während der Arbeiten im Betrieb laufend festhalten</li></ul>
<b>Bezug zur betrieblichen Abschlussprüfung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pflicht- und üK-Leistungsziele als Grundlage für die schriftliche Abschlussprüfung</li><li>• Gewählte Wahlpflicht-Leistungsziele und Gesprächssituationen dienen als Grundlage für mündliche Prüfung</li></ul>
<b>Hilfsmittel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausbildungsplaner time2learn</li></ul>
<b>Hinweise</b>	<p>Alle Lerndokumentationen werden in time2learn erfasst. Diese werden Ende der Lehrzeit abgerufen und für die mündliche Abschlussprüfung verwendet.</p> <p>Drucken Sie die Formulare der Lerndokumentation vor dem ALS-Beurteilungsgespräch aus und archivieren Sie die unterzeichneten Lerndokumentationen im Personaldossier.</p> <p>Die Lerndokumentationen in time2learn benötigen keine Unterschrift.</p>



### 3.2 Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele

In Ihrer betrieblichen Ausbildung müssen Sie alle Pflicht-Leistungsziele bearbeiten und erfüllen. Zudem wählt Ihr/e Berufsbildner/in in Absprache mit dem/der Praxisausbilder/in zusätzlich mindestens 8 der 22 vorgegebenen Wahlpflicht-Leistungsziele aus und weist Ihnen diese entsprechend Ihrem Ausbildungsprogramm semesterweise zu. Auch diese ausgewählten Wahlpflicht-Leistungsziele müssen Sie im Rahmen Ihrer Ausbildung bearbeiten und erfüllen.

#### Lernfortschritt erfassen

Führen Sie im Ausbildungsplaner time2learn regelmässig Ihren Ausbildungsstand nach. Mindestens halbjährlich bespricht Ihr/e Praxisausbilder/in mit Ihnen den Lernfortschritt.

Die Leistungsziele können auch in mehreren Semestern bearbeitet werden.

Wenn Sie ein bestimmtes Leistungsziel in Arbeit haben oder später erledigen werden, können Sie den Status in time2learn entsprechend verändern (offen, in Arbeit, erledigt).

### 3.3 Ausbildungsprogramm erstellen

Für jeden Lernenden erstellt der/die Berufsbildner/in im **time2learn** (im Glossar Seite 111) ein Ausbildungsprogramm. Dabei kann bereits zu Beginn der Lehrzeit das Programm für die gesamte Ausbildungsdauer festgelegt werden oder man plant nur das jeweils nächste Semester. Die folgende Übersicht zeigt alle möglichen Leistungsziele auf einen Blick. Man kann sie für die Grobplanung verwenden.

Anschliessend finden Sie ein Beispiel wie ein Ausbildungsprogramm für ein Jahr in time2learn aussehen kann. Dieses kann jederzeit und von allen Beteiligten abgerufen werden. Die Lernenden drucken ihr Ausbildungsprogramm aus und bringen es an die üKs mit. Am Ende der Lehre greifen auch die Prüfungsexperten in time2learn darauf zu.

Die Anleitung zur Erstellung des Ausbildungsprogramms in time2learn finden Sie in den Kurzanleitungen time2learn auf der Homepage der Branche Handel.



Lehrbetrieb \_\_\_\_\_  
 Ort \_\_\_\_\_  
 Berufsbildner/in \_\_\_\_\_ Tel. Geschäft \_\_\_\_\_  
 Lernende/r \_\_\_\_\_ Tel. Geschäft \_\_\_\_\_

<b>Logistik und Lager</b>	
Musterfirma Handel	
Praxisausbilder: _____ Einsatzdauer: 01.08.2018 – 02.12.2019	
Tätigkeiten	Bildungsziele
Ware bestellen, lagern, ausliefern Inventar erstellen Lieferdokumente erstellen	1.1.1.1 P Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen 1.1.1.2 W Material/Waren lagern 1.1.1.3 W Material/Waren ausliefern

<b>Buchhaltung</b>	
Musterfirma Handel	
Praxisausbilder: _____ Einsatzdauer: 03.12.2019 – 24.02.2019	
Tätigkeiten	Bildungsziele
Eingehende Rechnungen bearbeiten (Kreditorenbuchhaltung) Kasse führen buchhalterische Abschlüsse	1.1.6.1 W Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten 1.1.6.2 W Kasse führen 1.1.6.3 W Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten 1.1.7.7 P Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten

<b>Marketing</b>	
Musterfirma Handel	
Praxisausbilder: _____ Einsatzdauer: 27.02.2019 – 31.07.2019	
Tätigkeiten	Bildungsziele
Marktumfeld kennenlernen Marketinginstrumente anwenden Social Media Kanäle Preiskalkulationen Flyer erstellen	1.1.2.1 P Kundenanfragen bearbeiten 1.1.3.1 P Aufträge ausführen 1.1.3.2 W Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden 1.1.4.1 W Markt analysieren 1.1.4.2 W Marketinginstrumente einsetzen 1.1.4.3 W Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen

Formular 1: Ausbildungsprogramm aus time2learn (Beispiel für 1 Jahr)

### **3.4 Lerndokumentation zur betrieblichen Ausbildung**

In jedem Semester führen Sie Arbeiten aus, mit denen Sie Ihre Kompetenzen aufbauen. Für Ihren Lernfortschritt ist es wichtig, dass Sie dabei Ihre Lernerfahrungen festhalten und aus diesen Erkenntnissen die richtigen Schlüsse für Ihre weitere Ausbildung ziehen. Benutzen Sie dazu den Ausbildungsplaner (time2learn).

Füllen Sie für jedes Leistungsziel, welches Sie in einem Semester bearbeiten, auch ein Formular der Lerndokumentation aus. Die Leistungsziele sind die gleichen, welche bei der ALS für das entsprechende Semester zugeordnet wurden. Die ausgefüllten Blätter der Lerndokumentation werden bei der Bewertung der ALS in die Beurteilung einbezogen.

Die Aufbewahrung der Lerndokumentationen ist Aufgabe der Lernenden. Die Lerndokumentationen werden in time2learn erfasst und gespeichert. Die im time2learn gespeicherten Lerndokumentationen müssen nicht unterschrieben sein und dürfen auch nach deren Benotung überarbeitet werden. Am Ende des 5. Semesters werden alle im time2learn gespeicherten Lerndokumentationen durch die Prüfungsexperten eingesehen und als Grundlage für das QV verwendet.

#### **Hinweise zu einzelnen Elementen der Lerndokumentation**

##### **Arbeitsbereich**

Ihre Berufsbildnerin oder Ihr Berufsbildner definiert im Ausbildungsprogramm die einzelnen Arbeitsbereiche (Abteilungen, Einsatzorte). Sie oder er achtet darauf, dass die Bezeichnungen möglichst aussagekräftig sind, also z.B. «Einkauf» und nicht «E2-5». Dies ist wichtig, damit die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten an der mündlichen Prüfung genügend Anhaltspunkte über Ihren Einsatz im Betrieb erhalten.

##### **Ausgeführte Tätigkeiten**

Erklären Sie für eine aussenstehende Person verständlich die konkret ausgeführten Tätigkeiten (Routinearbeiten, Aufträge, Projekte), welche Sie im Zusammenhang mit der Bearbeitung des Leistungsziels ausgeführt haben.

##### **Nicht bearbeitete Teile des Leistungsziels**

Notieren Sie, welche Teile des Leistungsziels Sie noch nicht bearbeiten und erfüllen konnten. Diese Teile müssen Sie in einem späteren Semester noch nachbearbeiten. Sie können dann die bereits erstellte Lerndokumentation ergänzen oder eine zusätzliche erstellen.

##### **Betriebliche Unterlagen / Ausbildungsmittel**

Führen Sie Ihre Informationsquellen (betriebsinterne Prozessbeschreibungen, Vorlagen, Checklisten) auf und notieren Sie, welche Kapitel der Ausbildungsmittel BusinessBasics und TopTen sowie andere Schulungsunterlagen Ihnen bei der Erledigung der Arbeiten gedient haben. Konkrete betriebliche Unterlagen oder eigene Notizen können Sie im Anhang abspeichern.

##### **Gesprächssituationen**

Bei der Ausführung Ihrer Arbeiten haben Sie bestimmt auch Gesprächssituationen erlebt (zum Beispiel an Sitzungen, Besprechungen, Beratungen, Telefongesprächen), in denen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten unter Beweis stellen mussten. Beschreiben Sie eine solche Gesprächssituation durch das Beantworten der nachfolgenden Leitfragen. Die von Ihnen erfassten Gesprächssituationen bilden die Grundlage für die mündliche Abschlussprüfung.

Beschreiben Sie eine Gesprächssituation durch das Beantworten der nachfolgenden Leitfragen:

- Was war der Anlass der Gesprächssituation?  
Was war der Grund für das Gespräch (interne Besprechung, Betreuung von Schnupperlernenden, Telefongespräch, Kundenreklamation usw.)?
- Mit wem führten Sie das Gespräch?  
Nennen Sie die beteiligten Personen/Abteilungen (vorgesetzte Person oder andere Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten). Beschreiben Sie auch Personen/Abteilungen, die Sie bei der Bearbeitung oder Lösung dieser Situation unterstützt haben.
- Welches waren die Gesprächsinhalte, worum ging es konkret?  
Beschreiben den Inhalt und den Verlauf des Gesprächs.
- Was war das Ergebnis des Gesprächs? Welche Massnahmen wurden getroffen?  
Beschreiben Sie, was Sie erreicht haben. Was sind die nächsten Schritte?

### **Lernerfahrungen**

In den Lernerfahrungen halten Sie Ihre Lernfortschritte fest und reflektieren Ihre Ausbildung. Geben Sie dabei Antworten auf folgende Fragen:

- *Was haben Sie bei der Erledigung der Arbeiten konkret gelernt?*  
Beschreiben Sie, was genau Sie bei der Erledigung der Arbeiten gelernt haben. Erklären Sie, was fachlich und/oder methodisch wichtig war und worauf Sie konkret achten mussten. Welchen Tipp würden Sie Ihrer Nachfolgerin bez. Ihrem Nachfolger geben?
- *Wie zufrieden sind Sie mit dem Resultat Ihrer Arbeiten?*  
Machen Sie eine Einschätzung Ihrer Arbeiten zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Lern-dokumentation.
- *Begründen Sie Ihre Einschätzung.*  
Zu welchen Erkenntnissen sind Sie gelangt? Was ist gut gelungen? Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es? Was würden Sie das nächste Mal anders machen?
- *Mit welchen Personen/Abteilungen haben Sie zusammengearbeitet?*  
Beschreiben Sie, mit welchen Personen (Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitende aus der eigenen oder andern Abteilungen) Sie zusammengearbeitet haben. Beschreiben Sie Personen nicht mit Namen sondern mit ihren Funktionen, damit auch eine aussenstehende Person Ihr Vorgehen nachvollziehen kann.
- *Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit mit diesen Abteilungen gemacht?*  
Beschreiben Sie Ihre Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit diesen Personen/Abteilungen. Was hat gut funktioniert? Was war schwierig? Was könnte besser sein?
- *Welches Wissen aus der Berufsfachschule oder den überbetrieblichen Kursen hat Ihnen bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels geholfen?*  
Beschreiben Sie aus welchen schulischen oder überbetrieblichen Fächern und/oder Themen Sie Gelerntes bei den ausgeführten Tätigkeiten anwenden konnten. Welches Vorwissen hat Ihnen bei der Bearbeitung des Leistungszieles geholfen?

- *Welche MSS-Kompetenzen haben Sie bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels eingesetzt?*

MSS-Kompetenzen befähigen Sie, Wissen und Können zu beschaffen, anzueignen und situationsgerecht anzuwenden sowie Ihre sozialen und kommunikativen Fähigkeiten zu verbessern. Nennen Sie die MSS-Kompetenzen, welche Sie im Rahmen der ausgeführten Tätigkeiten anwenden konnten. z.B. 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

### **Bemerkungen**

In diesem Feld können Sie zusätzliche Bemerkungen anbringen, die nicht zu ändern Feldern passen, z.B. wenn Sie Ihre Ausbildung in mehr als einer Firma absolviert haben.

### **Stand**

Geben Sie in diesem Feld in time2learn den Stand der Bearbeitung der Lerndokumentation an.

### **Anhang**

Im Anhang können Sie Dokumente (betriebsinterne Prozessbeschreibungen, Vorlagen, Checklisten etc.), die für Sie im Zusammenhang mit dieser Lerndokumentation nützlich sind, im Ausbildungsplaner time2learn abspeichern, damit aussenstehende Personen noch besseren Einblick in Ihre Tätigkeiten bekommen.

### **Datum und Unterschrift**

Besprechen Sie Ende Semester Ihre Lerndokumentation mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in und bezeugen Sie dies mit Ihrer Unterschrift.

<b>Lernende Person</b>	<u>Mueller, Ramona</u>
<b>Firma / Niederlassung</b>	<u>Haushaltmaschinen AG</u>
<b>Arbeitsbereich</b>	<u>Einkauf</u>
<b>Datum</b>	<u>17.09.201x</u>
<b>Semester</b>	<u>Semester 1</u>

<p><b>Leistungsziel</b></p>	<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Pflicht Ich erledige bei internen und externen Aufträgen fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundendaten erfassen</li> <li>- Offerten ausstellen</li> <li>- Kundenbestellungen entgegennehmen</li> <li>- Auftragsbestätigungen erstellen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen sowie den fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>
<p><b>Ausgeführte Tätigkeiten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfragen für Kaffeeautomaten Alpin G45 für den Grossverteiler ROBA entgegengenommen; Fragen geklärt betreffend Lieferort und Termin</li> <li>- 28 konkrete Offerten für Kaffeemaschinen der Serien H33-H77 selbstständig erledigt</li> <li>- Zahlreiche Bestellungen für Kaffeemaschinen und Zubehörteile entgegengenommen, fehlende Positionen geklärt, Auftragsbestätigungen erstellt und verschickt</li> <li>- Alle notwendigen Daten erfasst im betriebsinternen Auftragsabwicklungssystem (zu Beginn mit Hilfe des Praxisausbilders)</li> <li>- Nach Kontrolle durch Ausbilder: Aufträge ausgelöst im System</li> </ul> <p>Überwachung der Abwicklung; Unklarheiten betreffend Lieferort und Lieferdatum geklärt. Bei verspäteter Auslieferung selbstständig Kunde informiert, dass bestellte Ware 2-3 Tage später eintreffen werde.</p>
<p><b>Nicht bearbeitete Teile des Leistungsziels</b></p>	<p>Die Fakturierung wird im 5. Semester behandelt.</p>
<p><b>Betriebliche Unterlagen / Ausbildungsmittel</b></p>	<p>Branchenkundentext Auftragsabwicklung</p>

<p><b>Gesprächssituationen</b></p>	<p><b>Was war der Anlass der Gesprächssituation?</b></p> <p>Unsere Ware wurde an den falschen Ort (andere Filiale) geschickt.</p> <p><b>Mit wem führten Sie das Gespräch?</b></p> <p>Mit unserem Kunden.</p> <p><b>Welches waren die Gesprächsinhalte, worum ging es konkret?</b></p> <p>Ein Kunde rief erbost an, da unsere Ware an den falschen Ort (andere Filiale) geschickt wurde. Ich blieb ruhig, obschon der Fehler eindeutig beim Besteller lag. Mit unserer internen Spedition konnte ich dann organisieren, dass die Ware von uns an den richtigen Ort gebracht wird; ohne Mehrkosten für den Kunden. Ein erneuter Anruf von mir trug wesentlich zur Entspannung bei. Mich freute es, dass sich der Kunde anschliessend sogar per Mail entschuldigte und seinen Fehler einsah.</p> <p><b>Was war das Ergebnis des Gesprächs? Welche Massnahmen wurden getroffen?</b></p> <p>Durch meine Lösungsfindung mit unserem internen Spediteur, hat sich mein Kunde ein wenig entspannen können. Daher war das Ergebnis gut.</p>								
<p><b>Lernerfahrungen</b></p>	<p><b>Was haben Sie bei der Erledigung der Arbeitsaufträge konkret gelernt?</b></p> <p>Ich habe gelernt, wie man Bestellungen entgegennimmt, diese auf Vollständigkeit prüft und Unklarheiten bereinigt.</p> <p><b>Wie zufrieden sind Sie mit den Resultaten Ihrer Arbeiten?</b></p> <table border="1" data-bbox="475 1317 1173 1422"> <tr> <td>ungenügend</td> <td>Genügend</td> <td>Gut</td> <td>sehr gut</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p><b>Begründen Sie Ihre Einschätzung.</b></p> <p>Ich bin mit meinem Resultat der geleisteten Arbeit zufrieden. Schwachstellen habe ich erkannt und versuche diese in Zukunft noch zu beseitigen.</p> <p><b>Mit welchen Personen/Abteilungen haben Sie zusammengearbeitet?</b></p> <p>Praxisausbildner und interner Spediteur.</p> <p><b>Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit mit diesen Personen/Abteilungen gemacht?</b></p> <p>Die Zusammenarbeit mit anderen Personen im Büro war nicht immer einfach, da diese oftmals etwas zu wenig Zeit für mich hatten. Sie waren selber sehr stark ausgelastet.</p>	ungenügend	Genügend	Gut	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ungenügend	Genügend	Gut	sehr gut						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

	<p><b>Welches Wissen aus der Berufsfachschule oder den überbetrieblichen Kursen hat Ihnen bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels geholfen?</b></p> <p>Das Wissen vom üK über Kundenreklamationen hat mir bei dieser Situation sehr geholfen.</p> <p><b>Welche MSS-Kompetenzen haben Sie bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels eingesetzt?</b></p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft  3.2 Kommunikationsfähigkeit  2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten  2.2 Vernetztes Denken und Handeln  2.4 Wirksames Präsentieren</p>
<b>Bemerkungen</b>	-
<b>Stand</b>	Erledigt
<b>Anhang</b>	Kundenbestellung.docx

**Datum und Unterschriften**

Die Lerndokumentation wurde besprochen am: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Praxisausbildner/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift lernende Person

### 3.5 Lernen an Arbeitsaufträgen im Betrieb

Zum Thema Lernen gibt es zahlreiche Anleitungen. Sie haben sich sicher schon in der Volksschule oder in der Berufsfachschule mit Lerntechniken und Lernstrategien befasst und wenden diese zu Ihrem Vorteil auch an.

Im folgenden Abschnitt befassen wir uns deshalb nicht mit grundsätzlichen Lernthemen, sondern wir beschränken uns auf das Lernen an konkreten Arbeitsaufträgen im Betrieb.

Damit Sie von der Ausführung Ihrer Arbeitsaufträge profitieren und Ihre Handlungskompetenzen Schritt für Schritt weiterentwickeln können, ist es wichtig, dass Sie die Arbeiten systematisch ausführen und Ihre Lernerfahrungen dokumentieren. Wenden Sie dazu IPERKA (6-Schritte-Methode) an und führen Sie nach Abschluss der Arbeit Ihre Lerndokumentation konsequent nach.

IPERKA ist in erster Linie für Projekte und Aufträge von grösserem Umfang vorgesehen. Sie eignet sich aber auch gut für kleinere Aufträge und Arbeiten.

Auch kleinere Aufträge, die Sie in Ihrem Betrieb übernehmen, umfassen meistens mehrere Arbeitsschritte. Nicht nur die Realisierung gehört dazu, sondern auch das Sammeln von Informationen, das Planen und Entscheiden sowie das Kontrollieren und Auswerten.

Wenden Sie deshalb IPERKA konsequent an und lernen Sie, die Methode situativ richtig, d. h. auf Ihre Arbeit bezogen, und angemessen anzuwenden. Nicht jede Arbeit erfordert eine ausführliche Planung. Das Anwenden von IPERKA kann durchaus auch mal nur im Kopf geschehen. Entscheidend aber ist, dass Sie IPERKA systematisch anwenden. Mit der permanenten Anwendung dieser Arbeitsmethodik trainieren Sie sich automatisch dieses Vorgehen an. Dies wird Ihnen helfen, einfache wie auch anspruchsvolle Arbeiten effizient zu erledigen.



## **Einige Tipps zu den einzelnen Schritten von IPERKA:**

### **1. Schritt: Information**

Es geht darum, den Auftrag zu verstehen. Lesen Sie den Auftrag oder Ihre Notizen nochmals genau durch. Worum geht es? Was muss bis wann gemacht werden? Sammeln Sie alle Informationen, die Ihnen dazu helfen. Fragen Sie andere Mitarbeitende usw.

### **2. Schritt: Planung**

Je nach Auftrag macht es Sinn, dass Sie einen Vorgehensplan erstellen. Das ist nichts Kompliziertes, sondern lediglich das Notieren von Arbeitsschritten und Meilensteinen. Was soll zuerst, was anschliessend und was zuletzt bearbeitet werden? Gibt es noch andere Möglichkeiten im Vorgehen? Notieren Sie Ihre Fragen und gehen Sie unter Umständen nochmals zu Schritt 1 zurück.

### **3. Schritt: Entscheiden**

Sind Entscheide zum Vorgehen, zu den Kosten usw. zu fällen? Was dürfen Sie selber entscheiden, was müssen Sie Ihrer Praxisausbilderin oder Ihrem Praxisausbilder vorlegen? Falls diese Person nicht erreichbar ist, gehen Sie zu einer anderen vorgesetzten Person und bitten diese um den Entscheid. Falls es nichts zu entscheiden gibt, wäre hier ein guter Moment, wo Sie Ihr Vorgehen, Ihre Vorabklärungen, Ihre Planung kurz mit dem/der Praxisausbilder/in besprechen.

### **4. Schritt: Realisation**

Jetzt können Sie Ihre Aufgabe ausführen. Halten Sie sich an Ihren Zeitplan. Unter Umständen müssen Sie ihn anpassen. Informieren Sie aber Ihre Auftraggeberin oder Ihren Auftraggeber frühzeitig, wenn wider Erwarten der Endtermin gefährdet ist.

### **5. Schritt: Kontrolle**

Kontrollieren Sie selber das Resultat der Arbeit. Gehen Sie dabei ebenfalls systematisch vor. Beschreiben Sie z.B. in einer selbst erstellten Checkliste in Stichworten, welche Punkte Sie prüfen werden. Bringen Sie nach der Kontrolle die allenfalls notwendigen Verbesserungen an und liefern Sie Ihrer Auftraggeberin oder Ihrem Auftraggeber eine einwandfreie Arbeit ab.

### **6. Schritt: Auswerten**

Nun kommt noch ein letzter und entscheidender Schritt für Ihren Lernerfolg und für Ihre berufliche Entwicklung: Führen Sie Ihre persönliche Lerndokumentation nach. Verwenden Sie dazu die entsprechende Vorlage in time2learn. Beantworten Sie insbesondere auch die Leitfragen unter «Lernerfahrungen» und führen Sie den Lernfortschritt nach. Besprechen Sie Ihre Arbeit und Ihre Lernerfahrungen mit Ihrer Praxisausbilderin oder Ihrem Praxisausbilder.

### 3.6 Erläuterungen für Berufsbildner/innen und Praxisausbilder/innen zur Ausbildungsplanung

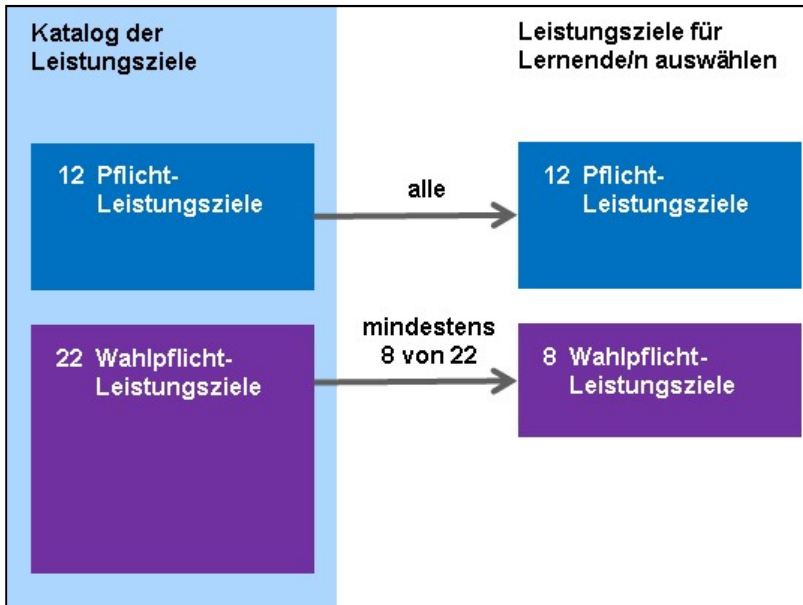


Abbildung 2: Auswahl der Leistungsziele

#### Schritt 1: Leistungsziele den Abteilungen zuordnen

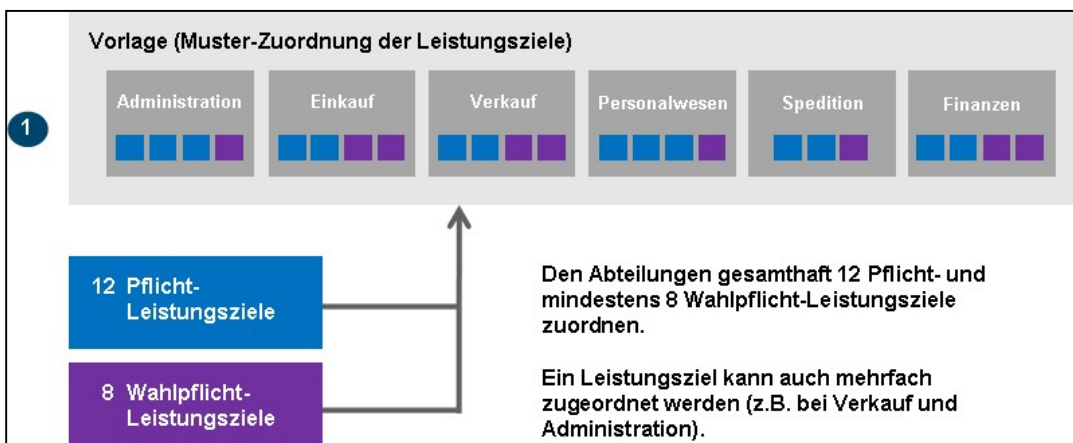


Abbildung 3: Leistungsziele den Abteilungen zuordnen

#### Mustervorlagen für die Abteilungen erstellen

Legen Sie zuerst die Abteilungen fest, in denen Lernende eingesetzt und ausgebildet werden können.

Ordnen Sie den einzelnen Abteilungen die Leistungsziele zu. Ein Leistungsziel kann auch mehrfach zugeordnet werden. Total müssen die 12 Pflicht-Leistungsziele und mindestens 8 Wahlpflicht-Leistungsziele zugeordnet werden. Diese Planungsarbeit müssen Sie für Ihren Betrieb meist nur einmal durchführen und später nur im Fall von betrieblichen Umstrukturierungen wieder anpassen.

Hinweis: Falls in Ihrem Betrieb für die kaufmännischen Tätigkeiten keine eigentlichen Abteilungen vorhanden sind, ordnen Sie die Leistungsziele nach Semestern.

## Schritt 2: Individuellen Einsatzplan je Lernende/n erstellen

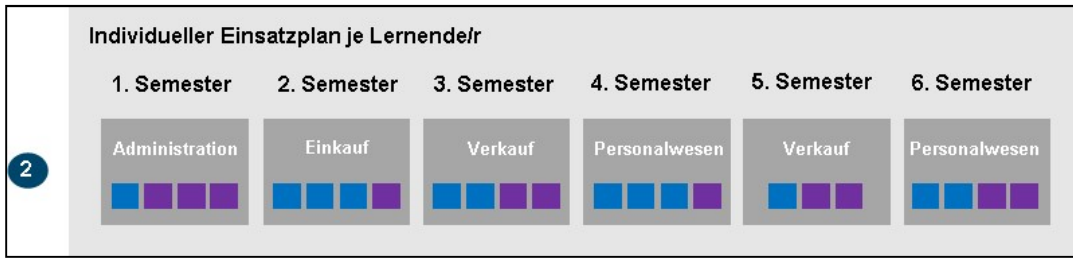


Abbildung 4: Individuellen Einsatzplan je Lernende/n erstellen

Legen Sie für jede/n Lernende/n den individuellen Einsatzplan für jedes Semester fest (Versetzungsplan). Die Einsatzdauer an einem Arbeitsort sollte nach Möglichkeit ein volles Semester betragen. Sind Sie aus organisatorischen Gründen gezwungen, für einen Lernenden oder eine Lernende pro Semester mehrere Einsatzorte zu berücksichtigen, so muss jedoch einer der Einsätze mindestens drei Monate dauern. Der längste Einsatz pro Semester wird jeweils auch für die ALS-Beurteilung beigezogen (siehe Register 3 «Arbeits- und Lernsituationen (ALS)»). Sie können zu Beginn jedes Semesters bei Bedarf die Auswahl der Leistungsziele noch anpassen.

Ergänzen Sie nun den Einsatzplan mit den überbetrieblichen Kursen (üK), den Prozesseinheiten und den Ferien sowie weiteren Abwesenheiten.

## Schritt 3: Individuellen Einsatzplan je Lernende/n mit üK- und Ferienterminen ergänzen

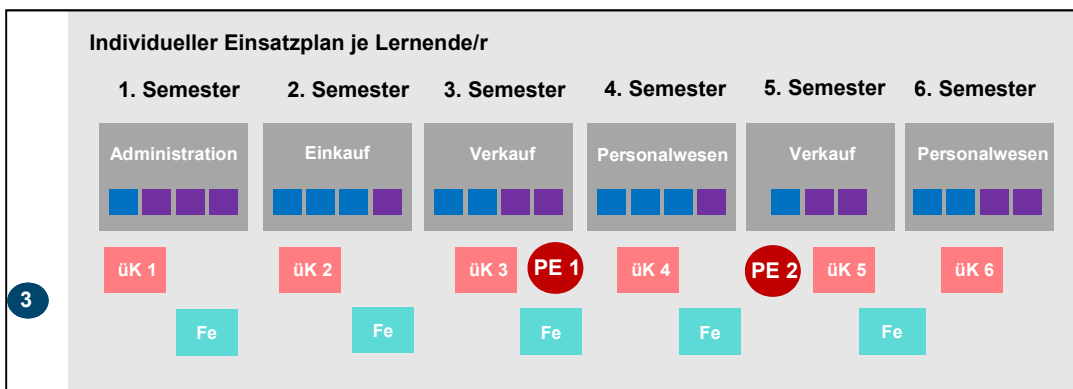


Abbildung 5: Einsatzplan je Lernende/n mit üK-, PE- und Ferienterminen ergänzen

### 3.7 Fragen und Antworten zum Ausbildungsprogramm und zu den Lernerfahrungen im Betrieb

#### 1 Wieso braucht es ein Ausbildungsprogramm?

Der Betrieb trägt die Verantwortung, dass bis zum Ende der Lehrzeit alle 12 Pflicht-Leistungsziele und mindestens 8 Wahlpflicht-Leistungsziele bearbeitet werden. Hierzu dient das Ausbildungsprogramm als wertvolle Übersicht und gleichzeitig als Kontrollinstrument.

#### 2 Wann muss das Ausbildungsprogramm geändert oder angepasst werden?

Dies muss immer dann erledigt werden, wenn sich die betriebliche Situation ändert (z.B. Reorganisationen) oder der Versetzungsplan der Lernenden ändert. Bei gleichbleibenden Verhältnissen ist das Ausbildungsprogramm in der Regel für mehrere Jahre unverändert.

#### 3 Können auch mehr als 8 Wahlpflicht-Leistungsziele bearbeitet werden?

Dies ist durchaus möglich. Es muss jedoch darauf geachtet werden, dass die Qualität der Ausbildung nicht unter der Quantität leidet.

#### 4 Wieso muss der Lernfortschritt erfasst werden?

Ziel der gesamten Ausbildung ist es, dass die Lernenden eine umfassende und gute Ausbildung absolviert haben. Dazu dient das regelmässige Erfassen und Kontrollieren des Lernfortschritts. Mit der elektronischen Erfassung in time2learn kann dies einfach erledigt werden. Die genaue Anleitung dazu finden Sie in der Kurzanleitung time2learn für Lernende auf der Homepage der Branche Handel.

#### 5 Was ist eigentlich die Lerndokumentation?

Die Lerndokumentation ist nichts anderes als eine Protokollierung der Ausbildung (1–2 Seiten auf vorgegebenem Formular in time2learn) am Ende jedes Semesters. Zudem sind die Lerndokumentationen wichtige und notwendige Dokumente für die betriebliche mündliche Lehrabschlussprüfung.

#### 6 Muss ich zu jedem Leistungsziel eine Lerndokumentation erstellen?

Ja, am Ende der Ausbildung muss zu jedem Pflicht- und zu jedem ausgewählten Wahlpflicht-Leistungsziel eine Lerndokumentation erstellt sein. Dies ergibt im Minimum 20 Lerndokumentationen.

#### 7 Muss zu jeder Lerndokumentation eine Gesprächssituation beschrieben werden?

Idealerweise und anzustreben ist es, weil es die Basis für das QV bildet. Nur in Ausnahmefällen kann eine Gesprächssituation ausgelassen werden.

##### *Beispiel 1: Lernende Maria Bernasconi (normaler Ablauf Lehrzeit)*

12 Pflicht-LZ → 12 Lerndokumentationen → davon 10 mit Gesprächssituation  
11 Wahlpflicht-LZ → 11 Lerndokumentationen → davon 10 mit Gesprächssituation

Nach 6 Semestern ergibt dies 23 Lerndokumentationen, davon 20 mit Gesprächssituation.

Bis zum Ende des 5. Semesters hat Maria Bernasconi 17 Lerndokumentationen mit Gesprächssituation erfasst. Diese erfasst sie bis spätestens am 28. Februar im time2learn. Sie dienen den Experten als Grundlage für die mündliche Prüfung.

##### *Beispiel 2: Max Muster (besonderes Ereignis während Lehrzeit)*

12 Pflicht-LZ → 12 Lerndokumentationen → davon 10 mit Gesprächssituation  
8 Wahlpflicht-LZ → 8 Lerndokumentationen → davon 7 mit Gesprächssituation

Nach 6 Semestern ergibt dies 20 Lerndokumentationen, davon 17 mit Gesprächssituation.

Im 4. Semester hat Max Muster einen Sportunfall und fällt im Betrieb längere Zeit aus. Die mindestens notwendigen 2 Lerndokumentationen kann Max Muster ausfüllen, er erlebt aber nur eine Gesprächssituation. Dies ist in Ausnahmefällen ok, sollte aber so wenig wie möglich vorkommen. Bis zum Ende des 5. Semesters besitzt Max Muster 14 Lerndokumentationen mit Gesprächssituation im time2learn.

- 8 Wie ausführlich sollen die Tätigkeiten in der Lerndokumentation beschrieben werden?**  
Siehe Beispiele in der LDD S. 48/49 und auf der Homepage der Branche Handel.
- 9 Muss der Ausbildungsplaner time2learn eingesetzt werden?**  
Ja. Die Ausbildungs- und Lernplanung in der beruflichen Grundbildung ist eine wichtige Aufgabe des Lehrbetriebs. Der elektronische Ausbildungsplaner time2learn dient dazu, alle notwendigen Aufgaben schnell und einfach auszulösen und um die Übersicht jederzeit zu behalten. Zudem werden die Einladungen der überbetrieblichen Kurse sowie die Unterlagen für das QV in time2learn verwaltet.
- 10 Wo finde ich weitere Informationen zum Ausbildungsprogramm?**  
Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne das Sekretariat der Branche Handel  
([info@branche-handel.ch](mailto:info@branche-handel.ch)).

### **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Einsatzplanung im time2learn	3
Abbildung 2: Auswahl der Leistungsziele	14
Abbildung 3: Leistungsziele den Abteilungen zuordnen	14
Abbildung 4: Individuellen Einsatzplan je Lernende/n erstellen	15
Abbildung 5: Einsatzplan je Lernende/n mit üK-, PE- und Ferienterminen ergänzen	15

# Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

---

## Inhalt

4.1 Was ist eine ALS? _____	3
4.2 Praktische Umsetzung am Arbeitsplatz _____	3
4.3 Vorgehen bei einer ALS _____	4
4.4 Beurteilung und Notengebung der Arbeits- und Lernsituationen _____	5
4.5 Fragen und Antworten zu den Arbeits- und Lernsituationen _____	9

<b>Das Wichtigste in Kürze</b>	
<b>Zweck</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beurteilung der Leistungen im Betrieb im laufenden Semester sowie Planung des nächsten Semesters</li> </ul>
<b>Kurzbeschreibung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsbeurteilung aufgrund von Leistungszielen sowie Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> <li>• Pro Semester 1 ALS, total 6 ALS</li> </ul>
<b>Aufgaben Lernende/r</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziele bearbeiten</li> <li>• Betriebliche Ausbildung beurteilen</li> </ul>
<b>Aufgaben Praxisausbilder/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu Beginn des Semesters: Besprechung mit Lernendem/r durchführen</li> <li>• Ziele vereinbaren und kontrollieren</li> <li>• Lernende/n während des Semesters beobachten und beurteilen</li> <li>• Möglichst pro Semester ein Zwischengespräch führen</li> <li>• Zum vereinbarten Zeitpunkt das Beurteilungsgespräch führen, Noten für Teilkriterien erteilen</li> </ul>
<b>Aufgaben Berufsbildner/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ALS-Beurteilungen durch Praxisausbilder/innen prüfen</li> <li>• Schlussunterschrift unter ALS-Bewertungsbogen setzen (Eine Unterschrift ist für die Personalakte nötig. In time2learn sind alle Formulare ohne Unterschrift gültig.)</li> <li>• Eingabe der ALS-Noten in time2learn (und übermitteln in DBLAP2)</li> </ul>
<b>Aufgabe üK-Leiter/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Lernenden im üK 1 die ALS erklären</li> </ul>
<b>Wann erledigen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ALS-Beobachtungsdauer 3–6 Monate <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ALS 1 erst nach Besuch des üK 1 beginnen</li> <li>◦ ALS 6 nur 3 Monate wegen früherem Notenabgabetermin</li> </ul> </li> <li>• Beobachtungen laufend während der Arbeiten im Betrieb</li> <li>• Bericht zur ALS in der Regel am Ende jedes Semesters</li> </ul>
<b>Bezug zur betrieblichen Erfahrungsnote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jede ALS-Note trägt 1/6 zur Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens bei.</li> </ul>
<b>Hilfsmittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular Bericht zur Arbeits- und Lernsituation</li> <li>• Formular Beurteilung der Ausbildung durch Lernende/n</li> <li>• Ausbildungsplaner time2learn</li> </ul>
<b>Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2–8 Leistungsziele gemäss Ausbildungsprogramm zuordnen</li> <li>• 2–4 Methodenkompetenzen zuordnen</li> <li>• 2–6 Sozial- und Selbstkompetenzen zuordnen</li> </ul>

## 4.1 Was ist eine ALS?

In der Arbeits- und Lernsituation wird festgelegt, welche fachlichen Leistungsziele sowie Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen Sie im Betrieb bearbeiten. Die Beobachtungsdauer soll nach Möglichkeit sechs Monate umfassen, muss aber mindestens drei Monate betragen. Ihr/Ihre Praxisausbilder/in beobachtet in dieser Zeit Ihre Leistungen und Ihr Verhalten am Arbeitsplatz bezüglich der ausgewählten Ziele und Kompetenzen. Am Ende des Semesters werden Ihre Leistungen und Ihr Verhalten beurteilt.

## 4.2 Praktische Umsetzung am Arbeitsplatz

Ihr/Ihre Praxisausbilder/in erläutert Ihnen die Ziele und die zu erreichenden Kompetenzen, sodass Sie verstehen, worauf Sie während der Arbeit zu achten haben. Während des Semesters erledigen Sie wie gewohnt Ihr Tagesgeschäft und bearbeiten die definierten Arbeitssituationen, bis Sie diese beherrschen.

Während dieser Zeit werden Sie von Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in beobachtet. Diese/r notiert Positives, Verbesserungsmöglichkeiten, Kritisches und andere Bemerkungen.

Ihr/e Praxisausbilder/in hält am Ende jedes Semesters Ihren Bildungsstand gestützt auf Ihre Leistungen und Ihr Verhalten sowie aufgrund der Lerndokumentation im Bericht über die Arbeits- und Lernsituationen fest. Die Resultate und Erfahrungen werden mit Ihnen besprochen. Dabei können Sie auch Ihre Vorschläge und Feststellungen einbringen. Es finden keine Präsentationen und Fachgespräche am Ende der ALS statt.

Absolvieren Sie während eines Semesters Einsätze an mehreren Arbeitsplätzen, so können mehrere Einsätze für die ALS-Beurteilung beigezogen werden. Alternativ kann auch jener Einsatz mit der längsten Dauer (mindestens drei Monate) für die ALS-Beurteilung beigezogen werden.

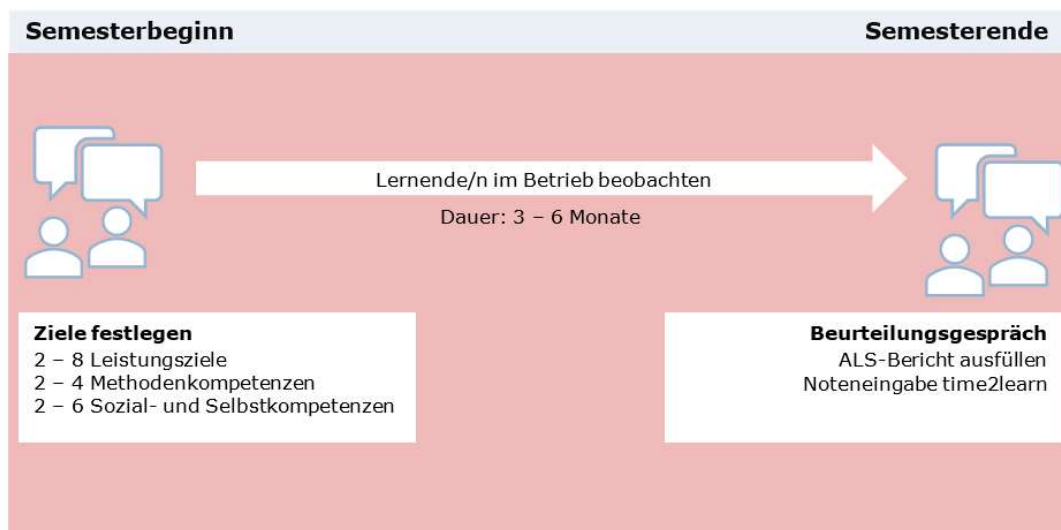


Abbildung 1: Ablauf Arbeits- und Lernsituation



### 4.3 Vorgehen bei einer ALS

<b>Vorbereitungsgespräch</b>	Zu Beginn des Semesters besprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in, welche Arbeiten zur Erledigung geplant sind. Dabei werden Ihnen die entsprechenden Leistungsziele und passenden Kompetenzen mitgeteilt und erläutert. Dies entspricht den nachfolgenden Punkten h) – k).
<b>Durchführung</b>	Arbeiten ausführen, Lerndokumentation nachführen, Erfahrungen festhalten. Während des Semesters werden Sie von Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in laufend beobachtet.
<b>Terminvereinbarung für Beurteilungsgespräch</b>	Ihr/e Praxisausbilder/in wird mit Ihnen einen Termin für die Besprechung der Arbeits- und Lernsituation (ALS) vereinbaren. Reservieren Sie für das Gespräch genügend Zeit. Das Gespräch soll in der Regel gegen Ende des Semesters stattfinden.
<b>Gesprächsvorbereitung</b>	<p>Bereiten Sie sich auf dieses Gespräch sorgfältig vor. Sie erhalten dabei Gelegenheit, Ihre Wahrnehmungen und Erfahrungen einzubringen.</p> <p>Als Grundlage für die Durchführung des Gesprächs dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Vorlage Bericht zur ALS für das entsprechende Semester</li> <li>• die Lerndokumentation (Lernerfahrungen aufgrund der Leistungsziele).</li> <li>• time2learn: Informationen zur ALS und zum L5\$ernfortschritt</li> </ul> <p>Beurteilen Sie die Ausbildung aus Ihrer Sicht. Füllen Sie dazu in time2learn den entsprechenden Teil aus (Beurteilung der Ausbildung durch die/den Lernende/n). Siehe auch S. 68/69.</p> <p>Als Vorbereitung wird auch der/die Praxisausbilder/in Ihre Leistungen im vergangenen Semester beurteilen und im Bericht zur ALS eintragen.</p>
<b>Gesprächsdurchführung</b>	<p>Während des Gesprächs werden Sie mit Ihrer/Ihrem Praxisausbilder/in folgende Punkte besprechen und beurteilen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Leistungen im Betrieb (Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen)</li> <li>b) Überprüfung der Zielerreichung in der abgelaufenen Beurteilungsperiode</li> <li>c) Vereinbarung der persönlichen Ziele und Fördermassnahmen für die nächste Beurteilungsperiode</li> <li>d) Vollständigkeit und Ausführung Ihrer Lerndokumentation</li> <li>e) Leistungen in den überbetrieblichen Kursen (Rückmeldungen)</li> <li>f) Leistungen in der Berufsfachschule (Zeugnisse und Zertifikate)</li> <li>g) Ihre Beurteilung der Ausbildung</li> <li>h) Vereinbarungen für die nächste Beurteilungsperiode</li> <li>i) Festlegung der Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, die im nächsten Semester bearbeitet und beurteilt werden.</li> <li>j) Diverse weitere Punkte bei Bedarf</li> <li>k) Unterzeichnung des Berichts zur ALS</li> </ol> <p>Das Original des Berichts zur ALS wird anschliessend an den/die Berufsbildner/in weitergeleitet. Der/die Berufsbildner/in prüft und unterzeichnet den Bericht zur ALS und überträgt die Note in die DBLAP 2 (via time2learn)</p> <p>Sie erhalten eine Kopie des Berichts zur ALS und legen diesen in der Lern- und Leistungsdokumentation im Register 3 ab.</p>
<b>Abschluss der ALS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gemäss internen Terminen</li> <li>• Noteneingabe (time2learn): ALS 1–4: bis spätestens 15. August, ALS 5 und 6: bis 15. Mai</li> </ul>

#### 4.4 Beurteilung und Notengebung der Arbeits- und Lernsituationen

Die Beurteilung einer ALS ist vergleichbar mit den Mitarbeiterbeurteilungen in der Arbeitswelt. Ihr/e Praxisausbilder/in beurteilt und benotet Ihre Leistungen und Ihr Verhalten am Arbeitsplatz nach im Voraus festgelegten Kriterien.

Der Bericht zur ALS ist aber auch eine Standortbestimmung und dient der zielgerichteten Ausbildung. Probleme sollen rechtzeitig erkannt und mit geeigneten Massnahmen behoben werden.

Er wird halbjährlich im Rahmen eines gemeinsamen Gesprächs von Ihnen und Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in erstellt.

##### Beurteilung der Fachkompetenzen

Die Beurteilung Ihrer Fachkompetenzen nimmt Ihr/e Praxisausbilder/in direkt an den mit der ALS zu bearbeitenden Leistungszielen vor. Um die Note für die einzelnen Leistungsziele festzulegen, müssen Teilkriterien benotet werden. Für alle Leistungsziele werden die gleichen vier Teilkriterien bewertet.

ALS Teilkriterien	Präzisierung der ALS Teilkriterien
<b>Ausbildungsstand</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erzielt Resultate entsprechend den Anforderungen der aktuellen Beobachtungsperiode</li> <li>• reflektiert und dokumentiert die Arbeiten laufend in einer Lerndokumentation</li> </ul>	<i>Bemerkungen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie ist die Gesamtbeurteilung der ganzen Beobachtungsperiode?</li> <li>• Wurden alle Lehrjahr-, alters-, profil-, typgerechten Erwartungen erfüllt?</li> <li>• Ist eine Steigerung über die ALS-Dauer sichtbar? Hat sich der Ausbildungsstand positiv entwickelt?</li> <li>• Sind die Anforderungen an die LDoks, welche die Branche vorgegeben hat, erfüllt worden?</li> </ul>
<b>Arbeitsqualität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet sorgfältig und genau;</li> <li>• führt Aufträge und Arbeiten fachlich korrekt aus</li> <li>• verwendet die richtige Branchensprache / korrekte Fachbegriffe</li> <li>• erstellt korrekte Dokumente</li> </ul>	<i>Bemerkungen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beurteilung von konkreten Aufträgen und Arbeiten</li> <li>• korrekte Erstellung aller Dokumente: Rechtschreibung und Grammatik fehlerfrei, Gestaltung gemäss betrieblichen Vorgaben</li> </ul>
<b>Arbeitsmenge, Arbeitstempo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet speditiv und zielgerichtet;</li> <li>• erledigt Aufträge innerhalb der vorgegebenen Zeit</li> </ul>	<i>Bemerkungen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beurteilung von konkreten Aufträgen und Arbeiten</li> </ul>
<b>Umsetzung der Berufskennntnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzt betriebliche Kennntnisse und Hilfsmittel (Instruktionen, Checklisten) ein</li> <li>• setzt schulische Berufskennntnisse (IKA, W&amp;G, Sprachen) ein</li> <li>• setzt üK-Kennntnisse ein</li> </ul>	<i>Bemerkungen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann die Verbindung von Theorie und Praxis herstellen und sein Wissen einsetzen</li> <li>• jeweils und/oder</li> <li>• Punkt 2 &amp; 3: Bringschuld des Lernenden</li> <li>• Punkt 2 &amp; 3: sinnvoller Einsatz</li> <li>• LB hat Infos Schule &amp; üK in LZ-Katalog</li> </ul>

## Beispiel der Beurteilung einer Fachkompetenz / (Leistungsziel)

1.1.5.5 W Aufgaben bei Personalausritten ausführen

Note  Berechneter Wert: 4.38

Bemerkungen, Begründungen \*

Hinweis: Die Beurteilung der Teilkriterien sind in der Ausgabe des ALS-Berichts für Lernende nicht sichtbar.

Teilkriterium	Note	Bemerkungen, Begründungen
<b>Ausbildungsstand</b> - erzielt Resultate entsprechend den Anforderungen der aktuellen Beobachtungsperiode - reflektiert und dokumentiert die Arbeiten laufend in einer Lerndokumentation	<input type="text" value="4.0"/>	z.T. Fehler in der Dokumentation. Könnte noch besser kontrollieren.
<b>Arbeitsqualität</b> - arbeitet sorgfältig und genau; - führt Aufträge und Arbeiten fachlich korrekt aus - verwendet die richtige Branchensprache / korrekte Fachbegriffe - erstellt korrekte Dokumente	<input type="text" value="5.0"/>	Kleine Flüchtigkeitsfehler. Wurde seit dem letzten Zwischengespräch besser.
<b>Arbeitsmenge, Arbeitstempo</b> - arbeitet speditiv und zielgerichtet; - erledigt Aufträge innerhalb der vorgegebenen Zeit	<input type="text" value="3.5"/>	Noch langsame und ineffiziente Arbeitsweise. Verliert viel Zeit mit unwichtigen Recherchen.
<b>Umsetzung der Berufskennnisse</b> - setzt betriebliche Kenntnisse und Hilfsmittel (Instruktionen, Checklisten) ein - setzt schulische Berufskennnisse (IKA, W&G, Sprachen) ein - setzt üK-Kennnisse ein	<input type="text" value="5.0"/>	Hört aufmerksam zu und macht sich Notizen, die er beim Arbeiten zur Rate zieht. Hat einen guten Vorschlag aus dem üK gemacht.

Abbildung 2: Beispiel der Beurteilung einer Fachkompetenz

Hinweis: In time2learn werden die Begriffe Bildungsziel und Leistungsziel synonym verwendet!

### Vorgehen der Berufsbildner im time2learn

- Für die einzelnen Teilkriterien eine Note auswählen. Bemerkungen schreiben
- Wenn es im Zusammenhang mit dem Leistungsziel und den durchgeführten Arbeiten sinnvoll ist (keine Beobachtungen in der Praxis möglich), kann ausnahmsweise auf die Note eines Teilkriteriums verzichtet werden.
- Der Durchschnitt der Noten wird automatisch berechnet. Nicht erteilte Noten werden nicht berücksichtigt.
- Dieser berechnete Durchschnitt dient als Indikator für die Festlegung der Note für das Leistungsziel. Die Note für das Leistungsziel wird nicht automatisch berechnet, sondern muss durch den/die Praxisausbilder/in von Hand in time2learn ausgewählt werden.

## Beurteilung der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS-Kompetenzen)

Auch für die Bestimmung der Noten für die im Voraus festgelegten Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen können Teilkriterien eingesetzt werden. Im Unterschied zu den Fachkompetenzen stehen für jede Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz jedoch spezifische Kriterien zur Verfügung. Es sollen aber ebenfalls nur diejenigen Kriterien bewertet werden, die in Zusammenhang mit den durchgeführten Arbeiten sinnvoll sind.



Die Teilkriterien für die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen sind direkt aus den entsprechenden Teilzielen dieser Kompetenzen abgeleitet.

### Ausnahme

Im Rahmen der Beurteilung der Methodenkompetenz «2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten» wird die korrekte und termingerechte Ausführung der üK-Vorbereitungs- und üK-Transferaufträge bewertet. Betriebe erhalten von der üK-Leitung eine Notenempfehlung für diese Teilnote.

## Beispiel einer Beurteilung der Methoden- sowie der Sozial- und Selbstkompetenzen

### Methodenkompetenzen

**2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten**  

Note  Berechneter Wert: 4.88

Bemerkungen, Begründungen \*



---

Hinweis: Die Beurteilung der Teilkriterien sind in der Ausgabe des ALS-Berichts für Lernende nicht sichtbar.

Teilkriterium	Note	Bemerkungen, Begründungen
Wählt Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschafft zielgerichtet die erforderlichen Informationen	<input type="text" value="5.0"/>	Nutzt die zur Verfügung stehenden Informationsquellen.
Plant Arbeiten und Projekte, setzt Prioritäten und entscheidet situationsgerecht	<input type="text" value="4.5"/>	Plant Arbeiten gut ein. Könnte noch besser Prioritäten setzen.]
Führt Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus	<input type="text" value="5.5"/>	Erfüllt.
Kontrolliert und dokumentiert die ausgeführten Arbeiten	<input type="text" value="4.5"/>	Arbeitet sehr schnell, dabei passieren Flüchtigkeitsfehler. Seit dem Zwischengespräch ist es besser geworden.
Reflektiert regelmässig die Arbeiten und das Handeln, um die eigenen Leistungen und das eigene Verhalten zu optimieren	<input type="text" value="keine Bewertu"/>	-
Erledigt die üK-Vorbereitungs- und -Transferaufträge korrekt und termingerecht	<input type="text" value="keine Bewertu"/>	-

Abbildung 3: Beispiel der Beurteilung einer Methodenkompetenz

## Sozial- und Selbstkompetenzen

**3.1 Leistungsbereitschaft**  

Note  Berechneter Wert: 5.40

Bemerkungen, Begründungen \*

Hinweis: Die Beurteilung der Teilkriterien sind in der Ausgabe des ALS-Berichts für Lernende nicht sichtbar.

Teilkriterium	Note	Bemerkungen, Begründungen
Geht Arbeiten motiviert und überlegt an	<input type="text" value="6.0"/>	- Sehr motiviert - hat viele Zusatzaufgaben übernommen - sehr flexibel und offen neues zu lernen
Erfüllt die Anforderungen und Anliegen der Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner	<input type="text" value="5.5"/>	Führt Aufträge immer korrekt und konsequent aus
Hält sich an Termine und Qualitätsvorgaben	<input type="text" value="5.5"/>	Haltet sich stets an Zeitvorgaben
Ist belastbar, erkennt schwierige Situationen und holt sich bei Bedarf Unterstützung	<input type="text" value="5.0"/>	- Behält immer Ruhe und Übersicht - Hohe Eigeninitiative - Dürfte manchmal mehr Unterstützung holen
Übernimmt Verantwortung für seine Arbeiten und sein Verhalten	<input type="text" value="5.0"/>	Arbeitet transparent

Abbildung 4: Beispiel der Beurteilung einer Sozial- und Selbstkompetenz

### Vorgehen

- Für die einzelnen Teilkriterien eine Note festlegen.
- Der Durchschnitt der Noten wird automatisch berechnet. Nicht erteilte Noten werden nicht berücksichtigt.
- Dieser berechnete Durchschnitt dient als Indikator für die Festlegung der Note für Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. Die Note für die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz wird nicht automatisch berechnet, sondern durch den/die Praxisausbilder/in gesetzt.

### Notengebung

Die Noten werden gemäss folgender Notenskala gegeben:

Für die einzelnen Beurteilungskriterien und Teilkriterien sind nur ganze oder halbe Noten zu erteilen. Die beiden Noten zur Fachkompetenz und den MSS-Kompetenzen sind auf Zehntelnoten zu berechnen.

Leistung	Note	Die Note der ALS berechnet sich aus diesen Noten wie folgt:	
sehr gut	6		
gut	5	Fachkompetenzen	zählt einfach
genügend	4	MSS-Kompetenzen	zählt einfach
schwach	3	Gesamtnote ALS	gerundet auf halbe oder ganze Note
sehr schwach	2		
unbrauchbar	1		

## 4.5 Fragen und Antworten zu den Arbeits- und Lernsituationen

- 1 Muss die Beobachtungsdauer genau der Semesterdauer entsprechen?**

In der Regel soll die Beobachtungsdauer mit dem Semester übereinstimmen. Wird eine ALS-Dauer aus organisatorischen Gründen beispielsweise auf drei Monate (Minimaldauer einer ALS) festgelegt, so reduziert sich auch die Beobachtung auf diese Zeitspanne.
- 2 Wieso muss ein Vorbereitungsgespräch bei Semesterbeginn mit dem/der Lernenden durchgeführt werden?**

Der/die Praxisausbilder/in soll mit dem/der Lernenden die entsprechenden Leistungsziele und auch die ausgewählten MSS-Kompetenzen besprechen. Dabei geht es auch um eine Klärung, was von der/dem Lernenden erwartet wird.
- 3 Ist eine Gesprächsvorbereitung für die Besprechung der ALS notwendig?**

Ja. Es soll in diesem Gespräch auf möglichst alle Punkte gemäss «Vorgehen bei der ALS» (Kapitel 3.3) eingegangen werden. Da die ALS benotet wird und dies für die Abschlussprüfungsnote zählt, ist es wichtig, dass dieses Gespräch in einer gut vorbereiteten Art und Weise durchgeführt wird.
- 4 Wie wird die ALS Note ermittelt?**

Die ALS-Note setzt sich zu 50% aus der Durchschnittsnote für die Fachkompetenzen und zu 50% aus der Durchschnittsnote für die MSS-Kompetenzen zusammen.

Die Note der Fachkompetenzen ist der Durchschnitt aller benoteten Leistungsziele (2-8). Die Note der MSS-Kompetenzen entspricht dem Durchschnitt aller benoteten Methodenkompetenzen (2-4) und Sozial- und Selbstkompetenzen (2-6).

Zu jeder Fachkompetenz gibt es 4 Teilkriterien die zu benoten sind. Die MSS-Kompetenzen haben individuelle Kriterien, von denen Sie einzelne zur Benotung auswählen können.

Time2learn führt den/die Praxisausbilder/in bei der Notengebung Schritt für Schritt zur Endnote (siehe S. 59).
- 5 Wozu dient die zweite Seite des ALS-Berichts?**

Hier hat der Praxisausbilder die Möglichkeit, in Worten festzuhalten, was es zu den Themen «Zielerreichung», «Vereinbarung für die nächste Beurteilungsperiode» und «Verschiedenes» noch zu klären gibt.
- 6 Wieso hat der/die Lernende die Möglichkeit, eine Beurteilung aus seiner/ihrer Sicht abzugeben?**

Bei einem offenen, transparenten und wohlwollenden Verhältnis zwischen Praxisausbilder/in und der/dem Lernenden ist es möglich, auch Anregungen und Kritik von dem/der Lernenden als Verbesserungschance zu akzeptieren. Angebrachte Kritik von dem/der Lernenden darf sich aber nicht negativ auf den weiteren Lehrverlauf auswirken.
- 7 Wieso muss der späteste Notenabgabetermin unbedingt eingehalten werden?**

Da alle Noten, die für das Qualifikationsverfahren relevant sind, in der nationalen Datenbank erfasst werden, ist es zwingend notwendig, dass der Noteneintrag fristgerecht gemacht wird. Verspätete Noteneingaben belasten die weitere Verarbeitung erheblich und sind deshalb unter allen Umständen zu vermeiden.
- 8 Welche Termine muss man bei den ALS-Noten einhalten?**

Die Benotung und das Beurteilungsgespräch müssen bis Ende Semester erledigt sein.

Im 1. und 2. Lehrjahr müssen die Noten jeweils bis am 15. August, im 3. Lehrjahr bis am 15. Mai in die DBLAP2 eingetragen, resp. per time2learn übermittelt worden sein.
- 9 Wo finde ich weitere Informationen zur ALS?**

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne das Sekretariat der Branche Handel ([info@branche-handel.ch](mailto:info@branche-handel.ch)).

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Ablauf Arbeits- und Lernsituation	3
Abbildung 2: Beispiel der Beurteilung einer Fachkompetenz	6
Abbildung 3: Beispiel der Beurteilung einer Methodenkompetenz	7
Abbildung 4: Beispiel der Beurteilung einer Sozial- und Selbstkompetenz	8

# Prozesseinheiten (PE)

---

## Inhalt

5.1 Was ist eine Prozesseinheit?_____	3
5.2 Realisation einer Prozesseinheit _____	3
5.3 Vorgehen bei Prozesseinheiten_____	4
5.4 Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit_____	6
5.5 Beurteilung und Notengebung der Prozesseinheiten_____	7
5.6 Flussdiagramme _____	12
5.7 Fragen und Antworten zu den Prozesseinheiten_____	15

## **Broschüre 5 von 7**

**Lern- und Leistungsdokumentation LLD**

**Ausgabe 2019**



<b>Das Wichtigste in Kürze</b>	
<b>Zweck</b>	Arbeitsabläufe beschreiben, analysieren und optimieren
<b>Kurzbeschreibung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung der PE-Dokumentationen mit der Beschreibung eines Arbeitsablaufs (12–30 Seiten inkl. Beilagen)</li> <li>• PE 1 im 3. oder 4. Semester</li> <li>• PE 2 im 4. oder 5. Semester</li> <li>• Präsentation der Prozesseinheiten PE 1 und PE 2</li> <li>• Beurteilung durch Praxisausbilder/in und unabhängige Drittperson</li> </ul>
<b>Aufgaben Lernende/r</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesseinheiten selbstständig erarbeiten und PE-Dokumentationen erstellen</li> <li>• PE-Dokumentationen einreichen</li> <li>• Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 präsentieren</li> </ul>
<b>Aufgaben Praxisausbilder/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 festlegen (Thema, Arbeitsablauf)</li> <li>• Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 beurteilen (PE-Dokumentation) (Beurteilungsblatt Teil A)</li> </ul>
<b>Aufgabe unabhängige Drittperson</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationen der Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 beurteilen (Beurteilungsblatt Teil B)</li> </ul>
<b>Aufgaben Berufsbildner/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE-Beurteilungen durch Praxisausbilder/innen und unabhängige Drittperson prüfen</li> <li>• Schlussunterschrift auf PE-Bewertungsbogen setzen</li> <li>• (Eine Unterschrift ist für die Personalakte nötig. In time2learn sind alle Formulare ohne Unterschrift gültig.)</li> <li>• Eingabe der PE-Noten (via time2learn)</li> </ul>
<b>Aufgaben üK-Leiter/in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernende im üK 2 und üK 3 in die PE1 bzw. PE2 einführen</li> </ul>
<b>Wann erledigen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 1 im 3. oder 4. Semester (nach üK 2)</li> <li>• PE 2 im 4. oder 5. Semester (nach üK 3)</li> <li>• Für die Erstellung einer PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb minimal 16 Stunden bis maximal 24 Arbeitsstunden zur Verfügung.</li> </ul>
<b>Bezug zur betrieblichen Erfahrungsnote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jede PE-Note trägt zu 1/8 zur Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens bei.</li> </ul>
<b>Hilfsmittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular PE-Aufgabenstellung</li> <li>• Formular PE-Bewertung Teil A: Dokumentation</li> <li>• Formular PE Bewertung Teil B: Präsentation</li> <li>• Ausbildungsplaner (time2learn)</li> </ul>
<b>Hinweis</b>	Die PE 2 bildet die Grundlage für die mündliche Abschlussprüfung (Fachgespräch).

## 5.1 Was ist eine Prozesseinheit?

Wenn Sie einzelne Tätigkeiten in einem grösseren Zusammenhang zu einem ganzen Arbeitsablauf stellen können, bringt das folgende Vorteile:

- Es erleichtert Ihnen die Arbeit, denn Sie wissen, welche Stellen und Personen auch noch beim Arbeitsablauf beteiligt sind.
- Ihre tägliche Arbeit wird interessanter, wenn Sie die Zusammenhänge sehen und erkennen, welche Rolle Sie bei diesem Arbeitsablauf spielen.

Die heutige Arbeitswelt verlangt von den Kaufleuten ein verstärktes prozessorientiertes und bereichs-übergreifendes Denken und Handeln. Deshalb wird bei der Ausbildung in den Betrieben darauf geachtet, dass sich die Lernenden nicht mit Einzeltätigkeiten beschäftigen, sondern sich mit ganzen Arbeitsabläufen sowie vernetzten Teilschritten auseinandersetzen. Betriebliche Abläufe müssen erkannt, verstanden und festgehalten werden können. Dazu gehören insbesondere Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechnik und vernetztes Denken. Damit Sie solche Zusammenhänge besser erkennen, werden Sie während der Ausbildung **zwei Prozesseinheiten** bearbeiten.

Eine Prozesseinheit umfasst die Analyse und Beschreibung eines konkreten Arbeitsablaufs (konkrete Situation). Das Resultat Ihrer Erkenntnisse fassen Sie in der PE-Dokumentation zusammen. Informationen zur praktischen Durchführung erhalten Sie in den überbetrieblichen Kursen. Dort lernen Sie auch, wie Sie Arbeitsabläufe beschreiben und darstellen können.

## 5.2 Realisation einer Prozesseinheit

Sie erhalten von Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in einen schriftlichen Auftrag mit dem Thema und den konkreten Aufgaben. Sie setzen sich intensiv und selbstständig mit diesem Auftrag auseinander. Zunächst erstellen Sie einen genauen Zeitplan mit den einzelnen Arbeiten, dem geschätzten Aufwand und den Meilensteinen. Anschliessend besprechen Sie den Zeitplan mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in und erhalten von ihm/ihr die Freigabe für die Realisierung. Basierend auf Ihrem Zeitplan erstellen Sie die PE-Dokumentation.

### PE-Dokumentation

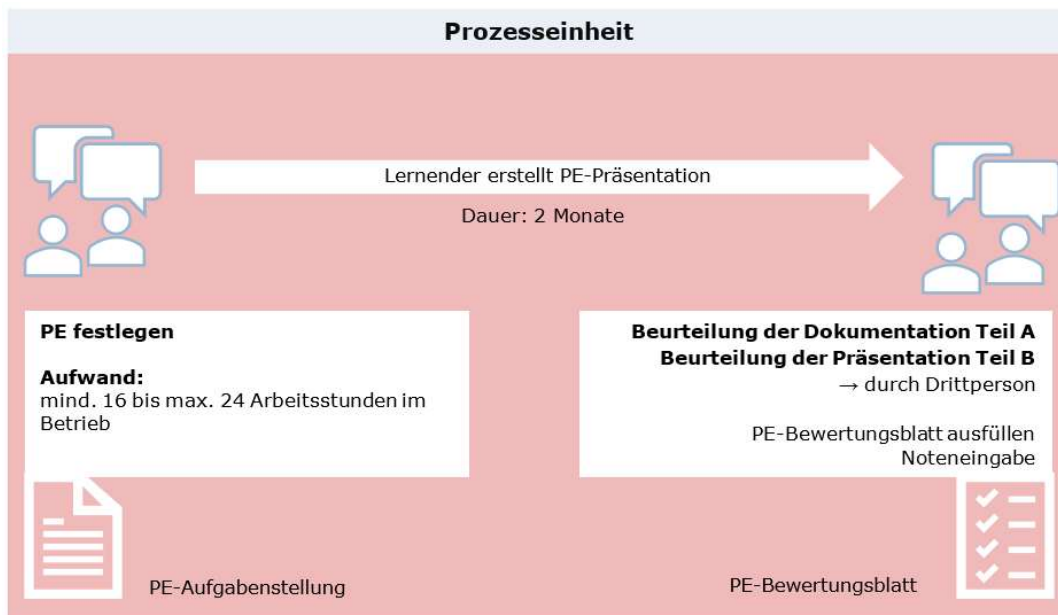


Abbildung 1: Ablauf Prozesseinheit

### 5.3 Vorgehen bei Prozesseinheiten

<b>Einführung</b>	Grundlegende Einführung in die Prozesseinheit (Vorgehen und Methoden) im Rahmen des üK 2.
<b>PE-Aufgabenstellung formulieren</b>	<p>Im Rahmen einer Besprechung mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in werden folgende Punkte vereinbart und schriftlich festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezeichnung der Prozesseinheit</li> <li>• Kurzbeschreibung der Aufgabenstellung</li> <li>• Rahmenbedingungen für den Prozess: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ob, wo und wie der Prozess oder einzelne Schritte durchzuführen sind</li> <li>○ Zeitrahmen für die Durchführung des Prozesses</li> <li>○ verantwortliche Personen und Zuständigkeiten</li> <li>○ zu verwendende Hilfsmittel usw.</li> </ul> </li> <li>• Rahmenbedingungen für die Erstellung der PE-Dokumentation: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ inhaltliche und formale Vorgaben (durch Lehrbetrieb festzulegen)</li> <li>○ Vorgaben zu Verbesserungsvorschlägen</li> <li>○ Abgabezeitpunkt für die PE-Dokumentation.</li> </ul> </li> <li>• Erwartetes Resultat</li> <li>• Beurteilungskriterien gemäss PE-Bewertungsblatt</li> <li>• Vereinbarung: Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass die Besprechung stattgefunden hat und Ihnen die Aufgabenstellung klar ist.</li> </ul>
<b>Prozesseinheit erarbeiten</b>	<p>Aufgrund der Aufgabenstellung erstellen Sie zunächst einen Zeitplan (Liste der Aktivitäten, Dauer, Meilensteine).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschliessend beschaffen Sie sich die notwendigen Informationen, führen die Tätigkeiten – soweit dies möglich ist – selber aus und beschreiben den Prozess. Halten Sie Ihre Erkenntnisse und Erfahrungen in schriftlicher Form fest.</li> </ul> <p>Für die Erarbeitung der PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb maximal 24 Arbeitsstunden zur Verfügung. Die Prozesseinheit soll innerhalb eines Zeitraums von maximal 2 Monaten abgeschlossen werden.</p>
<b>Dokumente einreichen</b>	<p>Abzugebende Dokumente:</p> <p>Nach Abschluss der Prozesseinheit übergeben Sie Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in ein Dossier mit folgenden Unterlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE-Aufgabenstellung,</li> <li>• PE-Dokumentation.</li> </ul>
<b>Prozesseinheit beurteilen</b>	<p>Ihr/e Praxisausbilder/in beurteilt die erstellte PE-Dokumentation. Anschliessend stellen Sie die Dokumentation inklusive Aufgabenstellung und PE-Beurteilung spätestens auf den im Voraus vereinbarten Abgabetermin der vom Lehrbetrieb bestimmten, unabhängigen Drittperson zu.</p>
<b>Prozesseinheit präsentieren</b>	<p>PE-Präsentation (Dauer 10–15 Minuten, mundart oder hochdeutsch). Die unabhängige Drittperson beurteilt die PE-Präsentation.</p>
<b>Prozesseinheit abschliessen</b>	<p>Notenabgabe der PE 1: bis spätestens 15. August  Notenabgabe der PE 2: bis spätestens 28. Februar (Dossier bereit am 28. Februar im time2learn für Prüfungsexperten. Note bis 15. Mai)</p>

Name/Vorname Muster-Handel Lernender Ük2

Geburtsdatum 01.01.2001

Lehrbetrieb Handel AG

Name/ Ort

Praxisausbildner/ in Handel Hanna

Name/ Vorname

Präsentation und Besprechung mit unabhängiger Drittperson / üK-Leiter/in

Sitzungszimmer

18.01.2017

10 Uhr

Prozess, Aufgabenstellung und erwartetes Resultat

Bezeichnung

Optimierung der Bearbeitung von eingehenden Kundenanfragen

Aufgabenstellung

Von Kunden eingehende Korrespondenz, Telefonate und E-Mails werden in der Verkaufsabteilung bearbeitet.

Die Themen der Kundenanfragen sind sehr vielseitig. Im Wesentlichen sind es Folgende: Prospektbestellung, Auskünfte zu Preislisten, Ersatzgeräte, Ersatzteildienst, Revisionsarbeiten, Lieferzeiten, Fachgeschäfte in der Region, Fragen zur Bedienung, Garantiefragen usw.

Sie werden beauftragt, diesen Prozess zu analysieren; d.h. von der Datenerfassung ausgehend zunächst eine Übersicht zu erstellen und diese zu gliedern. Für jeden Themenkreis erarbeiten Sie anschliessend je die entsprechenden internen Folgeschritte. Dazu erstellen Sie auch ein entsprechendes Flussdiagramm, woraus ersichtlich ist, was nach jedem eingehenden Kundenkontakt jeweils erledigt werden soll.

Die Firma legt grossen Wert darauf, dass Sie auch mögliche Schwachstellen erkennen und dazu auch Ihre Vorstellungen von Verbesserungen darlegen.

Bemerkungen

Der Präsentation werden neben der unabhängigen Drittperson noch folgende Personen beiwohnen:

Leiter und zwei Mitarbeitende der Verkaufsabteilung, Lernende Kauffrau im 1. Lehrjahr

Die Details zu den Prozesseinheiten (PE) können Sie der Lern- und Leistungsdokumentation Ihrer Branche entnehmen.

Vereinbarung

Die Prozesseinheit und folgende Termine wurden zwischen vorgesetzter Person und Lernender/Lernendem vereinbart:

Beginn der PE	20.10.2017	Abgabe an Drittperson / üK-Leiter	05.01.2018
Abgabe an Praxisausbildner/in	20.12.2017	Präsentation an Drittperson/ üK-Leiter	18.01.2018
Beurteilungsgespräch mit Praxisausbildner/in	23.12.2017	Beurteilungsgespräch mit Drittperson/ üK-Leiter	18.01.2018

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift vorgesetzte Person/en

\_\_\_\_\_  
Unterschrift lernende Person

Die unabhängige Drittperson wurde bestimmt und über die Termine informiert

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Praxisausbildner/in

Formular 1: PE-Aufgabenstellung (Beispiel)

## 5.4 Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit

Die PE-Dokumentation muss folgende Vorgaben erfüllen:

Aufbau und Inhalt	Anzahl Seiten
<p><b>Titelseite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezeichnung des Prozesses</li> <li>• Betrieb/Abteilung</li> <li>• Name/Vorname des/der Lernenden</li> <li>• Name/Vorname der Praxisausbilderin oder des Praxisausbilders</li> <li>• Datum</li> </ul> <p><b>Inhaltsverzeichnis</b> Erstellen Sie das Inhaltsverzeichnis mit der entsprechenden Funktion Ihres Textverarbeitungsprogramms.</p> <p><b>Management Summary (Zusammenfassung)</b> In der Zusammenfassung ist der durchgeführte Prozess kurz zu beschreiben, bemerkenswerte Prozessschritte sind zu erwähnen und Schlussfolgerungen zu ziehen. Hier können Sie auch Ihre wichtigsten Verbesserungsvorschläge festhalten.</p> <p><b>Einführung</b> Erläutern Sie den Zweck und die Bedeutung des Prozesses für den Betrieb.</p> <p><b>Prozessablauf</b> Der Prozess wird mit einem Flussdiagramm dargestellt. Falls der Betrieb eine eigene Darstellungsform pflegt, können Sie auch diese verwenden. Nach dem Lesen der Prozessdarstellung und der Beschreibung der Teilschritte müssen einer aussenstehenden Fachperson der Prozessablauf und die einzelnen Tätigkeiten verständlich sein. Detaillierte Informationen zur Darstellung eines Prozesses finden Sie im Kapitel 4.6.</p> <p><b>Prozessbeschreibung</b> Beschreiben Sie die einzelnen Schritte des Prozessablaufs.</p> <p><b>Schlussfolgerung</b> Fassen Sie Ihre Empfehlungen, Erfahrungen und Erkenntnisse kurz zusammen. Ein gutes Beispiel einer Schlussfolgerung finden Sie in Kapitel 4.7, Frage 14.</p>	10–20
<p><b>Beilagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE-Aufgabenstellung</li> <li>• Zeitplan mit Aktivitäten (Vorgehen bei der Erstellung der PE-Dokumentation)</li> <li>• Diverse Beilagen</li> </ul>	2-10
<p><b>Totale Anzahl Seiten</b></p>	<b>12–30</b>

Für die Erstellung der PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb total 16 bis 24 Arbeitsstunden zur Verfügung (inkl. Vorbereitungen für die Präsentation).

Der Umfang der PE-Dokumentation kann durch den/die Praxisausbilder/in innerhalb der obigen Vorgaben noch eingeschränkt werden. Dabei ist die Komplexität des Prozesses zu berücksichtigen.

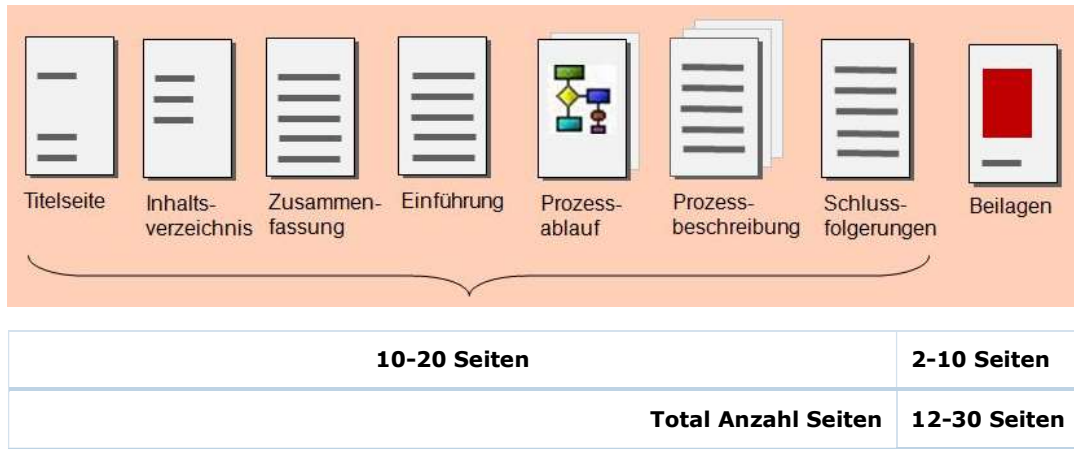


Abbildung 2: Umfang der PE-Dokumentation

## 5.5 Beurteilung und Notengebung der Prozesseinheiten

### Teil A: Dokumentation

Nachdem Sie Ihre PE-Dokumentation zum verlangten Thema verfasst haben, geben Sie diese Ihrer/Ihrem Praxisausbilder/in zur Beurteilung ab. Sie/ Er beurteilt den Inhalt und die Gestaltung der Dokumentation.

### Teil B: Präsentation

Sie präsentieren die Prozesseinheit einer vom Lehrbetrieb bestimmten, unabhängigen Drittperson. Die unabhängige Drittperson beurteilt Ihre Präsentation. Sie sind frei in der Wahl der Medien und Hilfsmittel. Die Präsentation dauert 10-15 Minuten. Der Betrieb legt die Sprache fest. Die PE-Dokumentation übergeben Sie vor der Präsentation der Drittperson.

**Die unabhängige Drittperson ist eine betriebsinterne oder betriebsexterne Person. Eine betriebsexterne Person kann eine Fachperson einer anderen Firma, ein/e Prüfungsexperte/-expertin oder ein/e üK-Leitende/r sein. Die unabhängige Drittperson darf dem Lernenden nicht in direkter Linie vorgesetzt sein.**

**Die Beurteilungskriterien (Erwartungen) der Teile A und B finden Sie auf den folgenden Seiten.**

## Beurteilungskriterien für die Prozesseinheiten

Es sind alle Kriterien zu beurteilen.

### Teil A: Dokumentation (beurteilt durch Praxisausbilder/in)

<b>Fachliche Richtigkeit und Nutzen der Dokumentation</b>	
Prozessablauf fachlich korrekt und verständlich dargestellt	Der Ablauf entspricht den betrieblichen Vorgaben. Es sind alle wichtigen, entscheidenden Teilschritte aufgeführt. Der Ablauf ist so dargestellt, dass er auch für aussenstehende Fachleute nachvollziehbar und verständlich ist.
Inhalte fachlich korrekt	Die Aussagen und Begriffe sind fachlich richtig. Die Beschreibung des Prozesses stimmt mit der Darstellung im Flussdiagramm überein. Die Fachausdrücke werden richtig und an passender Stelle verwendet.
Erläuterung der wesentlichen Teilschritte erläutert	Im Bericht werden alle wesentlichen Teilschritte des Prozesses erläutert. Die Teilschritte sind richtig und aussagekräftig beschrieben. Wesentliche Schritte werden von unwesentlichen unterschieden.
<b>Verständlichkeit des Inhalts</b>	
Klare Ausdrucksweise	Ganze Sätze; keine Wiederholungen oder Füllwörter
Nachvollziehbare Aussagen	Die fachspezifischen Aussagen werden so beschrieben, dass diese auch für aussenstehende Fachleute verständlich und nachvollziehbar sind. Fachausdrücke und Abkürzungen werden erklärt.
Zweckmässige Schlussfolgerungen	Die Schlussfolgerungen sind plausibel und nachvollziehbar. Die Schlussfolgerungen stehen in Zusammenhang zum beschriebenen Prozess.
<b>Sprache, Darstellung und Umfang</b>	
Rechtschreibung, Grammatik	Der Text ist in Bezug auf die Rechtschreibung und die Grammatik korrekt.
Gestaltung der Dokumentation	Der Bericht ist übersichtlich gestaltet und logisch gegliedert. Die Struktur des Berichts kann gut erfasst werden. Die firmeninternen Vorgaben zur Gestaltung von Dokumenten wurden eingehalten.
Umfang der Dokumentation innerhalb der Vorgaben	Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit entsprechen Punkt 4.4 der LLD.
<b>Effizientes und systematisches Arbeiten</b>	
Sinnvolles Vorgehen	Zu Beginn der Arbeiten wurde ein Zeitplan erstellt. Die gesetzten Ziele, die Vorgehensweise, die Prioritäten und die Meilensteine sind für die Durchführung der Prozesseinheit sinnvoll. Der Projektplan wurde bei der Durchführung eingehalten. Allfällige Abweichungen wurden beantragt und konnten begründet werden.
Umgang mit Informationsquellen	Bei der Recherche wurden geeignete Mittel eingesetzt (Internet, Intranet, Gespräche mit Mitarbeitenden, betriebliche Vorgaben usw.). Die verwendeten Quellen werden im Bericht genannt (im Text oder in der Fusszeile). Es werden keine Inhalte von früheren Prozesseinheiten verwendet.
Kostenbewusste Ausführung der Arbeiten	Keine Verschwendung von Material (Kopien, Folien usw.). Die Zeit für die Erstellung der Prozesseinheit wird sinnvoll genutzt.

## Teil B: Präsentation (beurteilt durch unabhängige Drittperson)

<b>Präsentation</b>	
Struktur, roter Faden, Dauer der Präsentation	Die Präsentation ist klar gegliedert (Einleitung/Hauptteil/Schluss). Die Gedankengänge sind klar und nachvollziehbar. Dauer der Präsentation zwischen 10 und 15 Minuten
Ausdrucksweise, Sprechtempo und Lautstärke	Klare und verständliche Ausdrucksweise. Ganze Sätze. Gutes Deutsch (Hochdeutsch oder nach Absprache auch Mundart). Keine ...äh..., ...ähm... und/oder Füllwörter. Das Tempo und die Lautstärke werden als angenehm und verständlich empfunden.
Auftreten während der Präsentation	Angemessene Kleidung, keinen Kaugummi, keine Mütze, Augenkontakt, Hände ruhig, Hände nicht in den Hosentaschen, ruhiges Stehen, überlegte Positionswechsel.
<b>Medieneinsatz</b>	
Situationsgerechte Wahl der Medien	Verschiedene Medien wie PowerPoint/Folien, Muster, Handouts, Flipchart usw. werden sinnvoll kombiniert. Der Medieneinsatz ist an die Raum- und Publikumsgrösse angepasst.
Zweckmässige Gestaltung der Medien	Die Unterlagen sind gut lesbar und inhaltlich nicht überladen. Die Ton- und Videoaufnahmen sind verständlich. Der Inhalt der Bilder ist klar erkennbar.
Geschickter Umgang mit den Medien	Die Medien werden richtig eingesetzt (z.B. Blick zum Publikum und nicht zur Wand). Unterlagen werden nicht abgelesen, sondern aufgrund von Stichworten erläutert.
<b>Aufbau und Verständlichkeit der Ausführungen</b>	
Nachvollziehbare Aussagen	Die Aussagen sind auch für aussenstehende Fachleute verständlich. Fremdwörter, Abkürzungen und Fachausdrücke werden stets erklärt.
Übereinstimmung der Aussagen mit Inhalt der Dokumentation	Keine Widersprüche. Keine Falschaussagen.
Überzeugende Schlussfolgerungen	Die Schlussfolgerungen sind nachvollziehbar. Die Schlussfolgerungen betreffen den Prozess und/oder das Vorgehen bei der Erstellung der Prozesseinheit.
<b>Termin- und Zeiteinhaltung</b>	
Termingerechte Einreichung der Dokumentation	Zum vorgegebenen Termin in der erwarteten Form (Papier, elektronisch) bei der unabhängigen Drittperson.
Pünktlichkeit	Rechtzeitiges Erscheinen zur Präsentation.
Dokumentation, Unterlagen, Medien	Alle für die Präsentation notwendigen Unterlagen und Medien sind vor der Präsentation vorhanden und einsatzbereit.

### Die PE-Note ist das Mittel der Noten A und B.

	<b>Wer</b>	<b>beurteilt was</b>	<b>Note</b>
Teil A	Praxisausbilder/in	Dokumentation (Inhalt und Gestaltung)	Note A
Teil B	Unabhängige Drittperson	Präsentation Medieneinsatz Vorgehen und Erkenntnisse	Note B



**Bewertungsblatt 2. Prozesseinheit**

**Ausgewählte PE** Verkaufsabteilung  
**Name/Vorname** Mustermann Maya  
**Geburtsdatum** 20.03.20..  
**Lehrbetrieb** Implex AG  
**Praxisausbildner/in** Cyrill Weber

**A. Beurteilung durch Praxisausbilder/in**

Kompetenzen / Beurteilungskri-	N	Bemerkungen, Begründungen
Fachliche Richtigkeit und Nutzen der Dokumentation <i>(Prozessablauf fachlich korrekt und verständlich dargestellt Inhalte fachlich korrekt Wesentliche Teilschritte erläutert)</i>	5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Themenbereiche wurden fachlich korrekt analysiert und dargestellt.</li> <li>- Das Flussdiagramm weist noch kleinere Fehler auf, diese haben jedoch keinen Einfluss auf die Folgerungen.</li> <li>- Teilschritte (Massnahmen) sind gut erklärt und dargestellt worden.</li> </ul>
Verständlichkeit des Inhalts <i>(Klare Ausdrucksweise Nachvollziehbare Aussagen Zweckmässige Schlussfolgerungen)</i>	5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr verständlich, klare Aussagen.</li> <li>- Überlegungen sind nachvollziehbar und auch richtig.</li> <li>- sehr gute Schlussfolgerungen für das weitere Vorgehen gezogen.</li> </ul>
Sprache, Darstellung und Umfang <i>(Rechtschreibung, Grammatik Gestaltung der Dokumentation Umfang der Dokumentation innerhalb der Vorgaben)</i>	4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wenig Rechtschreibe- und Grammatikfehler.</li> <li>- Gestaltung könnte noch etwas besser sein.</li> <li>- Umfang der Dokumentation liegt innerhalb der Vorgaben.</li> </ul>
Effizientes und systematisches Arbeiten <i>(Sinnvolles Vorgehen Umgang mit Informationsquellen Führt Arbeiten kostenbewusst aus)</i>	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgehen zu Beginn nicht optimal gewählt; Eingreifen der Praxisausbilder war notwendig.</li> <li>- Informationsquellen (andere Mitarbeitende) erst auf Aufforderung hin benutzt</li> <li>- Zu viel Zeit bei der Analyse verwendet.</li> </ul>
<b>Note Teil A: Dokumentation</b>	4.8	Mittel der 4 Positionsnoten, auf 1/10 genau

Die PE-Dokumentation wurde von der Praxisausbildnerin oder vom Praxisausbildner beurteilt und mit der/dem Lernenden besprochen am:

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift lernende Person

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift Praxisausbildner/in

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift Berufsbildner/in

## B. Beurteilung durch unabhängige Drittperson

Kompetenzen / Beurteilungskriterien	Note	Bemerkungen, Begründungen
Präsentation (Struktur, roter Faden, Dauer der Präsentation Ausdruckweise, Sprechtempo und Lautstärke Auftreten während der Präsentation)	5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- normaler Aufbau (Begrüssung, Hauptteil, Schluss)</li> <li>- führte durch die Präsentation</li> <li>- hat die Zeit eingehalten (14 Minuten)</li> <li>- angenehme Sprache und Lautstärke</li> <li>- es fehlte etwas an Schwung und «Action»</li> </ul>
Medieneinsatz (Situationsgerechte Wahl der Medien Zweckmässige Gestaltung der Medien Geschickter Umgang mit den Medien)	4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einsatz von Flipchart, Beamer und Whiteboard ist übertrieben</li> <li>- Gezeigte Folien sind nicht «Beamer»-gerecht (zu farbig und z. T. nicht gut lesbar).</li> <li>- Wechsel von Medium zu Medium war gut</li> </ul>
Aufbau und Verständlichkeit der Ausführungen (Nachvollziehbare Aussagen Übereinstimmung der Aussagen mit Inhalt der Dokumentation Überzeugende Schlussfolgerungen)	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkenntnisse für aussenstehende Person etwas schwierig nachzuvollziehen</li> <li>- Es bedurfte noch einige Ergänzungen, bis man folgen konnte.</li> <li>- Schlussfolgerungen nicht deutlich genug vermittelt</li> </ul>
Termin- und Zeiteinhaltung (Termingerechte Einreichung der Dokumentation, Pünktlichkeit, Dokumentation, Unterlagen, Medien)	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PE-Dokumentation termingerecht erhalten</li> <li>- Präsentation 5 Min. zu spät begonnen, Beamer funktionierte zunächst nicht</li> <li>- Alle Unterlagen zu Beginn der Präsentation vorhanden</li> </ul>

### Note Teil B: Präsentation

4.4

Mittel der 4 Positionsnoten, auf 1/10 genau

Die PE-Dokumentation wurde von der Praxisausbildnerin oder vom Praxisausbildner beurteilt und mit der/dem Lernenden besprochen am:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift lernende Person

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Praxisausbildner/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Berufsbildner/in

Bewertung	
Note Teil A: Dokumentation	4.8
Note Teil B: Präsentation	4.4
<b>Gesamtnote</b>	<b>4.5</b>

Note Teil A + Note Teil B) / 2,  
gerundet auf Halbnoten

Formular 2: PE-Bewertung Teil A+B: Dokumentation und Präsentation (Beispiel)

## 5.6 Flussdiagramme

### Was ist ein Flussdiagramm?

- Ein Flussdiagramm ist eine strukturierte Darstellung eines Arbeitsablaufs mithilfe von Symbolen.
- Der Ablauf erfolgt meistens von oben nach unten, wobei die einzelnen Arbeitsschritte durch standardisierte Symbole dargestellt werden.
- Die einzelnen Symbole sind miteinander verbunden.
- Ein Flussdiagramm besteht meistens aus einem Hauptstrang, von dem Nebenstränge abzweigen können.
- Jedes Symbol wird mit einem Stichwort beschriftet.

### Beispiel: Warenbestellung bei knappem Lagerbestand

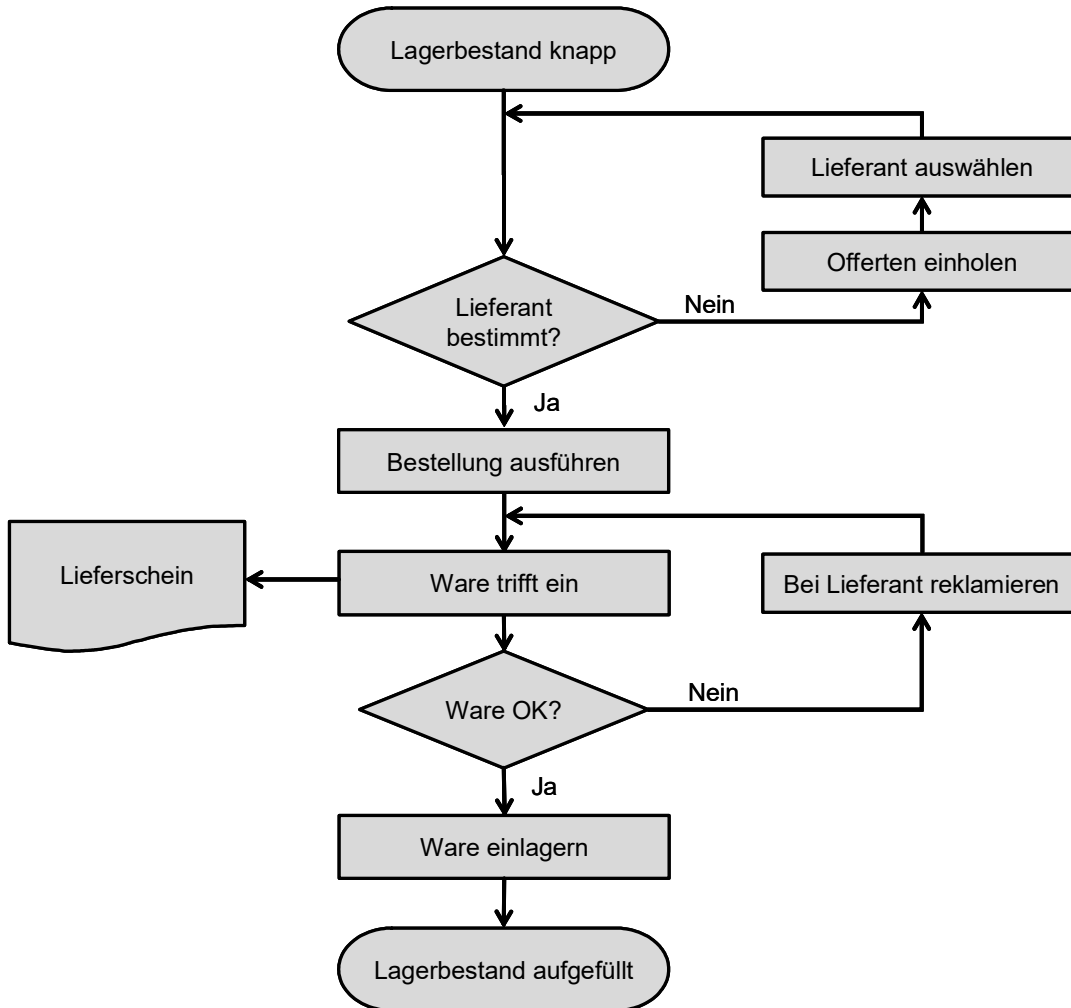


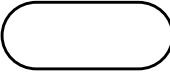

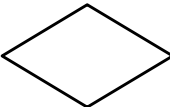



Abbildung 3: Beispiel Flussdiagramm

## Zweck von Flussdiagrammen

Mit Flussdiagrammen können Arbeitsabläufe exakt dargestellt werden. Dadurch wissen alle Mitarbeitenden, in welcher Abfolge sie zum Beispiel einen Auftrag ausführen müssen. Zudem können aus einem Flussdiagramm mögliche Verbesserungen erkannt werden.

Oft dienen Flussdiagramme auch als Grundlage für die Erstellung von Computerprogrammen.

## Bedeutung der einzelnen Symbole

	<b>Beginn eines Ablaufs, Auslöser des Prozesses (Ereignis)</b> <b>Ende eines Ablaufs/Prozesses</b>
	<b>Aktivität, Arbeitsschritt, Tätigkeit</b>
	<b>Entscheidung/Verzweigung</b> Die abzweigenden Pfeile werden beschriftet (z.B. mit Ja oder Nein), <b>Ja</b> in der Regel nach unten, <b>Nein</b> nach links oder rechts.
	<b>Dokument</b> Während des Prozessablaufs durch den Benutzer oder das System erstellte Datei oder erstelltes Dokument. Dokumente verzweigen nach links.
	<b>Verbindungspunkt</b> Beschriftet mit A, B, C usw. Der Verbindungspunkt wird z.B. am Ende einer Seite gesetzt, wenn das Flussdiagramm nicht vollständig auf einer Seite Platz hat. Der gleiche Verbindungspunkt wird zu Beginn der folgenden Seite gesetzt, wo das Flussdiagramm weitergeführt wird.
	<b>Verbindungspfeil</b> wird verwendet, um die Symbole zu verbinden und die Ablaufrichtung eindeutig festzulegen.
Grundregeln	Das Flussdiagramm verläuft in der Regel von oben nach unten (Idealverlauf). Entscheidungen zweigen nach rechts ab (es sei denn es gibt 2 gleich wahrscheinliche Entscheidungen, dann zweigen sie nach links und rechts ab).

### **Beschriftung der Symbole**

Jedes Symbol wird kurz und aussagekräftig beschriftet (Hauptwörter und Verben).

Bei Bedarf können die Symbole auch nummeriert werden, um in einem Bericht darauf verweisen zu können.

In einem Entscheidungsfeld steht immer eine Kurzfrage.

### **Beispiele**

- Lieferant(en) bestimmt?
- Formular(e) vollständig?
- Ware geliefert?
- Alle Daten erfasst?

### **Werkzeuge zur Erstellung von Flussdiagrammen**

Word, PowerPoint, Visio

## 5.7 Fragen und Antworten zu den Prozesseinheiten

- 1 Wie werden Lernende in die PE eingeführt?**  
Im üK 2 und im üK 4 werden die Lernenden eingehend in die PEs eingeführt. Sie erhalten in diesen üKs genaue Anleitungen, wie eine PE zu bearbeiten ist.
- 2 Wo finde ich als Praxisausbilder/in Informationen zu den Prozesseinheiten?**  
Informationen zu den PE sind zu finden in der Lern- und Leistungsdokumentation, in den üK-Unterlagen der Lernenden und auf der Website von Branche Handel.
- 3 Wieso ist das Festlegen der PE ein wichtiger Bestandteil?**  
Ziel jeder PE soll es sein, dass Lernende einen möglichst produktiven Beitrag leisten können d.h. die Ergebnisse der PE sollen der Firma einen Mehrwert bringen. Das Formulieren einer PE-Aufgabenstellung ist somit eine gewisse Herausforderung für den/die Praxisausbilder/in. Auch das anschließende Verwenden einer erarbeiteten Checkliste kann ja bereits einen Mehrwert bedeuten.
- 4 Wie viel Zeit sollen Lernende im Betrieb für die PE-Dokumentation aufwenden?**  
Für die Erstellung der PE-Dokumentation stehen den Lernenden im Betrieb maximal 24 Arbeitsstunden (minimum 16 Arbeitsstunden) zur Verfügung. Wenn Lernende in ihrer Freizeit auch noch daran arbeiten wollen, ist dagegen nichts einzuwenden.
- 5 Wieso wird ein Flussdiagramm zur Darstellung des Prozesses verlangt?**  
Kaufleute erstellen bei ihrer täglichen Arbeit nicht oft ein Flussdiagramm. In den PEs wird trotzdem ein Flussdiagramm verlangt. Der Grund liegt darin, dass die Lernenden hier lernen, wie man Prozesse darstellt. Damit werden das vernetzte Denken, die Problemlösetechnik und weitere Kompetenzen gefördert.
- 6 Wo finde ich Angaben, wie man ein Flussdiagramm darstellt?**  
Eine Kurzanleitung finden Sie in dieser Lern- und Leistungsdokumentation im Kapitel 4.6. Zudem werden die Lernenden im üK2 in der Erstellung von Flussdiagrammen geschult.
- 7 Was wird in einer PE beurteilt?**  
Die PE wird von zwei Personen zu unterschiedlichen Kriterien beurteilt:  
  
*Praxisausbilder/in beurteilt die PE-Dokumentation (Teil A):*  
Fachliche Richtigkeit und der Nutzen der Dokumentation, Verständlichkeit von Inhalt, Sprache, Darstellung und Umfang, effizientes und systematisches Arbeiten  
  
*Unabhängige Drittperson beurteilt die PE-Präsentation (Teil B):*  
Präsentation, Medieneinsatz, Plausibilität der Ausführungen sowie die Termin- und Zeiteinhaltung
- 8 Wer kann unabhängige Drittperson sein?**  
Die unabhängige Drittperson ist eine betriebsinterne oder betriebsexterne Person. Eine betriebsexterne Person kann eine Fachperson einer anderen Firma, eine Prüfungsexpertin oder eine üK-Leitende sein. Die unabhängige Drittperson ist dem Lernenden nicht in direkter Linie vorgesetzt.
- 9 Wer darf bei der Präsentation der PE anwesend sein?**  
Da die PE zur Erfahrungsnote zählt, soll neben der unabhängigen Drittperson in der Regel noch der/die Praxisausbilder/in der Präsentation beiwohnen. Wollen weitere Personen an der Präsentation beiwohnen, dann ist dies vorgängig mit der unabhängigen Drittperson abzusprechen.

- 10 Wieso muss die PE der unabhängigen Drittperson präsentiert werden?**  
Das wirksame Präsentieren ist eine Methodenkompetenz, welche die Lernenden sich aneignen und weiterentwickeln müssen. Deshalb ist es wichtig, dass die Lernenden zumindest zwei Mal während der Lehrzeit einer externen Person etwas präsentieren müssen. Da die PE zur betrieblichen Erfahrungsnote der Abschlussprüfung zählt, wird ihr dadurch auch das nötige Gewicht zugemessen.
- 11 Wieso muss der späteste Notenabgabetermin unbedingt eingehalten werden?**  
Da alle Noten, die für das betriebliche Qualifikationsverfahren relevant sind, in der nationalen Datenbank erfasst werden, ist es zwingend notwendig, dass die Noteneingaben fristgerecht gemacht werden. Verspätete Noteneingaben belasten die weitere Verarbeitung erheblich und sind deshalb unter allen Umständen zu vermeiden.
- 12 Gibt es noch ein Fachgespräch im Anschluss an die Präsentation?**  
Grundsätzlich nicht. Selbstverständlich kann im Anschluss an die Präsentation über die PE noch kurz diskutiert werden, z. B. Antworten auf Verständnisfragen usw. Dies alles wird jedoch bei der Beurteilung durch die unabhängige Drittperson nicht berücksichtigt.
- 13 Wer definiert das Layout der PE?**  
Der Lehrbetrieb kann bei der Erstellung der PE Vorgaben betreffend Schriftgrösse, Schriftart, Farbdruck, Format (hoch/quer) usw. machen.
- 14 Wie könnte eine Schlussfolgerung der PE aussehen?**  
In der Schlussfolgerung werden die Erfahrungen und Erkenntnisse, die sie während dem Beschrieb des Prozesses festgestellt haben notiert. 3-4 prozessbezogene Verbesserungsvorschläge sollten unbedingt beschrieben werden. Fakultativ dürfen Sie hier auch ein persönliches Fazit ziehen.
- Beispiel:
- „Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben von der Faxbestellung übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z.B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere ich vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.“
- 15 Wo finde ich weitere Informationen zur PE?**  
Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne das Sekretariat der Branche Handel ([info@branche-handel.ch](mailto:info@branche-handel.ch)).

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ablauf Prozesseinheit	3
Abbildung 2: Umfang der PE-Dokumentation	7
Abbildung 3: Beispiel Flussdiagramm	12

# QV/üK/BFS

---

## Inhalt

6.1 Übersicht und Berechnung der Gesamtnote	2
6.2 Schriftliche Prüfung	3
6.3 Mündliche Prüfung	3
6.4 Bestehensregeln für das betrieblichen Qualifikationsverfahren	4
6.5 Fragen und Antworten zum Qualifikationsverfahren	5
6.6 üK-Rahmenprogramm	7
6.7 Rückmeldungen an den Lehrbetrieb	8
6.8 Profilwechsel und Promotion	10
6.9 Schulisches Qualifikationsverfahren	11

## Broschüre 6 von 7

Lern- und Leistungsdokumentation LLD

Ausgabe 2019



## Qualifikationsverfahren

### 6.1 Übersicht und Berechnung der Gesamtnote

Das betriebliche Qualifikationsverfahren setzt sich wie folgt zusammen:

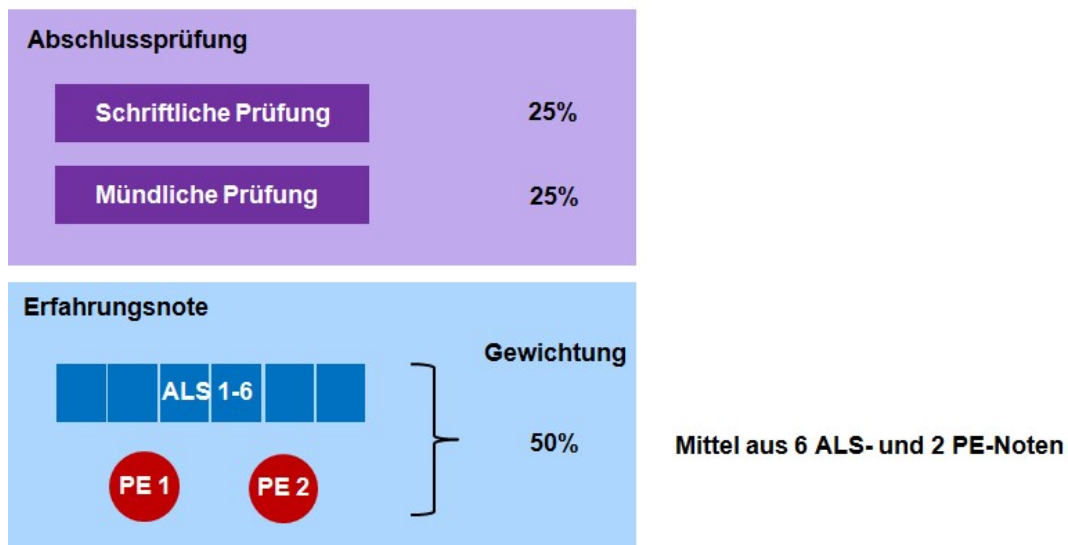


Abbildung 1: Betriebliches Qualifikationsverfahren

Die **Gesamtnote des** betrieblichen Qualifikationsverfahrens ist das auf eine Zehntelnote gerundete Mittel der gewichteten Fachnoten für:

- Berufspraxis – schriftlich (zählt einfach);
- Berufspraxis – mündlich (zählt einfach);
- Erfahrungsnote betrieblicher Teil (zählt doppelt).

Die **Erfahrungsnote des betrieblichen Teils** ist das auf eine halbe oder ganze Note gerundete Mittel von acht Erfahrungsnoten. Diese werden gebildet aus:

- Sechs Arbeits- und Lernsituationen (ALS): pro Semester wird eine Arbeits- und Lernsituation durchgeführt und bewertet;
- Zwei Prozesseinheiten (PE): im 3. oder 4. Semester sowie im 4. oder 5. Semester werden je eine Prozesseinheit durchgeführt und bewertet.

(vgl. Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ, Art. 22)

## Beispiel einer Berechnung der Gesamtnote für das betriebliche Qualifikationsverfahren

<b>Schriftliche Prüfung</b>	<b>4.5</b>	ganze oder halbe Note (zählt einfach)
<b>Mündliche Prüfung</b>	<b>5.0</b>	ganze oder halbe Note (zählt einfach)
<b>Erfahrungsnoten</b>	ALS 1	5.0 ganze oder halbe Note
	ALS 2	4.5 ganze oder halbe Note
	ALS 3	4.5 ganze oder halbe Note
	ALS 4	5.0 ganze oder halbe Note
	ALS 5	4.0 ganze oder halbe Note
	ALS 6	4.5 ganze oder halbe Note
	PE 1	4.5 ganze oder halbe Note
	PE 2	5.0 ganze oder halbe Note
	<b>4.5</b>	auf ganze oder halbe Note gerundet (zählt doppelt)
<b>Gesamtnote</b>	<b>4.7</b>	auf Zehntelnote gerundet

### 6.2 Schriftliche Prüfung

In der schriftlichen Prüfung bilden die 12 betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die 28 üK-Leistungsziele die Grundlage für die Aufgabenstellungen einer zweistündigen schriftlichen Prüfung. Die Aufgabenstellungen sind praxisorientiert und entsprechen den K-Stufen der Leistungsziele.

	Prüfungsteil	Grundlagen	Dauer
Teil 1	Schriftliche Aufgabenstellungen	12 betriebliche Pflicht-Leistungsziele 28 üK-Leistungsziele	120 Min.

Auf der Homepage der Branche Handel sind alte Prüfungsserien inkl. Lösungen zu finden.

### 6.3 Mündliche Prüfung

	Prüfungsteil	Grundlagen	Dauer
Teil 1	Rollenspiel	Ausbildungsprogramm Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen	15 Min.
Teil 2	Fachgespräch	Dokumentation PE 2	15 Min.

Die mündliche Prüfung besteht aus einem vorgegebenen Rollenspiel und einem Fachgespräch über die Prozesseinheit PE2.

#### Teil 1: Rollenspiel

Grundlagen für das Rollenspiel:

- Ausbildungsprogramm (inkl. Semesterangaben)
- Lerndokumentationen der Semester 1-5 (Beschreibung eigener Tätigkeiten und Lernerfahrungen, insbesondere eigene Gesprächssituationen)

Der Lernende führt das Gespräch. Er muss die Struktur vorgeben und durch die Traktanden führen. Ziel ist es, dass der Lernende 80% der Zeit sprechen kann.

## Teil 2: Fachgespräch über die Prozesseinheit PE 2

Grundlage für das Fachgespräch ist die Dokumentation der PE2, die den Experten vor der Prüfung zur Verfügung gestellt wird. Die Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten beantworten während 15 Minuten Fragen der Prüfungsexpertinnen und -experten:

- zu einzelnen Teilschritten des Prozesses,
- zum Gesamtprozess (Bedeutung für die Abteilung, den Betrieb, vorgelagerte/nachgelagerte Prozesse),
- zu den in der PE-Dokumentation enthaltenen Verbesserungsvorschlägen (Plausibilität, Umsetzbarkeit).

Die Expertinnen und Experten:

- stellen Verständnisfragen,
- stellen Fachfragen, die im Zusammenhang mit dem Prozess stehen,
- lassen die Verbesserungsvorschläge der Lernenden erläutern und kommentieren,
- lassen die Lernenden Verbesserungsvorschläge der Experten analysieren und beurteilen.

Der PEX führt das Fachgespräch. Zu diesem Zweck bereitet er den Fragenkatalog vor. Durch eine geeignete Fragentechnik gibt er dem Lernenden die Möglichkeit zu ausführlichen Antworten. Ziel ist es, dass der Lernende 80% der Zeit sprechen kann.

Die QV-Unterlagen (Ausbildungsprogramm, Lerndokumentationen, PE2-Dokumentation) müssen von den Lernenden bis am 28. Februar des letzten Lehrjahres in time2learn vollständig abgelegt werden.

Die detaillierten Bestimmungen zur schriftlichen und mündlichen Prüfung werden in der Wegleitung der Branche Handel beschrieben. Sie ist auf der Homepage der Branche Handel veröffentlicht.

### 6.4 Bestehensregeln für das betrieblichen Qualifikationsverfahren

Das betriebliche Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

1. die Gesamtnote 4.0 oder höher ist, und
2. nicht mehr als eine Fachnote ungenügend ist, und
3. keine Fachnote unter 3,0 liegt.

#### Hinweis

Auf der Homepage der Branche Handel und in time2learn finden Sie alte Prüfungsserien inkl. Lösungen.

## 6.5 Fragen und Antworten zum Qualifikationsverfahren

### 1 **Wie wird die mündliche Note berechnet?**

Wenn der Lernende die von den PEX vor der Prüfung notierten Erwartungen an sein Wissen und sein Verhalten erfüllt, bekommt er die Note 4.5 oder 5. Wenn sein Wissen und sein Verhalten die PEX positiv überraschen, bekommt er die Note 5.5 oder 6. Wenn Antworten falsch sind und das Verhalten unprofessionell, bekommt der Lernende die Note 4 oder tiefer.

Die mündliche Prüfung wird nach der gleichen Philosophie wie die ALS und die PE benotet.

### 2 **In welcher Sprache sind die mündlichen Prüfungen?**

In der Sprache, in der der Lernende die Gespräche auch im Betrieb führt. Normalerweise also in Mundart, ausser für den Lernenden oder den PEX ist Hochdeutsch die Muttersprache.

### 3 **Sind Handys an der Prüfung erlaubt?**

Der Lernende stellt sein Handy ab oder auf stumm und verstaut es in der Tasche.

### 4 **Wie viele Leistungsziele werden im Rollenspiel geprüft?**

Der PEX wählt eine Lerndokumentation aus, in der eine geeignete Gesprächssituation beschrieben ist. Diese Gesprächssituation ist dann der grobe Rahmen für das Rollenspiel. Der PEX formuliert 3 bis 5 Aufträge, die der Lernende im Rollenspiel lösen muss. Diese Aufträge können die PEX aus der „Leitgesprächssituation“ und aus allen übrigen Lerndokumentationen zusammenstellen. Im Normalfall werden also im Rollenspiel 3 bis 5 Leistungsziele (oder Teile davon) geprüft.

### 5 **Darf der PEX ein Telefongespräch als Rollenspiel vorbereiten?**

Ja, ein Telefongespräch kann sich gut eignen.

### 6 **Darf der PEX den Lernenden während des Rollenspiels oder des Fachgesprächs etwas präsentieren lassen?**

Ja, eine Präsentation kann ein Teil der Prüfung sein.

### 7 **Darf der Lernende mit Unterlagen arbeiten?**

Der PEX kann an der Prüfung Unterlagen zur Verfügung stellen. Der Lernende darf selber keine Unterlagen an die Prüfung mitbringen.

### 8 **Wer führt das Rollenspiel-Gespräch?**

Der Lernende führt das Gespräch. Er muss die Struktur vorgeben und durch die Traktanden führen. Ziel ist es, dass der Lernende 80% der Zeit sprechen kann.

### 9 **Wer nimmt das PE2-Dossier zum Fachgespräch mit?**

Der PEX und auch der Lernende nehmen je einen Ausdruck des PE2-Dossiers an die Prüfung mit.

### 10 **Wer führt das Fachgespräch?**

Der PEX führt das Fachgespräch. Zu diesem Zweck bereitet er den Fragenkatalog vor. Durch eine geeignete Fragentechnik gibt er dem Lernenden die Möglichkeit zu ausführlichen Antworten. Ziel ist es, dass der Lernende 80% der Zeit sprechen kann.

### 11 **Unter welchen Umständen darf man die Prüfung vorzeitig beenden?**

Das Rollenspiel und das Fachgespräch dauern zwingend je 15 Minuten. Einzig in medizinischen Notfällen kann die Prüfung vorzeitig abgebrochen werden.

### 12 **Wie viele Lerndokumentationen muss ich schreiben?**

Für jedes Leistungsziel, das ausgebildet wird, schreiben Sie eine Lerndokumentation mit Gesprächssituation. Ein Zahlenbeispiel dazu finden Sie im Kapitel 2.6, Frage 7.

**13 Warum muss ich zu jeder Lerndokumentation eine Gesprächssituation schreiben?**

Die PEX wählen eine Lerndokumentation aus, in der eine gute Gesprächssituation beschrieben ist. Diese Gesprächssituation ist dann der grobe Rahmen für das Rollenspiel. Die PEX formulieren 3 - 5 Aufträge, die die Lernenden im Rollenspiel lösen müssen. Und diese Aufträge können die PEX aus allen übrigen Lerndokumentationen zusammenstellen. Wenn nun die PEX viele gut beschriebene Gesprächssituationen zur Auswahl haben, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass sie alle Aufträge gestützt auf diese Gesprächssituationen formulieren. Je magerer die Auswahl, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass die PEX in den Gesprächssituationen nicht genügend Inhalte finden, um ein stimmiges Rollenspiel vorbereiten zu können. Sie müssen dann allgemeines kaufmännisches Wissen und Können prüfen (gemäss Wegleitung S. 12). Und damit steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Lernenden Aufträge erhalten, die sie in der Praxis so nie erlebt haben.

**14 In welcher Form müssen die Prüfungsunterlagen abgegeben werden?**

Die Branche Handel informiert die Lernenden frühzeitig darüber, in welcher Form und an welcher Stelle die Prüfungsunterlagen in time2learn abgelegt, resp. zur Verfügung gestellt werden müssen.

**15 Müssen die Lerndokumentationen unterschrieben sein?**

Nein, sie müssen nicht unterzeichnet sein. D.h. die Lernenden können auch Auszüge aus time2learn direkt einreichen.

## Überbetriebliche Kurse

### 6.6 üK-Rahmenprogramm

Pro Semester wird je ein überbetrieblicher Kurs durchgeführt.

Kurs	Dauer	Fachliche Hauptthemen	üK-Leistungsziele
üK 1	2 Tage September	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche &amp; Unternehmen (Teil 1: Geschichte, Wertschöpfungskette, Betriebsformen)</li> <li>• Arbeitssicherheit &amp; Gesundheitsschutz</li> <li>• Lern- und Leistungsdokumentation LLD (Grundlagen, Ausbildungsplanung, Lerndoku, Arbeits- und Lernsituationen ALS)</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.8.3.1 / 1.1.3.1.3</li> <li>• 1.1.7.7.1</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>
üK 2	2 Tage Mai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkte &amp; Dienstleistungen</li> <li>• Marketing (Teil 1: Absatz)</li> <li>• Beraten &amp; Verkaufen (Teil 1: Grundlagen, Informations- und Auskunftsgespräche)</li> <li>• Lern- und Leistungsdokumentation LLD (Prozesseinheiten PE, Präsentationstechnik)</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.8.1.1 / 1.1.3.1.2</li> <li>• 1.1.4.1.1 / 1.1.4.2.1 / 1.1.3.1.1</li> <li>• 1.1.2.2.1</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>
üK 3	2 Tage Mitte Nov- Mitte Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing (Teil 2: Beschaffung)</li> <li>• Marketing (Teil 3: Preiskalkulation/Kennzahlen)</li> <li>• Beraten &amp; Verkaufen (Teil 2: Verhandeln)</li> <li>• Qualitätsmanagement &amp; Umweltschutz</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.1.1.1 / 1.1.1.1.2 / 1.1.1.1.3</li> <li>• 1.1.4.3.1</li> <li>• 1.1.2.2.1</li> <li>• 1.1.3.2.1 / 1.1.3.2.2</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>
üK 4	2 Tage März	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche &amp; Unternehmen (Teil 2: Funktionen, Bedeutung Handel)</li> <li>• Logistik (Spedition / Lagerhaltung)</li> <li>• Beraten &amp; Verkaufen (Teil 3: Einwände entkräften, Probleme lösen)</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.8.3.1</li> <li>• 1.1.1.4.1 / 1.1.1.4.2 / 1.1.1.4.3 / 1.1.1.5.5 / 1.1.1.2.1 / 1.1.1.2.2</li> <li>• 1.1.2.2.1</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>
üK 5	2 Tage Mitte Okt- Mitte Nov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche &amp; Unternehmen (Teil 3: Umfeld, Entwicklungen, Staatliche Vorschriften)</li> <li>• Aussenhandel / Zoll / Risiken &amp; Zahlungssicherung</li> <li>• Beraten &amp; Verkaufen (Teil 4: Reklamationen)</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.8.3.1 / 1.1.8.3.2</li> <li>• 1.1.1.5.1 / 1.1.1.5.2 / 1.1.1.5.3 / 1.1.1.5.4</li> <li>• 1.1.2.2.1 / 1.1.3.4.1</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>
üK 6	2 Tage Mitte Jan- Ende Feb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche &amp; Unternehmen (Teil 4: Organisationen, Sozialpartnerschaft, Arbeiten im Handel)</li> <li>• Grundlagen Personaladministration</li> <li>• Beraten &amp; Verkaufen (Teil 5: Verkaufen)</li> <li>• Repetition Branchenkunde üK 1-6</li> <li>• Lern- und Leistungsdokumentation LLD (Betriebliches Qualifikationsverfahren)</li> <li>• Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.8.3.1</li> <li>• 1.1.5.1.1</li> <li>• 1.1.2.2.1</li> <li>• MK 2.1-2.4 / SK 3.1-3.6</li> </ul>

Die Rahmenbedingungen für die Ausbildung in den überbetrieblichen Kursen sind in einem üK-Organisationsreglement definiert. Der Besuch der Kurse ist obligatorisch. Sie müssen sich nicht anmelden. Die Einladungen zu den einzelnen Kursen erhalten Sie von der Branche Handel. Bei Verpassen eines üKs wird durch die Branche ein Nachzüglerkurs organisiert. Im Einzelfall kann der Kurs auch im Folgejahr wiederholt werden. Absenzen müssen im Branchen Sekretariat gemeldet werden (Tel. 061 228 90 30).

Der Schwerpunkt der Ausbildung in den überbetrieblichen Kursen liegt auf der Erarbeitung der Branchenkenntnisse. Zudem lernen Sie auch die Handhabung der Lern- und Leistungsdokumentation, und Sie erweitern Ihre Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Ausserdem steht Ihnen mit Ihrer üK-Leiterin oder Ihrem üK-Leiter eine erfahrene Fachperson mit Rat und Tat zur Seite.

Engagieren Sie sich in den überbetrieblichen Kursen. Es ist zu Ihrem Vorteil. Ein gut gefüllter Rucksack mit fundierten Branchenkenntnissen ist eine wichtige Grundlage für Ihre weitere berufliche Entwicklung und ermöglicht Ihnen, im Betrieb anspruchsvolle Aufgaben zu übernehmen und damit zum Erfolg Ihres Betriebs beizutragen.

Damit Sie von den überbetrieblichen Kursen optimal profitieren, haben Sie vor jedem Kurs Vorbereitungsaufträge und im Anschluss an den Kurs auch Transferaufträge zu bearbeiten. Die Vorbereitungsaufträge bestehen aus dem Bearbeiten einzelner Kapitel der Branchenkunde sowie dem Ausführen entsprechender schriftlicher Aufgaben. An diesen Aufträgen können sie während zwei Stunden pro üK während der betrieblichen Arbeitszeit arbeiten. Benötigen Sie mehr Zeit, setzen Sie dafür Freizeit ein. Die Transferaufträge bezwecken das Übertragen des im Kurs Gelernten in die Betriebspraxis. Diese Aufträge erledigen Sie während der betrieblichen Arbeitszeit.

## **6.7 Rückmeldungen an den Lehrbetrieb**

Zu den Aufgaben der üK-Leiterinnen und üK-Leiter zählt auch die Beurteilung Ihrer Leistungen und Ihres Verhaltens in den Kursen. Die Leistungsbeurteilung basiert auf einer Lernkontrolle in Form eines Fachtests. Zur Vorbereitung oder am Ende jedes üK lösen Sie eine vorgegebene Anzahl von Aufgaben über jene Themen, die Sie im üK bearbeitet haben oder noch bearbeiten werden. Sie stellen damit Ihre erworbenen Kompetenzen unter Beweis und die Resultate dieser Tests geben den üK-Leiterinnen und -Leiter wertvolle Hinweise darüber, wie gut Sie die Inhalte verstanden und verarbeitet haben.

Die Verhaltensbeurteilung erfolgt nach vorgegeben Beurteilungskriterien (siehe Bsp. nächste Seite). Die üK-Leitenden begründen in Stichworten Ihre Beurteilungen. Zeigen Sie sich in den überbetrieblichen Kursen auch bezüglich Ihres Verhaltens von der besten Seite.

Diese Beurteilungen gehen als Rückmeldungen in Ihren Lehrbetrieb. Sie verschaffen Ihrem Betrieb die erforderliche Transparenz und die Möglichkeit, im Bedarfsfall Massnahmen zu ergreifen. Die Noten der Fachtests zählen nicht zum betrieblichen Qualifikationsverfahren.

Die Rückmeldung erfolgt via time2learn.

## Überbetriebliche Kurse - Rückmeldung an Lehrbetrieb

**Lernende Person** Gökduman, Berfin  
**Firma / Niederlassung** Top Caredent AG  
**Kurs** 2017-1-26-Zürich (2017-1-C), 28.09.2017-29.09.2017, Technopark Zürich, Technoparkstrasse 1, Zürich  
**Kursleiter/in**  
**Freigabedatum:** 19.10.2017 21:44

### Leistung der lernenden Person

Resultat der Lernkontrolle - Fachtest über die Kursinhalte			
Mögliche Punkte: 20.0	Erreichte Punkte: 18.0	Note:	Klassendurchschnitt:
<b>Bemerkungen:</b>			

### Verhalten der lernenden Person

Kriterium	Bewertung	Bemerkungen, Begründungen
<b>Kursvorbereitung</b> Vorbereitung auf Kurs, Hausaufgaben, Repetitionen, alle Unterlagen dabei	genügend	Notenempfehlung der üK Leitung: 4 Vorbereitungsaufträge sind zu Beginn üK nicht vollständig vorhanden. Lernende bemühte sich Lösungen zu finden.
<b>Pünktlichkeit und Termineinhaltung</b> Rechtzeitiges Erscheinen, Termineinhaltung bei Aufträgen	sehr gut	
<b>Arbeitsverhalten im Kurs</b> Leistungsbereitschaft, Beteiligung, Qualität der ausgeführten Arbeiten und Präsentationen, Führung Lerntagebuch	sehr gut	sehr engagiert und aktiv im Unterricht, hat gute Fragen gestellt
<b>Verhalten gegenüber Kursleitung und anderen Lernenden</b> Höflichkeit, Anstand, Kooperation	sehr gut	
<b>Einhalten von vereinbarten Kursregeln</b> Handy, Kleidung, Verpflegung während Kurs, Sorgfalt mit Einrichtungen, Ordnung	sehr gut	
<b>Bemerkungen:</b>		

Formular 1: üK-Rückmeldung an Lehrbetrieb (Vorlage time2learn)



## **Berufsfachschule**

### **Hinweis**

In diesem Register legen Sie die Semesterzeugnisse der Berufsfachschule ab (Erfahrungsnoten).

### **6.8 Profilwechsel und Promotion**

Die Anbieter der schulischen Bildung dokumentieren die Leistungen der Lernenden in den unterrichteten Bereichen und stellen ihnen am Ende jedes Semesters ein Zeugnis aus.

Sind die Leistungen der lernenden Person ausserordentlich gut und sind die übrigen Bedingungen erfüllt, dann empfiehlt die Schule den Vertragsparteien:

- im B-Profil: einen Wechsel in das E-Profil;
- im E-Profil: einen Wechsel in den lehrbegleitenden Lehrgang für die Berufsmaturität.

Wenn Lernende überfordert sind, weil ihr schulisches Potenzial nicht dem zugewiesenen Profil entspricht, dann ist ein Wechsel angezeigt.

#### **Wechsel vom E-Profil ins B-Profil**

Im E-Profil erfolgt die Promotion auf der Grundlage der Noten in der Berufsfachschule. Diese werden folgendermassen gewichtet:

- Standardsprache (Gewichtung 1/6),
- erste Fremdsprache (Gewichtung 1/6),
- zweite Fremdsprache (Gewichtung 1/6),
- Information/Kommunikation/Administration (Gewichtung 1/6),
- Wirtschaft und Gesellschaft (Gewichtung 2/6).

Lernende, welche bis ins dritte Semester die Promotionsvoraussetzungen zweimal nicht erfüllen, führen ihre Ausbildung im B-Profil weiter. Artikel 17 der Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ regelt die Einzelheiten des Profilwechsels. Die Lehrbetriebe werden über die Leistungen der Lernenden und über die provisorische Promotion informiert. Frühzeitige Profilwechsel sind unter Einbezug der Vertragsparteien möglich. Profilwechsel werden im Lehrvertrag festgehalten, sofern dieser nichts anderes vorsieht. Die zuständige kantonale Behörde leitet die notwendigen Schritte ein.

#### **Überforderung im B-Profil**

Lernende, die im B-Profil überfordert sind, haben die Möglichkeit, in die zweijährige berufliche Grundbildung Büroassistentin/Büroassistent EBA zu wechseln. Weil es sich dabei um einen anderen Beruf handelt, ist eine Lehrvertragsauflösung zwingend. Es muss ein neuer Lehrvertrag abgeschlossen werden – im bisherigen Lehrbetrieb oder in einem anderen Lehrbetrieb.

#### **Überforderung im M-Profil**

Für die Berufsmaturität kaufmännischer Richtung (M-Profil) gelten die Promotionsbestimmungen der Verordnung über die Berufsmaturität vom 24. Juni 2009.

## 6.9 Schulisches Qualifikationsverfahren

Das schulische Qualifikationsverfahren setzt sich wie folgt zusammen:

Profil B	Erfahrungsnote		Abschlussprüfung		Gewichtung
	Erfahrungsnote	50%	schriftlich (max. Minuten)	mündlich (Minuten)	
			Gewichtung einfach		
Deutsch (Standardsprache)	Erfahrungsnote	50%	120	20	1 / 7
Französisch oder Englisch (1. Fremdsprache)	Erfahrungsnote	50%	90	20	1 / 7
Information, Kommunikation, Administration (IKA)	Erfahrungsnote	50%	180		1 / 7
Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)	Erfahrungsnote	50%	180		1 / 7
Vertiefen und Vernetzen (V&V)	Erfahrungsnote	50%			1 / 7
	SA	50%			1 / 7

SA = Selbstständige Arbeit

Abbildung 2: Schulisches Qualifikationsverfahren Profil B

### Beispiel einer Notenberechnung für das B-Profil

Schulische Abschlussprüfung Beispiel für B-Profil (BiVo 2012 Art. 21, Abs. 2)												
Prüfungsfach	Erfahrungsnoten						Mittel	Abschlussprüfung			Fachnote	
	Semester							Schriftlich	Mündlich	Mittel		
	1	2	3	4	5	6						
Standardsprache	3.5	4.0	4.5	4.0	3.5	3.0	4.0	4.0	4.5	4.5	4.3	
Fremdsprache	5.0	5.0	5.5	4.5	4.0	4.0	4.5	4.5	5.0	5.0	4.8	
IKA I								5.0			5.0	
IKA II	5.0	5.5	4.5	5.0			5.0				5.0	
W&G I								3.5			3.5	
W&G II	4.0	4.0	4.5	4.0	3.5	4.5	4.0				4.0	
Projektarbeiten	V&V		4.0	5.0	5.0	4.5	4.5	4.5	SA		4.5	
										Gesamtnote	4.4	
Rundung			0.5				0.5	0.5	0.5		0.1	

Abbildung 3: Beispiel Notenberechnung Profil B

Profil E	Erfahrungsnote	Abschlussprüfung		Gewichtung
		schriftlich (max. Minuten)	mündlich (Minuten)	
		Gewichtung einfach	Gewichtung	
Deutsch (Standardsprache)	Erfa-Note 50%	120	20	1 / 8
Französisch (1. Fremdsprache)	Erfa-Note 50%	90	20	1 / 8
Englisch (2. Fremdsprache)	Erfa-Note 50%	90	20	1 / 8
Information, Kommunikation, Administration (IKA)	Erfa-Note 50%	120		1 / 8
Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)		240		2 / 8
	Erfa-Note			1 / 8
Vertiefen und Vernetzen (V&V)	Erfa-Note 50%			1 / 8
	SA 50%			

SA = Selbstständige Arbeit

Abbildung 4: Schulisches Qualifikationsverfahren Profil E

### Beispiel einer Notenberechnung für das E-Profil

Schulische Abschlussprüfung Beispiel für E-Profil (BiVo 2012 Art. 21 und 22)												
Prüfungsfach	Erfahrungsnoten						Mittel	Abschlussprüfung			Fachnote	
	Semester							Schriftlich	Mündlich	Mittel		
	1	2	3	4	5	6						
Standardsprache	3.5	4.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	4.8	
1. Fremdsprache	4.0	5.0	4.0	3.0			4.0	4.0	3.5	4.0	4.0	
2. Fremdsprache	5.0	5.0	5.5	4.5	5.0	4.5	5.0	4.0	4.0	4.0	4.5	
IKA	4.0	4.5	4.5	5.0			4.5	4.5			4.5	
W&G I (zählt doppelt)								5.0			5.0	
W&G II	4.0	4.0	4.5	4.0	3.5	4.0	4.0				4.0	
Projektarbeiten	V&V		4.0	5.0	4.5	3.5	4.5	5.0	SA		4.8	
										Gesamtnote	4.6	
Rundung	0.5						0.5	0.5			0.5	0.1

Abbildung 5: Beispiel Notenberechnung Profil E

## **Bestehensregeln für das schulische Qualifikationsverfahren**

Das schulische Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

1. die Gesamtnote 4.0 oder höher ist, und
2. nicht mehr als zwei schulische Fachnoten ungenügend sind, und
3. die Summe der gewichteten negativen Notenabweichungen zur Note 4.0 nicht mehr als 2.0 Notenpunkte beträgt.

### **Hinweis**

Die Schulnoten können von den Lernenden auch in time2learn erfasst werden. Dies ist freiwillig. Der Lehrbetrieb legt mit dem Lernenden fest wie vorzugehen ist.

### **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Betriebliches Qualifikationsverfahren	2
Abbildung 2: Schulisches Qualifikationsverfahren Profil B	11
Abbildung 3: Beispiel Notenberechnung Profil B	11
Abbildung 4: Schulisches Qualifikationsverfahren Profil E	12
Abbildung 5: Beispiel Notenberechnung Profil E	12

# Glossar, Abkürzungen

---

## Inhalt

7.1 Glossar	2
7.2 Abkürzungen	10

## 7.1 Glossar

### **Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung ist Teil des gesamten Qualifikationsverfahrens. Die betriebliche Abschlussprüfung besteht aus einer mündlichen und einer schriftlichen Prüfung. Die schulische Abschlussprüfung umfasst die Fächer Standardsprache, Fremdsprache/n, Information, Kommunikation und Administration (IKA) sowie Wirtschaft und Gesellschaft (W&G).

### **Arbeits- und Lernsituationen (ALS)**

Die Berufsbildner/innen beurteilen am Ende jedes Semesters die Leistungen des/der Lernenden am Arbeitsplatz. Die ALS sind vergleichbar mit der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung in der Arbeitswelt. Die Lernenden absolvieren in drei Jahren sechs ALS (je eine pro Semester). Die ALS-Noten fließen in die Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein.

### **Ausbildungsprofil**

Siehe Profil

### **Ausbildungsprogramm**

Der Betrieb (Berufsbildner/in in Absprache mit Praxisausbilder/in) erstellt ein individuelles Ausbildungsprogramm für die betriebliche Ausbildung jeder/jedes einzelnen Lernenden. Dieses Ausbildungsprogramm umfasst die Einsätze in den einzelnen Abteilungen im Betrieb. Für jedes Semester wird definiert, welche Leistungsziele (Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele) sowie welche Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zu bearbeiten sind. Die Einhaltung des Ausbildungsprogramms wird von den Lernenden eigenverantwortlich überprüft. Die Anleitung ist im Register 2 enthalten.

### **Ausbildungs- und Prüfungsbranche**

Die betriebliche Ausbildung und das betriebliche Qualifikationsverfahren im Beruf Kauffrau/Kaufmann erfolgen nach dem Leistungszielkatalog sowie der Lern- und Leistungsdocumentation einer Branche. Für den Handel ist die Branche Handel die zugelassene Ausbildungs- und Prüfungsbranche.

### **Auswertungsgespräch/Beurteilungsgespräch**

Im Auswertungsgespräch besprechen Lernende und Praxisausbilder/innen gemeinsam die Ergebnisse aus ALS oder PE. Die Praxisausbilder/innen beurteilen je die Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz der Lernenden aufgrund der vorgegebenen Kriterien. Dabei erhalten die Lernenden eine Rückmeldung zu ihren Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten.

### **Basis-Grundbildung (B-Profil)**

Für Kaufleute im B-Profil ist der Unterrichtsbereich «Information, Kommunikation, Administration (IKA)» etwas stärker gewichtet als im E-Profil, dagegen beschränkt man sich auf eine Fremdsprache. Die Differenzierung in B-Profil und E-Profil erfolgt nur in der schulischen Bildung. Die Berufsbezeichnung lautet für beide Profile «Kauffrau EFZ» bzw. «Kaufmann EFZ». Das im Qualifikationsverfahren abgeschlossene Profil wird im Notenausweis festgehalten.

### **Bericht zur Ausbildungs- und Lernsituation (ALS)**

Gemäss Bildungsverordnung hat der/die Praxisausbilder/in den Ausbildungsstand ihres/seines Lernenden jedes Semester in einem Bericht festzuhalten und mit ihr/ihm zu besprechen. In der Ausbildung zur/zum Kauffrau/Kaufmann EFZ entspricht dies dem Bericht zur Arbeits- und Lernsituation (ALS). Er dient der Vorbereitung für das Beurteilungsgespräch zur ALS und zur Notenermittlung. (Register 3)

### **Berufsbild**

Kurzbeschreibung der Tätigkeiten und Hauptmerkmale eines Berufs. Berufsbild Kauffrau/Kaufmann EFZ: Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Beratung externer und interner Kunden über die Verrichtung administrativer Tätigkeiten bis zur branchenspezifischen

Sachbearbeitung. Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeit je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus. Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

### **Berufsbildner/in**

Die Berufsbildnerin bzw. der Berufsbildner trägt die Verantwortung für die Berufsausbildung für Kaufleute in einem Betrieb. Sie/er muss die Anforderungen gemäss BBG Art. 45 und BBV Art. 44 erfüllen. In grösseren Betrieben wird sie/er in der Ausbildung von Lernenden von Praxisausbilder/innen an den Einsatzorten der Lernenden unterstützt.

### **Berufsbildungsgesetz (BBG)**

Berufsbildungsgesetz über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002. Regelt u.a. die berufliche Grundbildung einschliesslich der Berufsmaturität sowie die Qualifikationsverfahren einschliesslich der Vergabe von Ausweisen und Titeln.

### **Berufsbildungsverordnung (BBV)**

Verordnung über die Berufsbildung vom 19. November 2003. Erläutert und konkretisiert die Umsetzung des Berufsbildungsgesetzes in die Praxis.

### **Berufsfachschule**

Die Berufsfachschule ist einer der drei Lernorte (Betrieb, üK, Berufsfachschule). Hier findet die schulische Bildung für Lernende in den Profilen B und E im Umfang von je 1800 Lektionen statt.

### **Berufsmaturität (Profil M)**

Abschluss, der zum prüfungsfreien Eintritt in eine Fachhochschule (in der Regel betriebswirtschaftliche Richtung) berechtigt. Die Ausbildung erfolgt lehrbegleitend an einer Berufsmaturitätsschule oder berufsbegleitend nach Abschluss der kaufmännischen Grundbildung.

### **Bestehensregeln**

Geben an, unter welchen Bedingungen das betriebliche und schulische Qualifikationsverfahren als bestanden gilt. Das EFZ als Kauffrau oder Kaufmann erhält nur, wer beide Prüfungsteile bestanden hat.

### **Beurteilungsgespräch ALS**

Im Beurteilungsgespräch besprechen Praxisausbilder/innen mit den Lernenden die Ergebnisse aus der ALS. Die Praxisausbilder/innen beurteilen die Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz der Lernenden aufgrund der vorgegebenen Kriterien. Dabei erhalten die Lernenden eine Rückmeldung zu ihren Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten. Die Lernenden erhalten Gelegenheit, auf einem separaten Formular ebenfalls eine Beurteilung der Ausbildung festzuhalten.

### **Bewerbungsunterlagen**

In der Lern- und Leistungsdokumentation ist ein Register für Bewerbungsunterlagen vorhanden. Hier hat die oder der Lernende die Möglichkeit, wichtige Dokumente für eine Bewerbung nach der Lehrzeit einzuordnen.

### **Bewertung der PE**

Die Bewertung der Prozesseinheit dient der Vorbereitung für das Bewertungsgespräch (je für Praxisausbilder/in und unabhängige Drittperson) und die Notenermittlung. (Register 4)

### **Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ**

Konkretisiert die Bestimmungen der Bildungsverordnung. Nach einem Einleitungskapitel beschreibt er

- im Teil A die beruflichen Handlungskompetenzen,
- im Teil B die Lektionentafel für den beruflichen Unterricht,

- im Teil C die Organisation, die Aufteilung, die Dauer der überbetrieblichen Kurse,
- im Teil D das Qualifikationsverfahren.

### **Bildungsverordnung Kauffrau/Kaufmann EFZ**

Die Bildungsverordnung «Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitsausweis (EFZ)» ist das gesetzgebende Dokument für die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ. Sie definiert die Kernelemente der kaufmännischen Grundbildung, insbesondere

- Gegenstand und Dauer der Grundbildung,
- Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis,
- Umfang der Bildungsinhalte und Anteile der Lernorte,
- Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel.

### **Bildungsziele**

Die Bildungsziele bestehen aus Leit-, Richt- und Leistungszielen. Für die betriebliche Bildung gibt es ein Leitziel, acht Richtziele und für jede Branche eine bestimmte Anzahl von betrieblichen und üK-Leistungszielen.

Für die schulische Bildung gibt es für jeden Unterrichtsbereich ein Leitziel und eine individuelle Anzahl von Richt- und Leistungszielen.

### **Branchenkunde**

Die Branchenkunde thematisiert die branchenspezifischen Leistungsziele für Betrieb und üK und stellt den Lernenden entsprechende Ausbildungsmittel zur Verfügung

### **Branche und Betrieb**

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» gibt acht Richtziele für die betriebliche Bildung vor. Diese sind für alle Branchen identisch. Auf untergeordneter Ebene werden diese mit branchenspezifischen Leistungszielen für die Ausbildung im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen konkretisiert.

### **DBLAP 2**

In dieser zentralen Datenbank der Kantone werden alle Stammdaten der Lernenden verwaltet. Zudem werden darin die ALS- und PE-Noten sowie die Noten der betrieblichen Abschlussprüfungen (mündlich und schriftlich) eingetragen, resp. per time2learn übermittelt.

### **Eidgenössisches Berufsattest (EBA)**

Diese erhält, wer in der Ausbildung zur Büroassistentin das Qualifikationsverfahren erfolgreich durchlaufen hat. Das eidg. Berufsattest berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Büroassistentin EBA» bzw. «Büroassistent EBA» zutragen. Büroassistentinnen und -assistenten EBA wird für eine Zusatzausbildung als Kauffrau/Kaufmann EFZ das erste Jahr angerechnet. Die vorliegende Lern- und Leistungsdokumentation bezieht sich ausschliesslich auf den Beruf «Kauffrau/Kaufmann EFZ».

### **Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

Dieses erhält, wer in der kaufmännischen Grundbildung das Qualifikationsverfahren erfolgreich durchlaufen hat. Das eidg. Fähigkeitszeugnis berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Kauffrau EFZ» bzw. «Kaufmann EFZ» zu tragen.

### **Einsatzplan**

Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner plant zu Beginn der Ausbildung für jedes Ausbildungsjahr die Einsätze der Lernenden in den einzelnen Abteilungen des Betriebs. In diesen Einsatzplan werden auch die Besprechungstermine für die ALS und PE, die üK-Zeitfenster, die Schulferien und weitere Termine eingetragen.

### **Elektronische Lehrmittel**

Interaktive Lehrmittel, welche intensive Lernkontrollen durch die Lernenden ermöglichen, und so auch im Selbststudium eingesetzt werden können.



### **Erfahrungsnote**

Die betriebliche Erfahrungsnote ist der auf eine ganze oder halbe Note gerundete Durchschnitt der 6 ALS- und 2 PE-Noten.

### **Erweitere Grundbildung (E-Profil)**

Kaufleute mit E-Profil verfügen im Unterrichtsbereich «Information, Kommunikation, Administration (IKA)» gegenüber dem B-Profil über weniger breite Kenntnisse, jedoch über breitere und tiefere Kenntnisse in Wirtschaft und Gesellschaft (W&G) sowie Kenntnisse in zwei Fremdsprachen. Die Differenzierung in B-Profil und E-Profil erfolgt nur in der schulischen Bildung. Die Berufsbezeichnung lautet für beide Profile «Kauffrau EFZ» bzw. «Kaufmann EFZ». Das im Qualifikationsverfahren abgeschlossene Profil wird im Notenausweis festgehalten.

### **Fachgespräch**

Dies ist ein Teil der mündlichen Prüfung in Berufspraxis. Dieses Fachgespräch basiert im Wesentlichen auf der Prozesseinheit 2 und dem Ausbildungsprogramm des Lernenden.

### **Fachkompetenzen**

Die Fachkompetenzen befähigen die Lernenden, fachliche Aufgaben und Probleme im kaufmännischen Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

### **Flussdiagramm**

Das Flussdiagramm ist eine grafische Darstellungsmöglichkeit von Prozessabläufen. Es kommt in den Prozesseinheiten zur Anwendung. Die verwendeten Symbole und ein Anschauungsbeispiel finden Sie im Register Prozesseinheiten.

### **Fremdsprachen**

Unterrichtsbereiche in der schulischen Bildung. Die Lektionszahlen sind im Teil B des Bildungsplans geregelt, und die Inhalte sind in den entsprechenden Leistungszielkatalogen festgehalten,

### **Gesamtnote**

Die Ergebnisse des betrieblichen und des schulischen Qualifikationsverfahrens werden je mit einer Gesamtnote ausgedrückt. Diese wird aus dem Durchschnitt der jeweiligen gewichteten Fachnoten auf eine Dezimalstelle gerundet.

### **Gesprächssituation**

Dies ist ein Teil der mündlichen Prüfung in Berufspraxis. Für die Gesprächssituation erstellen die Prüfungsexpertinnen und -experten ein individuelles Rollenspiel auf der Basis der Lerndokumentationen (1.–5. Semester) des/der Lernenden.

### **Information/Kommunikation/Administration (IKA)**

Unterrichtsbereich der schulischen Bildung. Die Lektionenzahl ist im Teil B des Bildungsplans geregelt, und die Inhalte sind im entsprechenden Leistungszielkatalog festgehalten.

### **Kompetenzstufen K1–K6 (auch Taxonomiestufen genannt)**

Jedem Leistungsziel ist eine Kompetenzstufe zugeordnet. Damit wird die «Ausbildungstiefe» definiert. K1 ist die niedrigste Stufe, K6 die höchste. Mehr Informationen dazu im Register 1 der LLD.

### **Lehrvertrag**

Der Lehrvertrag regelt die Art und Dauer der Ausbildung, den Lohn, die Probezeit, die Arbeitszeit und die Ferien. Lehrvertragsparteien sind der Lernende und der Lehrbetrieb. Die Eltern (gesetzliche Vertreter) sind nicht Vertragspartei, aber sie handeln beim Vertragsabschluss für minderjährige Lernende als gesetzliche Vertreter. Das Amt für Berufsbildung genehmigt den Lehrvertrag, ist aber ebenfalls nicht Vertragspartei.

## **Leistungsdokumentation**

Zur Leistungsdokumentation gehören die Ergebnisse der ALS- und PE-Beurteilungen, die Rückmeldungen aus den üK sowie die Semesterzeugnisse und Zertifikate der Berufsfachschulen.

## **Leistungsziel**

Unterste Bildungszielebene. Leistungsziele definieren die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung. Sie vermitteln den angehenden Kaufleuten eine umfassende und vollständige Information darüber, was sie am Ende der Ausbildung können und leisten müssen. Die Leistungsziele sind für Betrieb, überbetriebliche Kurse und Schule unterschiedlich.

Die betrieblichen und üK-Leistungsziele für Lernende in der Branche Handel sind im Register 1 der LLD enthalten.

## **Leitziel**

Oberste Bildungszielebene. Mit den Leitzielen werden in allgemeiner Form die Themengebiete und die Kompetenzbereiche der Grundbildung beschrieben und begründet, warum diese wichtig sind.

## **Lerndokumentation**

Die Lerndokumentation ist nichts anderes als eine Protokollierung der Ausbildung (1–2 Seiten auf vorgegebenem Formular in time2learn) am Ende jedes Semesters. Zudem sind die Lerndokumentationen wichtige und notwendige Dokumente für die betriebliche mündliche Lehrabschlussprüfung.

## **Lernende**

Person, welche die berufliche Grundbildung absolviert.

## **Lernerfahrung**

Der Lernende hat die gemachten Lernerfahrungen je Semester in der Lerndokumentation festzuhalten. Wichtig ist dabei auch, Folgerungen für die nachfolgenden Semester zu ziehen.

## **Lernort**

Ort, an dem Wissen und Können vermittelt werden. Das schweizerische triale (dreigeteilte) Berufsbildungssystem kennt drei Lernorte: Betrieb, überbetriebliche Kurse und Berufsfachschule.

## **Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)**

Die Lern- und Leistungsdokumentation ist ein Planungs- und Steuerungsinstrument für die berufliche Grundbildung. Sie gibt für die betriebliche Ausbildung die nötigen Richtlinien und soll dazu beitragen, dass die Lernenden bis zum Ende der Ausbildung die vorgeschriebenen Leistungsziele erreichen. In der Lern- und Leistungsdokumentation halten die Lernenden auch ihre Lernerfahrungen fest und dokumentieren ihre Leistungen.

## **Methodenkompetenzen**

Kaufleute verfügen über Instrumente und Methoden, die sie befähigen, sich Wissen und Können zu beschaffen, anzueignen und situationsgerecht anzuwenden. Die Methodenkompetenzen ermöglichen Kaufleuten dank guter persönlicher Arbeitsorganisation eine geordnete und geplante Arbeitsweise, einen sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel sowie das zielgerichtete und durchdachte Lösen von Problemen.

## **Pflicht-Leistungsziele**

Lernende Kaufleute in der Branche Handel müssen 12 betriebliche Pflicht-Leistungsziele und 28 ebenfalls obligatorische üK-Leistungsziele bearbeiten und erfüllen.

## **Praxisausbilder/in**

Die Lern- und Leistungsdokumentation unterscheidet zwischen Praxisausbilder/in und Berufsbildner/in: Während Letztere/r dem bisherigen Lehrmeister bzw. dem/der Lehrmeister/in entsprechen, verstehen wir unter dem/der Praxisausbilder/in die bisherigen Lehrlingsbetreuer/innen in den betrieblichen Abteilungen, welche die Funktion einer/eines Fachvorgesetzten erfüllen und die Lernenden in den PE und ALS begleiten. In kleineren Betrieben wird die Funktion von Berufsbildner/in und Praxisausbilder/in häufig in Personalunion wahrgenommen.

## **Profil**

Die kaufmännische Grundbildung kann auf drei schulischen Anforderungsniveaus durchlaufen werden: im Profil B «Basis-Grundbildung», im Profil E «Erweiterte Grundbildung» oder im M-Profil (Berufsmaturität). Vor der Ausbildung einigen sich die Lehrvertragsparteien auf eines der beiden Profile B oder E und halten den getroffenen Entscheid im Lehrvertrag fest. Schulisch sehr leistungsfähige Lernende mit Sekundarschulabschluss im oberen Sekundarschul-Niveau können nach bestandener Aufnahmeprüfung anstelle des beruflichen Unterrichts im E-Profil die Berufsmaturitätsschule im M-Profil besuchen und diese mit der Berufsmaturität abschliessen.

## **Profilwechsel**

Bei ausserordentlich guten Leistungen können Lernende bis zum Ende des 3. Semesters vom B-Profil ins E-Profil bzw. vom E-Profil ins M-Profil wechseln. Lernende des E-Profiles mit ungenügenden schulischen Leistungen wechseln auf der Grundlage der Promotionsbestimmungen nach Art. 17 der Bildungsverordnung vom E- ins B-Profil. Für den Verbleib in der Berufsmaturitätsschule gelten die Promotionsbestimmungen der Berufsmaturitätsverordnung vom 24. Juni 2009.

## **Prozesseinheiten (PE)**

Die Lernenden beschreiben und analysieren in Prozesseinheiten betriebliche Arbeitsabläufe. Damit soll das bereichsübergreifende Denken und Handeln gefördert werden. Die Lernenden absolvieren im 3. oder 4. Semester die Prozesseinheit PE 1 und im 4. oder 5. Semester die Prozesseinheit PE 2. Die Noten der zwei PE bilden zusammen mit den Noten der sechs ALS die Erfahrungsnote betrieblicher Teil. Siehe auch Register 4: Prozesseinheiten.

## **Qualifikationsverfahren**

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Kompetenzen verfügt. Details dazu sind in der Bildungsverordnung (BiVo), im Bildungsplan und in der Wegleitung zum Qualifikationsverfahren geregelt.

## **Richtziel**

Richtziele konkretisieren die Leitziele und beschreiben Einstellungen, Haltungen oder übergeordnete Verhaltenseigenschaften.

## **Sozial- und Selbstkompetenzen**

Die Sozial- und Selbstkompetenzen ermöglichen den Kaufleuten, Beziehungen gemeinsam zu gestalten und Herausforderungen in Kommunikations- und Teamsituationen sicher und selbstbewusst zu bewältigen. Dabei stärken sie ihre Persönlichkeit und sind bereit, an ihrer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

## **Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)**

Das für Ausbildungen gemäss Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG) zuständige Staatssekretariat: [www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch).

## **Standardsprache**

Die am Schulort üblicherweise gesprochene Landessprache. Die Lektionszahl für diesen Unterrichtsbereich ist im Teil B des Bildungsplans geregelt, und die Inhalte sind im entsprechenden Leistungszielkatalog festgehalten.

## **time2learn**

Die Ausbildungs- und Lernplanung in der beruflichen Grundbildung ist eine wichtige Aufgabe des Lehrbetriebs. Der elektronische Ausbildungsplaner time2learn dient dazu, alle notwendigen Aufgaben schnell und einfach auszulösen und um die Übersicht jederzeit zu behalten. Zudem werden die Einladungen der überbetrieblichen Kurse sowie die Unterlagen für das QV in time2learn verwaltet.

Die Lernenden können selber ihren Stand der Zielerreichung verwalten und auf diese Weise ihre Selbstverantwortung für den Stand ihrer Ausbildung wahrnehmen.

## **Überbetriebliche Kurse (üK)**

Lernende in der kaufmännischen Grundbildung der Branche Handel besuchen pro Semester einen überbetrieblichen Kurs. Überbetriebliche Kurse unterstützen die betriebliche Ausbildung in den folgenden Bereichen: Branchenkunde, Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Vorbereitung der ALS und PE und des Qualifikationsverfahrens usw.

## **üK-Rückmeldung**

Eine Beurteilung der Leistung und des Verhaltens der oder des Lernenden im üK wird im Anschluss an den üK durch die üK-Leitung erstellt. Diese Rückmeldung wird dem Lehrbetrieb des Lernenden zugestellt.

## **Unabhängige Drittperson**

Neben dem/der Praxisausbilder/in beurteilt eine unabhängige Drittperson mehrere Kriterien der ausgeführten Prozesseinheit. Anforderungen an eine unabhängige Drittperson: Sie ist berechtigt, Lernende auszubilden, und garantiert eine objektive und zuverlässige Beurteilung. Eine unabhängige Drittperson kann betriebsintern oder -extern (z. B. üK-Leitende oder Prüfungsexperte) arbeiten. Bei betriebsinterner Tätigkeit ist sie dem Lernenden nicht in direkter Linie vorgesetzt.

## **Vorabklärung**

Die Vorabklärung findet in der Regel im Betrieb statt. Sie soll den Entscheid für das eine oder andere Profil erleichtern. Neben der Neigung des künftigen Lernenden soll seine Eignung anhand der Schulzeugnisse oder eines (freiwilligen) Tests festgestellt werden.

### **Vorbildung für die einzelnen Profile**

- B-Profil: abgeschlossene Sekundarstufe 1; Schultyp mit mittleren Ansprüchen
  - gute Leistungen in Mathematik und Deutsch
  - gute Kenntnisse in Französisch oder Englisch
- E-Profil: abgeschlossene Sekundarstufe 1; Schultyp mit mittleren und höheren Ansprüchen
  - sehr gute Leistungen in Mathematik und Deutsch
  - gute Kenntnisse in Französisch und Englisch
- M-Profil: abgeschlossene Sekundarstufe 1; Schultyp mit höheren Ansprüchen
  - sehr gute Leistungen in Mathematik und Deutsch
  - sehr gute Kenntnisse in Französisch und Englisch
  - Bestehen der Aufnahmeprüfung
- Für alle Profile: Tastaturschreiben (Diese Fertigkeit muss vor Lehrbeginn erworben werden)

### **Wahlpflicht-Leistungsziele**

Lernende Kaufleute in der Branche Handel müssen neben den Pflicht-Leitungszielen zusätzlich 8 von 22 Wahlpflicht-Leistungszielen bearbeiten und erfüllen. Die Wahlpflicht-Leistungsziele werden von der Berufsbildnerin oder vom Berufsbildner zu Beginn der Ausbildung ausgewählt. Bei dieser Auswahl trägt der/die Berufsbildner/in den Voraussetzungen des Betriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten der Lernenden Rechnung.

### **Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)**

Unterrichtsbereich der schulischen Bildung. Die Lektionsanzahl ist im Teil B des Bildungsplans geregelt, und die Inhalte sind im entsprechenden Leistungszielkatalog festgehalten.

## 7.2 Abkürzungen

ALS	Arbeits- und Lernsituationen
BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung
BFS	Berufsfachschule
BiVo	Bildungsverordnung
BMS	Berufsmaturitätsschule
DBLAP 2	Datenbank-Lehrabschlussprüfung (zentrale Datenbank der Kantone)
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
IKA	Schulischer Unterrichtsbereich Information/Kommunikation/Administration
FS	Schulischer Unterrichtsbereich Fremdsprache
LLD	Lern- und Leistungsdokumentation
LS	Schulischer Unterrichtsbereich Standardsprache (regionale Landessprache)
LZ	Leistungsziel
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverbände, Branchenorganisationen usw.)
PE	Prozesseinheit
PEX	Prüfungsexperte/in
Profil B	Profil B: Basis-Grundbildung an Berufsfachschule
Profil E	Profil E: Erweiterte Grundbildung an Berufsfachschule
Profil M	Profil M: Erweiterte Grundbildung an Berufsfachschule mit Berufsmaturität
QV	Qualifikationsverfahren
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
ük	Überbetriebliche Kurse
W&G	Schulischer Unterrichtsbereich Wirtschaft und Gesellschaft

# Anleitung Time2learn

---

## **Inhalt**

Register für time2learn Dokumente \_\_\_\_\_ 2

## **Register für time2learn Dokumente**

Kurzanleitungen und das Bedienungshandbuch zu time2learn für Berufsbildner, Praxisbilder und Lernende finden Sie auf unserer Homepage [www.branche-handel.ch](http://www.branche-handel.ch).



# Lehrvertrag, Bewerbungen

---

## **Inhalt**

Bildungsverordnung, Bildungsplan, Lehrvertrag	2
Bewerbungsunterlagen	3

### **Bildungsverordnung, Bildungsplan, Lehrvertrag**

Die Bildungsverordnung und der Bildungsplan für den Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ können von der Website [www.skkab.ch](http://www.skkab.ch) heruntergeladen und in diesem Register zusammen mit dem Lehrvertrag abgelegt werden.

## **Bewerbungsunterlagen**

Eigene Bewerbungsunterlagen einfügen

# Persönliche Unterlagen

---

## **Inhalt**

Eigene Unterlagen einfügen \_\_\_\_\_ 2

**Eigene Unterlagen einfügen**