

Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

**Kaufmännische Grundbildung EFZ,
Branche Öffentlicher Verkehr**

Branchenführung KV öffentlicher Verkehr, im Auftrag des VöV
Ausgabe 2018

Überarbeitete Version 2018 gültig für Lernende ab Lehrstart 2017

Impressum

Ausgabedatum: 1. August 2018, überarbeitete Version
Herausgeber: login Berufsbildung AG im Auftrag des VöV, Riggerbachstrasse 8, 4601 Olten

Sie finden die aktuelle Version der Lern- und Leistungsdokumentation der kaufmännischen
Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr unter folgendem Link:

<https://www.login.org/metanavigation/weitere-angebote/kompetenzzentrum-grundbildung-oeffentlicher-verkehr/> → Kaufmann/Kauffrau EFZ, Branche öV

Inhaltsverzeichnis

1.	Baustein 1: Erläuterungen zur Lern und Leistungs-	
	dokumentation (LLD)	3
1.1.	Allgemeines	3
1.2.	Grundlagen	4
1.3.	Einsatz von time2learn	4
1.4.	Inhalt der Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)	5
1.5.	Plagiate	6
2.	Baustein 2: Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen	7
3.	Baustein 3: Bildungsziele	8
3.1.	Leistungszielkatalog Branche öffentlicher Verkehr	8
3.2.	Methoden und Sozialkompetenzen	8
3.3.	Semestergespräch	8
3.4.	Beschreibung der Taxonomiestufen	8
4.	Baustein 4: Wegleitung zur Arbeits- und Lernsituation	10
4.1.	Beurteilung der Leistung und des Verhaltens am Arbeitsplatz	10
4.2.	Ablauf der ALS	11
4.3.	Anhang zur Wegleitung	13
5.	Baustein: Wegleitung zur Lerndokumentation (LD) bzw. Semesterdokumentation	14
5.1.	Grundlagen	14
5.2.	Auftrag und Inhalt der Lerndokumentation	14
6.	Baustein 6: Wegleitung zu den überbetrieblichen Kursen (üK)	16
6.1.	Zweck	16
6.2.	Träger und Organisation	16
6.3.	Anmeldung und Obligatorium	16
6.4.	Kurskosten	17
6.5.	Programm	17
6.6.	Kompetenznachweise im überbetrieblichen Kurs	17
6.7.	Rahmenprogramm	18
6.8.	üK Kurstage – zeitlicher Ablauf und Leistungsziele	19
7.	Baustein 7: Wegleitung zu den üK-Kompetenznachweisen (üK-KN)	20
7.1.	Grundlagen	20
7.2.	Aufbau und Notengebung	20
7.3.	Vorgehen und Fristen	22
7.4.	Aufbewahrung	22
8.	Baustein 8: Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren (QV)	23
8.1.	Allgemeines	23
8.2.	Berufspraxis schriftlich	25
8.3.	Berufspraxis mündlich	27
8.4.	Kriterienkatalog Berufspraxis mündlich	31
9.	Baustein 9: Anhang - Adressen	34

1. Baustein 1: Erläuterungen zur Lern und Leistungs-dokumentation (LLD)

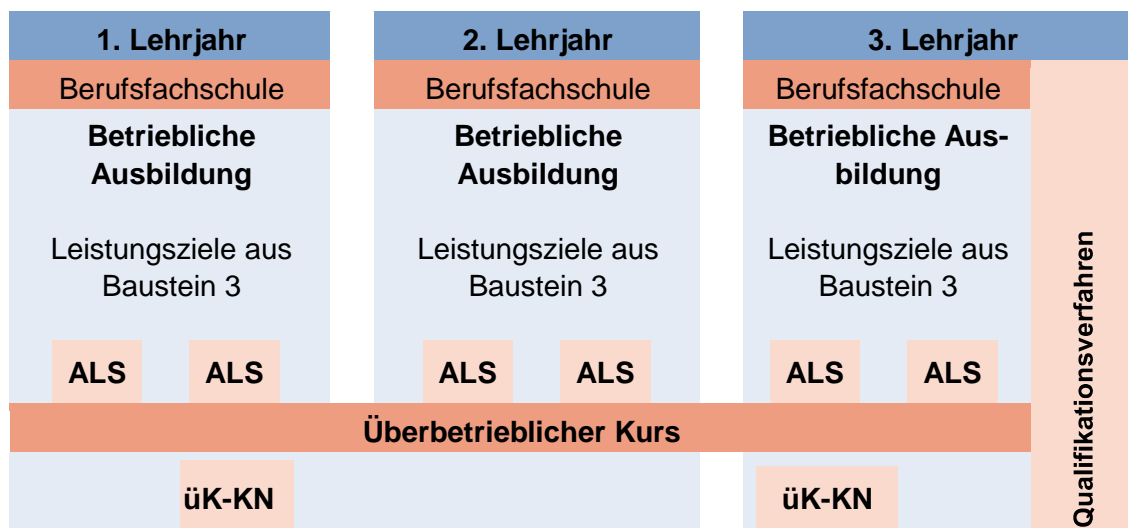
1.1. Allgemeines

Der Baustein «Erläuterungen zur Lern- und Leistungs-dokumentation (LLD)» bietet einen Überblick über die kaufmännische Grundbildung und die vorliegende LLD, welche total neun Bausteine umfasst.

Alle allgemeinen gesamtschweizerisch gültigen Originaldokumente und aktuelle Informationen zur kaufmännischen Grundbildung finden sich auf der Homepage der Schweizerischen Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen www.skkab.ch.

Die Branche öffentlicher Verkehr ist eine vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) zugelassene Ausbildungs- und Prüfungsbranche und Trägerin der überbetrieblichen Kurse öffentlicher Verkehr. Die Grundlegenden Dokumente, ergänzende Tabellen und Formulare sowie aktuelle Informationen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr sind auf der Website von login Berufsbildung hinterlegt: www.login.org → Weitere Angebote → Kompetenzzentrum Grundbildung öffentlicher Verkehr

Überblick über die betriebliche Ausbildung der Branche öffentlicher Verkehr:



Ein Verzeichnis der Abkürzungen und Begriffe beinhaltet der Baustein 2.

Unter dem Begriff «Kunde/Kundin» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.

1.2. Grundlagen

Die LLD unterstützt die lernende Person während ihrer dreijährigen Ausbildung im Lehrbetrieb und in den überbetrieblichen Kursen. Sie bildet die Basis für die Grundbildung in der Welt des Verkehrs. Die Angaben basieren auf den folgenden über geordneten Dokumenten:

- **Bildungsverordnung:** Verordnung über die berufliche Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011. Die Verordnung wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) erlassen und baut auf der Kompetenzorientierung auf.
- **Bildungsplan** für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011. Der Bildungsplan wird aufgrund der BiVo für jeden Beruf erstellt. Er definiert die im dualen Ausbildungsmodell entstehenden Schnittstellen zwischen den drei Ausbildungspartnern Lehrbetrieb, überbetriebliche Kurse und Berufsfachschulen.

Der Bildungsplan beinhaltet im Wesentlichen folgende Elemente:

- Teil A: Berufliche Handlungskompetenzen
- Teil B: Lektionentafel
- Teil C: Organisation, Aufteilung, Dauer der überbetrieblichen Kurse
- Teil D: Qualifikationsverfahren
- Anhang 1: Tabelle der branchenspezifischen Leistungszielkataloge mit Qualifikationsprofil
- Anhang 2: Tabelle der branchenspezifischen Umsetzungsdokumente

In der Einleitung des Bildungsplans wird die kaufmännische Grundbildung kurz umschrieben:

- Die kaufmännische Grundbildung kennt zwei eigenständige Berufe: Die zweijährige Ausbildung zur Büroassistentin EBA bzw. zum Büroassistenten EBA und die dreijährige Ausbildung zur Kauffrau EFZ bzw. zum Kaufmann EFZ (mit und ohne Berufsmaturität). Beide Berufe sind aufeinander abgestimmt.
- Ein Beruf mit zwei schulischen Profilen und branchenspezifischer Ausgestaltung: Die beiden Profile «Basis-Grundbildung» (B-Profil) und «Erweiterte Grundbildung» (E-Profil) unterscheiden sich nur in der berufsschulischen Ausbildung. In der betrieblichen Ausbildung und in den überbetrieblichen Kursen bestehen für beide Profile die gleichen Ausbildungsziele.

1.3. Einsatz von time2learn

Für die Ausbildung der Lernenden mit Lehreintritt ab 1. August 2017 ist die Nutzung von time2learn obligatorisch. Mittels time2learn haben Ihre Lernenden und Ihre Berufsbildenden die Möglichkeit die Lernzielerreichung zu erfassen und einzusehen. Einladungen für die überbetrieblichen Kurse (üK) sowie Vor-/Nachbereitungsaufträge werden Ihren Lernenden ausschliesslich über t2l zugestellt. Je Ausbildungsbetrieb muss eine Ansprechperson definiert werden welche betriebsintern die Koordination sicherstellt. Für weitere Informationen wird auf die jeweiligen Handbücher und Dokumentationen verwiesen welche online zur Verfügung stehen.

<https://www.login.org/metanavigation/weitere-angebote/kompetenzzentrum-grundbildung-oeffentlicher-verkehr/> → Kaufmann/Kauffrau EFZ, Branche öV

1.4. Inhalt der Lern- und Leistungsdokumentation (LLD)

Die LLD richtet sich in erster Linie an die lernende Person als Hilfsmittel für die betriebliche Ausbildung und in zweiter Linie an die Berufsbildenden zur Unterstützung bei der Ausbildungsplanung und -durchführung.

Baustein 3: Bildungsziele betrieblicher Teil (LZ)

Die betriebliche Bildung umfasst hauptsächlich das Lernen am Arbeitsplatz, die praktische Umsetzung des Gelernten sowie deren Auswertung unter entsprechender Anleitung und Betreuung.

Die 28 Leistungsziele der Branche öffentlicher Verkehr, als Teil der Fachkompetenzen, sind in Baustein 3 zusammengefasst und in einer Tabelle dargestellt. Sie werden ergänzt mit den dazu passenden Methodenkompetenzen 2.1–2.4 und den Sozial- und Selbstkompetenzen 3.1–3.6.

Aufbau der Fachkompetenzen: Das Leitziel 1.1 umfasst den Lernbereich Branche & Betrieb (betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten). Das Leitziel beinhaltet acht Richtziele; innerhalb eines Richtzieles sind unterschiedlich viele Leistungsziele definiert. Zur einfacheren Bearbeitung können diese in Teilfähigkeiten unterteilt sein. Das Leistungsziel mit seinen Teilfähigkeiten bildet grundsätzlich immer ein Ganzes und ist prozessartig zusammengefasst.

Baustein 4: Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Die Berufsbildenden beurteilen aufgrund vorgegebener Gesichtspunkte die Leistung und das Verhalten der Lernenden am Arbeitsplatz. Die ALS sind vergleichbar mit Zielvereinbarungs- und Qualifikationsgesprächen in der Arbeitswelt. Die Lernenden absolvieren in den drei Jahren sechs ALS (zwei pro Lehrjahr). Der Durchschnitt aller Noten ergibt zusammen mit zwei Kompetenznachweisen im üK die Erfahrungsnote, welche 50 % des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens ausmachen. Die Termine für die Abgabe der einzelnen ALS und weitere Informationen sind in Baustein 4 umschrieben.

Baustein 5: Lerndokumentation (Ld)

Die lernende Person hat für jedes Semester eine Lerndokumentation zu führen, um ihre Tätigkeit und Verantwortung am Ausbildungsplatz zu dokumentieren. Die Lerndokumentation bildet am Ende der Grundbildung die Grundlage für das mündliche Qualifikationsverfahren im betrieblichen Teil und ist über den/die Koordinator/in des Qualifikationsverfahrens dem Prüfungsexperten/der Prüfungsexpertin zu übergeben. Der Baustein 5 orientiert über die Form und den Umfang der Lerndokumentation.

Baustein 6: Überbetriebliche Kurse (üK)

Die überbetrieblichen Kurse dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchenspezifischen Kompetenzen. Die Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen in drei Lehrjahren insgesamt 16 Tage sowie ein bis zwei weitere Tage für die Erarbeitung der Kompetenznachweise. Der Baustein 6 umschreibt die überbetrieblichen Kurse im Detail.

Baustein 7: Kompetenznachweise im überbetrieblichen Kurs (üK-KN)

Im überbetrieblichen Kurs werden zwei Kompetenznachweise durchgeführt und bewertet. Die beiden Noten fließen in die Berechnung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein und sind Teil der Erfahrungsnote, die 50 % des betrieblichen Teils des Qualifikationsverfahrens ausmacht. Baustein 7 erläutert den genauen Ablauf, den Inhalt und die Fristen.

Baustein 8: Betriebliches Qualifikationsverfahren (QV)

Das Qualifikationsverfahren setzt sich aus zwei gleichwertigen Teilen zusammen, einem schulischen und einem betrieblichen Teil.

Das betriebliche Qualifikationsverfahren umfasst die folgenden Qualifikationsbereiche:

- Erfahrungsnote Berufspraxis (Mittel aus sechs ALS und zwei üK-Kompetenznachweisen)
- Berufspraxis schriftlich
- Berufspraxis mündlich

Der Durchschnitt aus den ALS-Noten und den üK-Kompetenznachweisen zählt 50 %, die schriftlichen und mündlichen Prüfungselemente zählen je 25 % zum betrieblichen Qualifikationsverfahren.

Details zu den Qualifikationsbereichen sind in den einzelnen Bausteinen dieser Lern- und Leistungsdokumentation beschrieben. Baustein 8 umschreibt die mündliche und schriftliche Abschlussprüfung.

Baustein 9: Anhang

Im Anfang finden Sie die aktuellen Angaben zu den verantwortlichen Personen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr, den üK-Standorten und den regionalen Branchenvertretungen.

1.5. Plagiate

Definition

Ein Plagiat ist die widerrechtliche Übernahme von fremden geistigen Leistungen in Textform und ist bei der Erstellung von Arbeits- und Lernsituation (ALS) und der üK-Kompetenznachweise (üK-KN) nur im folgenden Umfang erlaubt: Der Inhalt aus verwendeten und deklarierten Quellen darf maximal $\frac{1}{4}$ des Gesamtumfanges der Arbeit betragen. Wenn fremde Inhalte nicht mit einer korrekten Quellenangabe versehen sind, dann handelt es sich um ein Plagiat.

Grundsätze

Stellt der/die Berufsbildende oder der/die Kursleiter/in der überbetrieblichen Kurse anlässlich der Bewertung fest, dass die ALS oder der üK-KN in irgendeiner Form nicht den Vorgaben bzw. Definition entspricht, wird die Arbeit oder das Teilleistungsziel als Plagiat wie folgt behandelt und bewertet:

- Bei der ALS zählt das entsprechende Leistungsziel als nicht bearbeitet, somit resultiert daraus die Note 1.
- Bei den üK-KN werden die betroffenen Inhalte (Bewertungsraster/ Beobachtungspunkte) mit null Punkten bewertet.

Lernende

Die Lernenden werden im überbetrieblichen Kurs über die Konsequenzen und Folgen bei Feststellung eines Plagiats informiert. Sie bestätigen mit ihrer Unterschrift, dass sie alle erforderlichen Arbeiten (ALS und KN) selbständig und ohne Benutzung unerlaubter Quellen und Hilfsmittel anfertigen.

2. Baustein 2: Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen

Abkürzung	Begriff
ALS	Arbeits- und Lernsituationen (Erfahrungsnote betrieblicher Teil)
APB	Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
B & B	Branche & Betrieb (Unterrichtsbereich)
BBG	Berufsbildungsgesetz
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
BFS	Berufsfachschule
BiPIa	Bildungsplan
BiVo	Bildungsverordnung (Verordnung über die berufliche Grundbildung)
B-Profil	Basis-Grundbildung (rein schulisches Profil)
D&A	Dienstleistung und Administration (Branche)
EBA	Eidgenössisches Berufsattest
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
E-Profil	Erweiterte Grundbildung (rein schulisches Profil)
EVD	Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement
FS	Fremdsprache (Unterrichtsbereich)
HMS	Handelsmittelschule
IKA	Information, Kommunikation, Administration (Unterrichtsbereich)
KSHR	Konferenz der Schweizer Handelsschulrektorinnen und -rektoren
KV	Grundbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ
KV Schweiz	Kaufmännischer Verband Schweiz
KVöV	Kauffrau/Kaufmann EFZ öffentlicher Verkehr (Branche)
LLD	Lern- und Leistungsdokumentation
Ld	Lerndokumentation bzw. Semesterdokumentation
LS	regionale Landessprache (Unterrichtsbereich)
LZ	Leistungsziel
LZ-ük	Leistungsziele für den überbetrieblichen Kurs
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt
öV	öffentlicher Verkehr (Branche)
QB	Qualifikationsbereich
QP	Qualifikationsprofil
QV	Qualifikationsverfahren (mit Abschlussprüfung)
SA	Selbstständige Arbeit
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung
SKBQ	Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität
SKKAB	Schweiz. Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
SKKBS	Schweizerische Konferenz kaufmännischer Berufsfachschulen
SOG	Schulisch organisierte Grundbildung
t2l	time2learn
UefK	Überfachliche Kompetenzen (schulisches Lerngefäss)
ük	überbetrieblicher Kurs
ük-KN	Kompetenznachweis der überbetrieblichen Kurse (Erfahrungsnote betrieblicher Teil)
V&V	Vertiefen und Vernetzen (schulisches Lerngefäss)
W&G	Wirtschaft und Gesellschaft (Unterrichtsbereich)

3. Baustein 3: Bildungsziele

3.1. Leistungszielkatalog Branche öffentlicher Verkehr

Die Leistungsziele sind auf www.login.org → Weitere Angebote → Kompetenzzentrum Grundbildung öffentlicher Verkehr → Kaufmann/Kauffrau EFZ, Branche öV einsehbar. Für die Erstellung des Ausbildungsprogrammes und der ALS durch die Berufsbildenden und die Bearbeitung durch die lernende Person sind sie auch auf time2learn hinterlegt.

Sämtliche 28 betrieblichen Leistungsziele müssen von allen Lernenden der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr bearbeitet und erreicht werden. Zu einer optimalen Begleitung der lernenden Person wird jeweils zum Beginn des Semesters ein Ausbildungsprogramm mit den zu erarbeitenden 5 bis 10 Leistungszielen erstellt.

3.2. Methoden und Sozialkompetenzen

Die Richtziele für die Methoden- und Sozialkompetenzen sind auf www.login.org → Weitere Angebote → Kompetenzzentrum Grundbildung öffentlicher Verkehr → Kaufmann/Kauffrau EFZ, Branche öV einsehbar. Für die Erstellung der ALS durch die Berufsbildenden und die Bearbeitung durch die lernende Person sind sie auch auf time2learn hinterlegt.

3.3. Semestergespräch

Zwischen dem/der Berufsbildenden und der lernenden Person wird im Rahmen der ALS ein Bewertungsgespräch geführt. Zusätzlich wird jeweils ein Semestergespräch übergreifend zu den Leistungszielen sowie den Kompetenzen der lernenden Person abgehalten und deren Bewertung im time2learn erfasst. Das Gespräch beinhaltet dabei auch eine Selbsteinschätzung der lernenden Person zum Lernerfolg des vergangenen Semesters.

Mit dem Formular im t2l zur Semesterreflexion bereiten sich die lernende Person und der/die Berufsbildende auf das anschliessende Feedbackgespräch zum Stand der bearbeiteten Leistungsziele gemäss Ausbildungsprogramm vor. Das Gespräch schliesst mit einem Ausblick ab, idealerweise mit Handlungsempfehlungen für den weiteren Ausbildungsweg. Das Semestergespräch kann mit der Beurteilung der ALS (Abschnitt 4.2) kombiniert werden.

3.4. Beschreibung der Taxonomiestufen

Die Angabe der Taxonomiestufen bei den Leistungszielen dient dazu, deren Anspruchsniveau zu bestimmen. Es werden sechs Kompetenzstufen unterschieden (K1 bis K6). 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 und Kundinnen die wichtigsten Prozesse des Verkaufssupportes 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 Mitarbeitende und Informationsanlässe für Kunden und Kundinnen 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 selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben:

- *E-Mails*
- *Aktennotizen*
- *Briefe*
- *Berichte*
- *Texte für Websites*

Ich leite sie an Kunden und Kundinnen, Vorgesetzte oder Mitarbeitende weiter und lege sie sicher und nachvollziehbar ab.

K6 (Beurteilung)

Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen.

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

4. Baustein 4: Wegleitung zur Arbeits- und Lernsituation

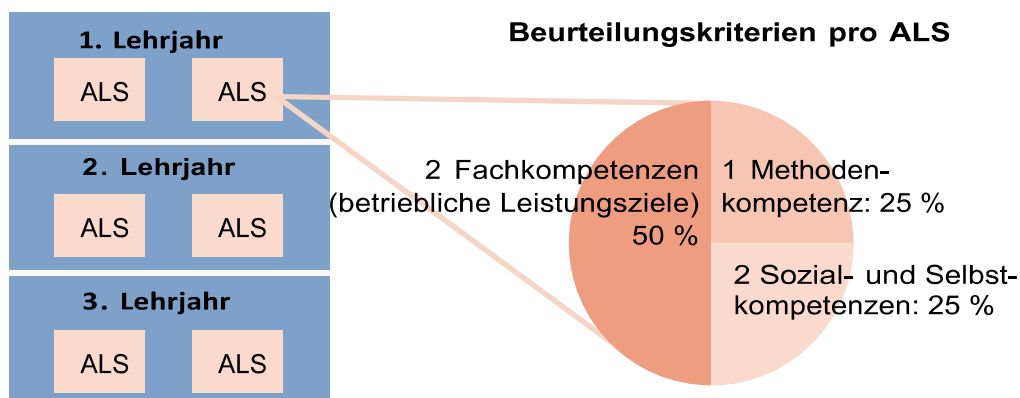
4.1. Beurteilung der Leistung und des Verhaltens am Arbeitsplatz

Der/die Berufsbildende beurteilt einmal pro Semester Leistung und Verhalten der lernenden Person am Arbeitsplatz anhand einer Arbeits- und Lernsituation (ALS).

Gemäss Bildungsplan Teil D Qualifikationsverfahren – 1.1.3 Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil»; a) Arbeits- und Lernsituation – umfassen die ALS die im Betrieb umgesetzten Fachkompetenzen gemäss Ziffer 1.1 des Bildungsplans und ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Ziffer 2 und 3 des Bildungsplans.

Eine ALS besteht aus zwei Fachkompetenzen (betriebliche Leistungsziele), einer Methoden- sowie zwei Sozial- und Selbstkompetenzen. Jedes dieser fünf Elemente wird mit je einer Note bewertet. Der Durchschnitt daraus fliesst als Gesamtnote in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein. Die ALS wird in t2I erfasst und durchgeführt.

Im Verlauf der beruflichen Grundbildung werden sechs ALS durchgeführt. Je Semester finden eine Beobachtungsphase und eine Beurteilung statt. Die einzelnen Noten einer ALS fließen in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein und werden wie folgt gewichtet:



4.2. Ablauf der ALS

Auswahl der Handlungskompetenzen

Die Handlungskompetenzen umfassen die Fach-, Sozial- & Selbst-, sowie die Methodenkompetenzen. Sie sind in drei Ebenen gegliedert: Leitziel, Richtziel und Leistungsziel.

Die Bildungsziele der Branche öffentlicher Verkehr sind in Baustein 3 aufgeführt und in t2I integriert. Sie sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren. Der/die Berufsbildende eröffnet auf t2I den ALS-Prozess und bestimmt jeweils zwei Leistungsziele, eine Methodenkompetenz sowie zwei Sozial- und Selbstkompetenzen.

Fachkompetenz: Aus dem Leistungszielkatalog (Baustein 3, Bildungsziele) sind pro ALS zwei Leistungsziele (inkl. aller Teilfähigkeiten) auszuwählen und zu beurteilen. Sind in einem Leistungsziel drei oder mehr Teilfähigkeiten vorhanden, so müssen mindestens deren zwei beurteilt werden. Ein Leistungsziel darf nur einmal für eine ALS verwendet werden.

Methodenkompetenz: In Baustein 3, Bildungsziele, werden zu jedem Leistungsziel eine oder mehrere Methodenkompetenzen empfohlen. Aus dieser Auswahl ist pro ALS eine Methodenkompetenz auszuwählen und zu beurteilen.

Sozial- und Selbstkompetenzen: In Baustein 3, Bildungsziele, werden zu jedem Leistungsziel eine oder mehrere Sozial- und Selbstkompetenzen empfohlen. Aus dieser Auswahl sind pro ALS zwei auszuwählen und zu beurteilen. Alternativ kann eine der beiden Sozial- und Selbstkompetenzen durch eine, zum aktuellen Ausbildungsplatz passende Kompetenz aus Baustein 3 ersetzt werden.

Vereinbarungsgespräch

Der/die Berufsbildende erläutert der lernenden Person im Vereinbarungsgespräch seine Erwartungen und das Vorgehen, wählt bei Bedarf andere Leistungsziele resp. Teilfähigkeiten gemäss den Bedürfnissen der lernenden Person. Die Beurteilungskriterien können, bezogen auf den Ausbildungsplatz, durch den/die Berufsbildende/n ergänzt werden (Bemerkungsfeld). Die vereinbarten Leistungsziele, allenfalls mit Teilfähigkeiten, und die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden im ALS-Formular im t2I festgehalten und ausgedruckt. Sowohl der/die Berufsbildende als auch die lernende Person unterschreiben diese Vereinbarung.

Beobachtungsphase

Während mindestens zwei Monaten vertieft die lernende Person ihre Kenntnisse und Fertigkeiten zur vereinbarten Arbeits- und Lernsituation. Sie dokumentiert Erkenntnisse und Lernerfolge auf t2I welche für den/die Berufsbildende/n einsehbar sind. Dieser beobachtet die lernende Person bei der Arbeit und hält wichtige Ereignisse schriftlich (in t2I) fest. Die Beurteilung richtet sich nach den Beobachtungen während der vereinbarten Phase. Der lernenden Person ist die nötige Zeit zur Bearbeitung der ALS am Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen.

Notengebung und Eröffnung der Bewertung

Die Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen werden einzeln mit Noten von 1 bis 6 bewertet. Die Beurteilungskriterien der Leistungsziele unterstützen die Beurteilung. Die Gesamtnote setzt sich aus 50 % Fachkompetenz und je 25 % Methoden- resp. Sozial- und Selbstkompetenz zusammen. Der Durchschnitt ergibt die ALS Erfahrungsnote, kaufmännisch gerundet auf eine halbe Note.

Notenskala

6: sehr gut; 5: gut; 4: genügend; 3: ungenügend; 2: schwach; 1: unbrauchbar.

Halbe Zwischennoten sind zulässig (siehe auch Ziffer 4.3 – Bewertungshilfe zur Notengebung).

Die Rückmeldung zur ALS-Bewertung erfolgt in einem offenen, konstruktiven Gespräch. Eine Kombination mit dem Semestergespräch zum Lernerfolg (Abschnitt 3.3) ist möglich.

Der/die Berufsbildende unterschreibt die ALS auf dem ausgedruckten ALS-Formular und die lernende Person nimmt mit ihrer Unterschrift Kenntnis von der Beurteilung. Falls die lernende Person noch nicht 18 Jahre alt ist, muss ihre gesetzliche Vertretung mit unterschreiben. Das Original-Formular mit den Unterschriften bleibt bei der lernenden Person. Eine Kopie ist nach den erfolgten Unterschriften dem Lehrbetrieb zu übergeben und von diesem zu archivieren.

Vorgehen und Fristen

Die zuständigen Berufsbildenden sind verantwortlich die Fristen der ALS einzuhalten.

Die sechs bewerteten, besprochenen und unterschriebenen ALS-Kopien werden bis zu folgenden Terminen an den Lehrbetrieb übergeben:

ALS 1, 3 und 5: spätestens bis am 15. Januar des 1., 2. bzw. 3. Lehrjahres

ALS 2 und 4: spätestens bis am 15. Juli des 1. bzw. 2. Lehrjahres

ALS 6: spätestens bis am 30. April des 3. Lehrjahres

Die Erfahrungsnoten sind gemäss den Vorgaben der SBBK in der Datenbank «DBLAP2» bis zu folgenden Terminen zu erfassen:

ALS 1 bis 4: spätestens bis am 15. August des 1. bzw. des 2. Lehrjahres

ALS 5 und 6: spätestens bis am 15. Mai des 3. Lehrjahres

Aufbewahrung

Die vollständigen Dokumente zur ALS sind vom Lehrbetrieb im Dossier der lernenden Person aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens ein Jahr nach Eröffnung des Gesamtergebnisses nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens bzw. nach Abschluss des Rechtsmittelverfahrens.

4.3. Anhang zur Wegleitung

Bewertungshilfe zur Notengebung

Note	Bewertung	Beschreibung
6	Hervorragende Leistung, qualitativ und quantitativ herausragend	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten verdienen eine besondere Auszeichnung, sie entsprechen hohen Anforderungen; • Leistung in qualitativer und quantitativer Hinsicht dauerhaft herausragend; • Die Selbständigkeit im Denken und Handeln kommt überzeugend zum Ausdruck.
5,5	Leistung entspricht in hohem Mass den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten verdienen eine Auszeichnung, sie entsprechen hohen Anforderungen; • sie sind ausgeglichen und/oder es zeigen sich im Lernprozess bemerkenswerte Fortschritte; • Die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt.
5,0	Leistung entspricht den Anforderungen, korrekt und vollständig	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechenden Anforderungen; • sie sind ausgeglichen, Fortschritte sind deutlich erkennbar; • Die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist ersichtlich, Zusammenhänge werden erkannt und berücksichtigt.
4,5	Leistung entspricht teilweise den Anforderungen, einzelne Fehler und Lücken, jedoch in nicht wesentlichen Bereichen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen meistens den Anforderungen, zeigen aber Fehler und Lücken; • Fortschritte sind erkennbar; • Die Selbständigkeit im Denken und Handeln ist mit Unterstützung möglich, Zusammenhänge werden meistens erkannt und berücksichtigt.
4,0	Leistung entspricht den Mindestanforderungen, grundlegende Kenntnisse vorhanden	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen; • Fortschritte sind möglich; • Im Erkennen und Umsetzen von Zusammenhängen zeigen sich Unsicherheiten.
3,5	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in wesentlichen Bereichen, grundlegende Kenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen gesamthaft den Mindestanforderungen nicht, trotz einzelner genügenden Leistungen; • Fortschritte sind kaum ersichtlich; • Die Grundlagenkenntnisse genügen nicht, um Zusammenhänge zu erkennen.
3,0	Leistung entspricht nicht den Mindestanforderungen, Lücken in allen wesentlichen Bereichen, Grundlagenkenntnisse fehlen	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten liegen unter den Mindestanforderungen, Fehler und Lücken in allen wesentlichen Bereichen; – Verbesserungen sind nicht ersichtlich oder nicht möglich; – Grundlagenkenntnisse fehlen.
2,0	Fragmentarische Leistung, gravierende Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten liegen weit unter den Mindestanforderungen und sind in wesentlichen Bereichen unzumutbar.
1,0	Völlig mangelhaft bzw. Arbeit nicht vorhanden	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten sind völlig mangelhaft. Aufforderungen Fehler und Lücken zu korrigieren werden nicht aufgenommen und nicht umgesetzt.

5. Baustein: Wegleitung zur Lerndokumentation (LD) bzw. Semesterdokumentation

5.1. Grundlagen

Gemäss BiVo, Art 16 Abs. 1 und 2, hat die lernende Person für jedes Semester eine Lerndokumentation (auch Semesterdokumentation genannt) zu führen. Das Papier dokumentiert die Tätigkeiten und Verantwortungen am Lehrplatz. Die Lerndokumentation bildet die Grundlage für das mündliche Qualifikationsverfahren im betrieblichen Teil (s. Baustein 8: Wegleitung zum Qualifikationsverfahren; Berufspraxis mündlich).

Die lernende Person führt ihre Lerndokumentation gemäss den strukturierten Vorgaben im time2learn. Sie legt Wert darauf, dass die Lerndokumentation die wesentlichen Informationen beinhaltet und für eine aussenstehende Person nachvollziehbar ist. Die lernende Person schliesst am Ende jedes Semesters die Lerndokumentation ab. Der/die Berufsbildende kontrolliert die Arbeit, gibt der lernenden Person eine Rückmeldung und visiert direkt im t2l.

5.2. Auftrag und Inhalt der Lerndokumentation

Die lernende Person beschreibt pro Semester das Einsatzgebiet und die Tätigkeiten am Lehrplatz. Wenn die lernende Person während mehreren Semestern am gleichen Lehrplatz tätig ist, sind pro Semester jeweils die neuen Tätigkeiten oder Verantwortungen zu beschreiben. Dabei sind die Details der Aufgabengebiete zu nennen und so zu beschreiben, dass sich der/die Prüfungsexperte/Prüfungsexpertin ein Bild machen kann. Zusätzliche Dokumente oder Prospekte können zur Veranschaulichung beigelegt werden.

Lernende, welche ein Lehrjahr wiederholen, dokumentieren die Einsatzgebiete aller Semester.

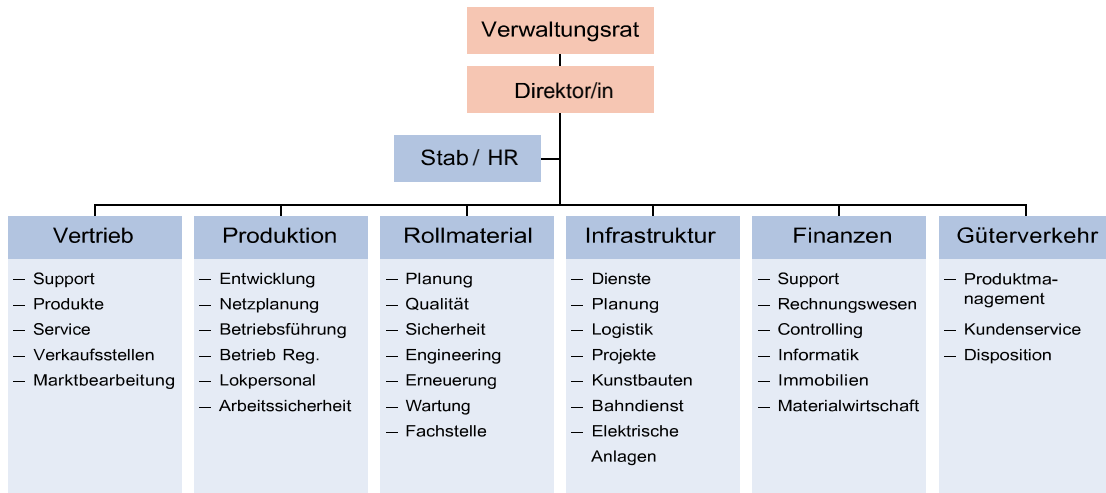
Pro Frage sollen pro Feld 5-10 vollständige Sätze formuliert werden. In maximal drei Felder können Aufzählungszeichen mit Stichworten verwendet werden. Auch das Organigramm ist kurz zu beschreiben. Im Feld zu den bearbeiteten ALS-Leistungszielen genügt es, nur die Nummer des Zieles sowie deren Bezeichnung aufzuführen. Wo sinnvoll können ergänzend zum aktuellen Organigramm (Beilage zwingend) ein bis zwei Anhänge das Geschriebene veranschaulichen und sollen entsprechend angehängt werden. Der/die Berufsbildende bestätigt mit dem Visum die Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Einträge. Nach dem Visum durch den/die Berufsbildende/n sind keine Anpassungen mehr möglich.

Folgende Inhalte sind zu beschreiben:

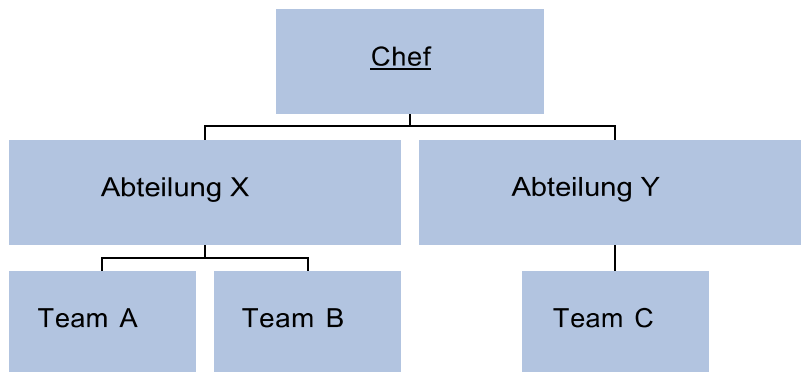
- Aufbauorganisation des Lehrplatzes (Organigramm Unternehmung und Lehrplatz)
- Produkte und Dienstleistungen des Geschäftsbereiches
- Interne und externe Kunden und Kundinnen des Geschäftsbereiches
- Das Aufgabengebiet der lernenden Person: allgemeine Aufgaben und Ressorts
- Aufgaben, für welche die lernende Person alleine verantwortlich ist
- Aufgaben, welche einfach fallen, schwierigere Aufgaben und Routinearbeiten
- Eine kommunikative Situation mit internen oder externen Kunden und Kundinnen oder Mitarbeitenden, mit den Angaben, welche kommunikativen Fähigkeiten der lernenden Person dabei zum Ausdruck kommen
- Die persönlichen Stärken und Schwächen, welche am Lehrplatz besonders zum Ausdruck kommen
- Bearbeitete Leistungsziele in der Semester-ALS

Beispiels der Beilage Organigramm der Unternehmung

(Beispiel; Das Organigramm ist der konkreten Situation anzupassen, mit den Namen der jeweiligen Stelleninhaber/innen.)



Organigramm Lehrplatz



6. Baustein 6: Wegleitung zu den überbetrieblichen Kursen (üK)

6.1. Zweck

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die betriebliche Ausbildung. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifisches Fachwissen und führen sie in Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ein. Ergänzend zur Ausbildung im Lehrbetrieb, bereiten sie ausserdem auf das Qualifikationsverfahren vor.

Die in den überbetrieblichen Kursen erlernten grundlegenden Kompetenzen festigen und vertiefen die Lernenden im Lehrbetrieb möglichst selbstständig.

6.2. Träger und Organisation

Als Träger der Branche ist der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) gleichzeitig Träger der überbetrieblichen Kurse. Die damit zusammenhängenden Aufgaben werden von login Berufsbildung im Auftrag des VöV erfüllt. Massgebend für die Organisation, Aufgabenbeschreibung und alle anderen Rahmenbedingungen für die überbetrieblichen Kurse ist der Bildungsplan Teil C, Kapitel 1.3 und das Organisationsreglement der Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr. Ansprechpartner/innen und Adressen der Branche sind im Baustein 9 der Lern- und Leistungsdokumentation aufgeführt.

Die Kurse werden sprachregional und interkantonal an mehreren Kursorten organisiert und durchgeführt.

6.3. Anmeldung und Obligatorium

Die Ausbildungsbetriebe melden die Lernenden der Branchen-Kursorganisation gemäss dem, durch den Kanton genehmigten, Lehrvertrag an. Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch (Bundesgesetz über die Berufsbildung, Artikel 23).

Grundsätzlich werden keine Dispensationsgesuche bewilligt. Unumgängliche Abwesenheiten sind mindestens drei Wochen vor dem üK vom/von der Berufsbildenden dem zuständigen Ausbildungsleiter von login Berufsbildung bzw. dem/der Ausbildungsverantwortlichen der übrigen Ausbildungsbetriebe schriftlich zu melden. Der Ausbildungsleitende bzw. der/die Ausbildungsverantwortliche entscheidet über das Gesuch und allenfalls die Form, wie die verpasste Sequenz nachzuholen ist.

Die Einladung zu den Kursen erfolgt mittels time2learn. Zwingende kurzfristige Abwesenheiten vom Kurs (z. B. ärztlich attestierte Krankheit oder Unfall) sind umgehend mit Angaben des Grundes (Arztzeugnis) dem Lehrbetrieb, dem Ausbildungsleitenden bzw. dem/der Ausbildungsverantwortlichen und der Kursorganisation (Tel Nr. siehe Kurseinladung) zu melden. Der verpasste Stoff ist selbstständig aufzuarbeiten. Sofern noch entsprechende Kurstage von Parallelklassen stattfinden, kann er mit einer anderen Klasse nachgeholt werden. Der/die Kursleiter/in wird durch den Ausbildungsleitenden oder die Kursorganisation informiert.

Der Kursleitende darf keine Dispensationsgesuche behandeln. Er verweist die Lernenden an den Ausbildungsleitenden login bzw. an den/die Ausbildungsverantwortliche/n der übrigen Ausbildungsbetriebe.

6.4. Kurskosten

Die Kosten für die überbetrieblichen Kurse werden nach Abzug der Bundes- und Kantonssubventionen von den Ausbildungsbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

6.5. Programm

Das Programm wird von der Kurskommission der Branche öV auf der Grundlage der Bildungsziele der Lern- und Leistungsdokumentation und dem Bildungsplan über die überbetrieblichen Kurse erarbeitet.

6.6. Kompetenznachweise im überbetrieblichen Kurs

Während der dreijährigen Grundbildung legen die Lernenden zwei üK-Kompetenznachweise (üK-KN) ab. Diese sind im Baustein 7 «Wegleitung zu den üK-Kompetenznachweisen» beschrieben.

6.7. Rahmenprogramm

1. Lehr-

jahr (6

Tage

+ üK-KN)

- Überblick über den Ablauf der Grundbildung
 - Verhalten und Arbeiten im Lehrbetrieb
 - Einführung in die Kompetenznachweise und Präsentationstechniken
 - Kundenkontakt und Gesprächsführung
 - Kundeninformation
 - Geografie
 - Verkehrsträger
 - Personentransport und Angebote im öffentlichen Verkehr
 - Entwicklung des öffentlichen Verkehrs
 - Erster Kompetenznachweis (KN)
-

2. Lehr-

jahr (6

Tage

+ üK-KN)

- Gütertransport
 - Personentransport und Angebote im öffentlichen Verkehr
 - Geografie
 - Planung und Disposition
 - Marketing im öffentlichen Verkehr
 - Zukunft im öffentlichen Verkehr
-

3. Lehr-

jahr (4

Tage

+ üK-KN)

- Zweiter Kompetenznachweis (KN)
 - Standortbestimmung: Arbeitsmarkt und Blick in die Zukunft
 - Repetition und Vorbereitung auf das Qualifikationsverfahren
 - Branchenkenntnisse
 - Kundenkontakt und Reklamationen
 - Signalisation und Sicherheit
 - Gesetze und Vorschriften
 - Verkehrsträger
 -
-

6.8. üK Kurstage – zeitlicher Ablauf und Leistungsziele

Kurstage	Thema	Leistungsziele bzw. Methodenkompetenz
Kurstage 1 + 2 August/September	Meine Grundbildung Mein Arbeitsplatz	1.1.7.7 / 2.1–2.4
Kurstag 3 Januar	Personentransport	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
2. Semester		
Kurstag 4 März/April	Geografie: Schweizer Reise Vorbereitung auf KN 1, Teil 1	1.1.8.4 / 2.1 / 3.3
Kurstage 5 + 6 Mai/Juni	Besuch Verkehrshaus Kundenkontakt	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7 / 2.3
Kurstag KN Juni/Juli	Kompetenznachweis (KN) Präsentationen	2.4
3. Semester		
Kurstag 7 August	Entwicklung öffentlicher Verkehr	1.1.8.6 / 1.1.8.7
Kurstage 8 + 9 November und Januar	Gütertransport Planung und Disposition	1.1.5.3 / 1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
4. Semester		
Kurstag 10 März	Branchen- und Betriebs- kenntnisse	1.1.4.1
Kurstage 11 + 12 Mai/Juni	Personentransport Zukunft öV Sicherheit	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.3 / 1.1.8.5 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7
5. Semester		
Kurstage 13 + 14 September und November	Kundenkontakt Branchen- und Betriebs- kenntnisse	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.3.2 1.1.8.7
Kurstage 15 + 16 Januar	Vorbereitung Qualifikations- verfahren (QV)	Repetition
Selbststudium	Geografie	1.1.8.4

7. Baustein 7: Wegleitung zu den üK-Kompetenznachweisen (üK-KN)

7.1. Grundlagen

Das Organisationsreglement zu den überbetrieblichen Kursen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «öffentlicher Verkehr», bildet die Basis dieser Wegleitung. Darin sind die Zuständigkeiten festgelegt.

Gemäss Bildungsplan, Teil D, «Qualifikationsverfahren» – 1.1.3 Branchenübergreifender Rahmen zu «Erfahrungsnote betrieblicher Teil», c) üK-Kompetenznachweise, – werden üK-relevante Fachkompetenzen (Teil A, Ziffer 1.1) und gegebenenfalls ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (Ziffer 2 und 3) geprüft. Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche ist verantwortlich für die Erstellung der Prüfungsvorlagen.

Während der Ausbildung legen die Lernenden zwei üK-Kompetenznachweise (üK-KN) ab. Diese werden von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche durchgeführt und bewertet. Beide üK-KN fliessen gleich gewichtet in die Berechnung des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein.

7.2. Aufbau und Notengebung

Die Kompetenznachweise bestehen aus je zwei Teilen und sind wie folgt aufgebaut:

Kompetenznachweis 1

Teil 1: Präsentation, im üK (KN1/T1)	60 Punkte
Teil 2: Schriftliche Reflexion über den Inhalt eines üK-Tages (KN1/T2)	40 Punkte
Total 1 Note (KN1)	100 Punkte

Kompetenznachweis 2

Teil 1: Schriftliche Arbeit, ausserhalb üK (KN2/T1)	80 Punkte
Teil 2: Theoriefragen, im üK (KN2/T2)	20 Punkte
Total 1 Note (KN2)	100 Punkte

Die Punkte der beiden Teile pro üK-KN werden zusammengezählt und ergeben eine Note gemäss nachfolgendem Notenraster.

Je Kompetenznachweis werden maximal 100 Punkte vergeben, die in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote einfließen.

Punkte	Note
95–100	6
85–94	5,5
75–84	5
65–74	4,5
55–64	4
45–54	3,5
35–44	3
25–34	2,5
15–24	2
5–14	1,5
0–4	1

Die Noten- bzw. Punkteerteilung wird begründet.

Die Gestaltungsparameter für die zwei üK-KN sind in den separaten Anleitungen geregelt. Diese werden den Lernenden rechtzeitig durch den/die Kursleiter/in abgegeben. Die wichtigsten Eckpunkte sind:

KN 1, Teil 1 (Präsentation; KN1/T1), findet im 2. Semester, nach Kurstag 6, statt. Der schriftliche Auftrag dazu erteilt der/die Kursleiter/in am Kurstag 3. Zwischen Auftragsstellung und Durchführung der Präsentation muss mindestens ein Monat liegen.

KN 1, Teil 2 (schriftliche Reflexion; KN1/T2), findet am Schluss des Kurstages 6 zum Thema «Kundenkontakt» statt und dauert 60 Minuten.

KN 2, Teil 1 (schriftliche Arbeit; KN2/T1): Der/die Kursleiter/in erteilt den schriftlichen Auftrag am Kurstag 9. Die Abgabe der Arbeit erfolgt spätestens bis am 31. Juli des zweiten Lehrjahres. Die Bewertung erfolgt bis spätestens 30. November des 5. Semesters durch den/die Kursleiter.

KN 2, Teil 2 (Theoriefragen, KN2/T2), findet am Kurstag 13 – zu Beginn des 5. Semesters – statt, beinhaltet Fragen und Aufgaben zu allen bisher behandelten Themen und dauert 20 Minuten.

7.3. Vorgehen und Fristen

Die Kursleitenden informieren die Lernenden über den jeweiligen Inhalt und die Form der Kompetenznachweise.

Zur Vorbereitung und für die Bearbeitung der schriftlichen Arbeit (KN2/T1) ist den Lernenden im entsprechenden Semester ein Arbeitstag zur Verfügung zu stellen. Dieser wird gemeinsam mit dem/der Berufsbildenden am Lehrplatz definiert. Die zusätzlich zu diesem Tag benötigte Bearbeitungszeit geht zu Lasten des Lernenden.

Die Leistungen der Lernenden werden durch den/die Kursleiter/in aufgrund eines vorgegebenen Rasters beurteilt und das Resultat wird den Lernenden schriftlich mitgeteilt. Die üK-Organisation leitet die Informationen an die zuständigen Stellen weiter. Die Erfahrungsnoten sind gemäss den Vorgaben der SBBK in der entsprechenden Datenbank (DBLAP2) bis zu den folgenden Terminen zu erfassen:

Gesamter KN 1: spätestens bis 15. Oktober des 2. Lehrjahres

Gesamter KN 2: spätestens bis 15. Februar des 3. Lehrjahres

7.4. Aufbewahrung

Die Unterlagen werden von login Berufsbildung klassenweise archiviert und können bei Bedarf durch die Lehrbetriebe eingefordert werden. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens ein Jahr nach Eröffnung des Gesamtergebnisses nach Abschluss des Qualifikationsverfahrens bzw. nach Abschluss des Rechtsmittelverfahrens.

8. Baustein 8: Wegleitung zum betrieblichen Qualifikationsverfahren (QV)

8.1. Allgemeines

Im Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen nach den Artikeln 6 bis 8 der Bildungsverordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung, Kauffrau/Kaufmann EFZ, erworben worden sind. Das Qualifikationsverfahren setzt sich aus zwei gleichwertigen Teilen zusammen, einem schulischen und einem betrieblichen Teil.

Der betriebliche Teil beinhaltet folgende Qualifikationsbereiche:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Notenausweis
ALS ALS üK-KN	ALS ALS	ALS ALS üK-KN	Erfahrungsnote (Mittel aus acht gleichwertigen Noten) 1/2
		BP s	1/4
		BP m	1/4

ALS: Arbeits- und Lernsituation, siehe Baustein 4 der LLD

üK-KN: Kompetenznachweis überbetriebliche Kurse, siehe Baustein 7 der LLD

BP s: Berufspraxis schriftlich, 120 Minuten

BP m: Berufspraxis mündlich: 10 Minuten Vorbereitung und 30 Minuten kommunikative Situationen, siehe S. 8.6

Grundlagen

Die Grundlagen zum mündlichen Qualifikationsverfahren sind wie folgt festgehalten:

In der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung, Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 26.9.2011, Abschnitt 8

- Art. 21 Abs. 1: Inhalt und Dauer
- Art. 22 Abs. 1 Bst. a: Bestehen
- Art. 22 Abs. 2: Note und Gewichtung
- Art. 23: Wiederholungen
- Art. 24 Abs. 1 und 2: Spezialfall (Note und Gewichtung)
- Art. 45 Abs. 4 Bst. e: Aufgaben der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität

Im Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau/Kaufmann (EFZ), vom 26.9.2011, Teil D – «Qualifikationsverfahren»

- Ziffer 1: Ausgestaltung und Gewichtung
- Ziffer 1.1: Die in den Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.

- Ziffer 1.1.1: Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – schriftlich»
- Ziffer 1.1.2: Branchenübergreifender Rahmen zu «Berufspraxis – mündlich»

Aufgebot zur Prüfung

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten rechtzeitig vor der Prüfung per Briefpost oder elektronisch ein Aufgebot. Dieses informiert über den Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit und Ort), die Form, die Dauer und die erlaubten Hilfsmittel (Schreibzeug, Taschenrechner usw.).

Nichterscheinen zur Prüfung

Kandidaten und Kandidatinnen, welche aus entschuldbaren Gründen die Prüfung oder einen Teil davon nicht ablegen, sind der kantonalen Behörde zu melden. Diese entscheidet über das Nachholen.

Kandidaten und Kandidatinnen, welche aus eigenem Verschulden eine Prüfung oder einen Teil davon nicht ablegen, ist in der entsprechenden Position die Note 1 (unbrauchbar oder nicht ausgeführt) zu erteilen. In Fällen eines leichten Verschuldens kann die Prüfungsbehörde auf Gesuch des Kandidaten/der Kandidatin eine Nachprüfung ansetzen. Die Kosten der Nachprüfung gehen zu Lasten des Kandidaten/der Kandidatin.

Unerlaubte Hilfsmittel, Verstösse

Bei Kandidaten und Kandidatinnen, welche unerlaubte Hilfsmittel verwenden oder gegen die Vorschriften der Prüfungsleitung verstossen, wird die Prüfungsleitung sofort orientiert und die zuständige Behörde entscheidet über das weitere Vorgehen bzw. die Sanktionen. Die für die Durchführung der Prüfung zuständige Stelle untersucht den Vorfall unverzüglich.

Erweist sich die Anzeige als begründet, so trifft sie – sofern die kantonale Gesetzgebung nichts anderes vorsieht – in Absprache mit der kantonalen Behörde wahlweise folgende Massnahmen:

- Bewertung der betreffenden Position mit der Note 1 oder
- Ungültigkeitserklärung der Prüfung im betreffenden Fach oder
- Ungültigkeitserklärung der gesamten Prüfung

Die zuständige kantonale Stelle eröffnet den Entscheid dem Kandidaten/der Kandidatin mit einer Rechtsmittelbelehrung.

Aufbewahrung, Grenzfälle, Rechtsmittelbelehrung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche bewahrt die Prüfungsprotokolle zusammen mit den Arbeiten der schriftlichen Prüfung mindestens ein Jahr auf. Der Chefexperte/die Chefexpertin erteilt die nötigen Weisungen. Im Übrigen gelten die kantonalen Vorschriften. Über Grenzfälle entscheidet die kantonale Behörde.

Das Verfahren bei Beschwerden und Rekursen richtet sich nach kantonalem Recht. Kandidaten und Kandidatinnen, die von diesem Recht Gebrauch machen wollen, können sich an den Chefexperten/die Chefexpertin wenden.

8.2. Berufspraxis schriftlich

Der Qualifikationsbereich «Berufspraxis schriftlich» umfasst berufspraktische Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung überprüft werden. Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten zu Beginn der Prüfung schriftlich abgefasste Aufgaben.

Im Rahmen der «Berufspraxis schriftlich» wird die ganze Bandbreite der Fachkompetenzen aus Baustein 3, Bildungsziele geprüft (alle Leistungsziele, inkl. Teilfähigkeiten). Es findet keine Schwerpunktprüfung statt.

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten eine vorstrukturierte umfassende Aufgabe und/oder eine Fallstudie und/oder mehrere kleine Aufgaben. Die maximale Punktzahl, die erreicht werden kann, ist bei jeder Prüfungsfrage angegeben.

Dauer und erlaubte Hilfsmittel

Die Prüfung dauert 120 Minuten. Die Kandidaten und Kandidatinnen erbringen die Leistung alleine. Ausser dem eigenen Schreibzeug und einem nicht druckenden und nicht programmierbaren Taschenrechner sind keine Hilfsmittel erlaubt.

Vorbereitung

Voraussetzung für das Bestehen der schriftlichen Prüfung ist der Besuch der überbetrieblichen Kurse sowie die Bearbeitung der Leistungsziele im Betrieb und im üK. Gegen Ende der überbetrieblichen Kurse werden die Lernenden über den genauen Prüfungsablauf orientiert und sie erhalten die Gelegenheit zum Durcharbeiten eines Übungstestes.

Tipps und Tricks für Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen

- Lesen Sie die Aufgaben und Aufträge sorgfältig und ruhig durch.
- Versuchen Sie, den Bezug zu Ihrer Tätigkeit im Lehrbetrieb herzustellen.
- Denken Sie praktisch und lösungsorientiert.
- Versetzen Sie sich bei der Fallstudie so gut als möglich in das vorgegebene Unternehmen hinein und arbeiten Sie mit den vorhandenen Informationen.
- Halten Sie sich immer an die umschriebene Ausgangslage und an die gestellten Fragen.
- Antworten Sie präzise. Wenn ausformulierte Sätze verlangt werden, antworten Sie in komplett ausformulierten Sätzen. Wenn nichts vermerkt ist, dürfen Sie in Stichworten antworten. Wenn drei Aussagen gefordert sind, schreiben Sie genau drei Aussagen.
- Schreiben Sie lesbar. Eine unleserliche Schrift kann nicht beurteilt und entsprechend nicht bewertet werden.
- Bereiten Sie sich ganz allgemein auf die Prüfungssituation vor. In Bezug auf Zeitplanung und Organisation gelten die gleichen Grundsätze wie für schulische Schlussprüfungen.

Beurteilung und Notengebung

Die Arbeiten werden grundsätzlich wohlwollend beurteilt.

Die Leistung der lernenden Person wird mit maximal 100 Punkten beurteilt.

Die Umrechnung der Punktezahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala. Angegeben ist die Mindestanzahl Punkte zum Erreichen der entsprechenden Note. Halbe Punkte sind vorgängig auf ganze Punkte aufzurunden.

Punkte	Note
95–100	6
85–94	5,5
75–84	5
65–74	4,5
55–64	4
45–54	3,5
35–44	3
25–34	2,5
15–24	2
5–14	1,5
0–4	1

Organisation und Durchführung der Prüfung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche öffentlicher Verkehr ist für die Durchführung des Qualifikationsverfahrens Berufspraxis schriftlich sowie für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Eine Prüfung enthält folgende Informationen: Angaben zum Kandidaten/zur Kandidatin und zum/zur korrigierenden Experten/Expertin, Leistungsziel und die maximal zu erreichende Punktezahl pro Aufgabe. Die Punkteaufteilung und Notengebung ist für die Kandidaten und Kandidatinnen transparent zu gestalten. Zuhanden der Korrigierenden ist eine Musterlösung mit den Beurteilungskriterien und Korrekturhinweisen zu erstellen.

8.3. Berufspraxis mündlich

Der Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich» umfasst eine mündliche Prüfung am Schluss der Grundbildung. Die mündliche Prüfung wird in Form von zwei Gesprächssituationen durchgeführt, in welcher die Kandidaten und Kandidatinnen vor allem ihr Können in kommunikativen Situationen von kaufmännischen Tätigkeiten im Rahmen ihres Lehrbetriebes und ihrer Branche zeigen müssen.

Dauer und Ablauf der Prüfung

Die Prüfung wird in Form realer Kommunikationssituationen (Rollenspiele) simuliert und dauert insgesamt 40 Minuten. Es werden zwei Gesprächssituationen durchgeführt. Mit diesen werden die Anforderungen in einer berufstypischen Handlungssituation simuliert. Die Rollenspiele berücksichtigen die konkreten Dienstleistungen und Produkte des Lehrbetriebes.

Vor jeder Gesprächssituation haben die Kandidaten und Kandidatinnen 5 Minuten Zeit, den Fall und die geprüften Leistungsziele zu studieren und sich vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Danach erhalten die Kandidaten und Kandidatinnen eine zweite Gesprächssituation und können sich wiederum 5 Minuten vorbereiten. Dieses Gespräch dauert ebenfalls 15 Minuten. Das Zeitmanagement liegt beim Prüfungsexperten/bei der Prüfungsexpertin.

Prüfungsexperten und Rollenverteilung an der Prüfung

Die Experten und Expertinnen sind Personen aus der Berufspraxis. Sie werden durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche geschult und vorbereitet.

An der Prüfung sind drei Personen beteiligt: Der/die Kandidat/in sowie zwei Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen. Ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin nimmt die Rolle des Kunden/der Kundin ein, der zweite Prüfungsexperte/die zweite Prüfungsexpertin ist Beobachter/in und hält Bemerkungen im Beurteilungsraster schriftlich fest. Der/die Kandidat/in erbringt die Leistung alleine.

Inhalt und Aufgabenstellung

Die Prüfungsexperten und Prüfungsexpertinnen erarbeiten zwei möglichst realistische Gesprächssituationen. Dabei stützen sie sich in erster Linie auf die beschriebenen Tätigkeiten aus der Lerndokumentation (siehe Baustein 5), wobei den Beschreibungen des letzten Lehrjahres eine höhere Priorität beizumessen ist. Zugleich bauen sie ihre Rollenspiele auf den vorgegebenen Leistungszielen des nachfolgenden Kriterienkataloges auf.

Die Aufgabenstellungen beziehen sich auf folgende Gesprächssituationen:

- Kundengespräche (Verkaufsgespräche, Reklamation, Beratung, Auskünfte, Informationen etc.)
- Interne und externe Kommunikationssituationen von verschiedenen Anspruchsgruppen oder Personen.

Das Rollenspiel ist eine Simulation eines Gespräches, in welchem der/die Kandidat/in seine Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft und Methodenvielfalt zeigt und zielgruppengerecht agiert. Er/sie kann auf Bedürfnisse eingehen. Die Gesprächsführung liegt beim Kandidaten/bei der Kandidatin.

Der Kriterienkatalog: Auswahl der Richtziele

Grundlage für die Prüfung sind die Richtziele aus Baustein 3. Die Leistungsziele stammen aus zwei verschiedenen Richtzielen für die gesamte Prüfung.

Eines der folgenden Richtziele muss dabei zwingend in einer Gesprächssituation berücksichtigt werden:

- 1.1.2 Kunden/Kundin beraten
- 1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen
- 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Aus den anderen Richtzielen darf frei ausgewählt werden. Die zu beurteilenden Leistungsziele, Methoden-, Sozial- und Selbst- und Fachkompetenzen müssen dem Kriterienkatalog entnommen werden.

Jede Gesprächssituation wird mit einer Abschlussfrage betreffend der eigenen Stärken und Schwächen beendet. In dieser Schlussfrage können maximal 6 Punkte erreicht werden.

Die maximale Punktevergabe und Gewichtung pro Gesprächssituation sieht somit wie folgt aus:

Pflicht	Fachwissen, doppelte Gewichtung	12 Punkte
Pflicht	1 Sozial-/ Selbstkompetenz, doppelte Gewichtung	12 Punkte
Pflicht	1 Methodenkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Wahlpflicht	1 Methoden- oder Sozial-/ Selbstkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Wahlpflicht	1 Methoden- oder Sozial-/ Selbstkompetenz, einfache Gewichtung	6 Punkte
Pflicht	Schlussfrage: Stärken und Schwächen, einfache Gewichtung	6 Punkte
Total		48 Punkte

Es dürfen auch halbe Punkte vergeben werden.

Weitere 4 Punkte werden einmalig für den Gesamteindruck der Prüfungssituationen vergeben. Diese werden auf der Grundlage der folgenden Bewertung vergeben:

4 Punkte	Kandidat/in hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement begeistert
3 Punkte	Kandidat/in hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement überzeugt
2 Punkte	Kandidat/in hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement nur teilweise überzeugt
1 Punkt	Kandidat/in hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement schlecht überzeugt
0 Punkte	Kandidat/in hat mit seiner Persönlichkeit, seinen Umgangsformen und seinem Engagement nicht überzeugt und einen schlechten Eindruck hinterlassen

Gesamthaft können somit maximal 100 Punkte für die gesamte Prüfung erreicht werden:

Gesprächssituation 1	Maximal 48 Punkte
Gesprächssituation 2	Maximal 48 Punkte
Gesamteindruck	Maximal 4 Punkte
Total:	Maximal 100 Punkte

Halbe Punkte sind zulässig. Die erreichte Punktzahl wird pro Prüfungssituation auf ganze Punkte aufgerundet, zur Umrechnung in eine Note.

Prüfungsprotokoll

Durch die Experten und Expertinnen ist ein Prüfungsprotokoll zu erstellen. Dieses ist Bestandteil des Bildungsplans und der Wegleitung und gilt als verbindliche Vorgabe für die Durchführung der mündlichen Prüfung. Es beinhaltet die Personalien des Kandidaten/der Kandidatin, die geprüften Themen, die Beurteilungskriterien mit einem Verweis zu den geprüften Leistungszielen, deren Gewichtung, den Verlauf der mündlichen Prüfung sowie die Beurteilung des Kandidaten/der Kandidatin. Die Prüfung wird protokolliert und sämtliche Punkteabzüge werden im Prüfungsprotokoll nachvollziehbar und verständlich begründet. Das gesamte Protokoll wird von beiden Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen unterzeichnet.

Bewertung und Notengebung

Die Bewertung und die Doppelgewichtungen erfolgen aufgrund der im Kriterienkatalog vorgegebenen Leistungsziele. Die Methoden- und Sozial-/Selbstkompetenzen haben einen grossen Stellenwert und werden entsprechend doppelt gewichtet.

Pro bewertetem Teilaspekt kann der/die Kandidat/in bis zu 6 Punkte auf Basis folgender Punktwertung erreichen, halbe Punkte sind zulässig:

6 Punkte	ausgezeichnet hervorragend	Ausserordentliche Leistung und Einsatz erkennbar, ohne Mängel
5 Punkte	gut erfüllt	Leistung entspricht den Kriterien voll
4 Punkte	erfüllt	Leistung passabel
3 Punkte	mangelhaft erfüllt	Leistung weist einige Mängel und Lücken auf
2 Punkte	ungenügend erfüllt	Es sind beträchtliche Mängel und Lücken erkennbar
1 Punkte	kaum erfüllt	Sehr schlechte Leistung
0 Punkte	nicht erfüllt	Leistung nicht vorhanden

Die Arbeiten sind grundsätzlich wohlwollend zu beurteilen. Bei den Kandidaten/Kandidatinnen handelt es sich weder um Experten/Expertinnen noch um Spezialisten/Spezialistinnen.

Die Umrechnung der Punktzahl in eine Note erfolgt nach der folgenden Skala. Angegeben ist die Mindestanzahl Punkte zum Erreichen der entsprechenden Note. Halbe Punkte sind vorgängig auf ganze Punkte aufzurunden.

Punkte	Note
95–100	6
85–94	5,5
75–84	5
65–74	4,5
55–64	4
45–54	3,5
35–44	3
25–34	2,5
15–24	2
5–14	1,5
0–4	1

8.4. Kriterienkatalog Berufspraxis mündlich

Folgende Leistungsziele stehen für die Gesprächssituation zur Verfügung:

Fachkompetenzen	Beurteilungskriterien
<p>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen</p> <p>Konventionelles und nachhaltiges Material sowie Waren, gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben beschaffen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vergleicht die eingeholten Offerten sachlich und fundiert - klärt Konditionen und Liefertermine ab - bestellt die korrekte Ware und die korrekte Anzahl
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten</p> <p>Kundenanfragen fachgerecht bearbeiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt Kundenanfragen professionell entgegen - klärt die Bedürfnisse mit der korrekten Fragetechnik ab - beantwortet die Kundenanfragen vollständig - erfasst bereits während den Abklärungen die Informationen mit den entsprechenden Hilfsmitteln - macht sich Notizen
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen</p> <p>Mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert führen. Dabei werden Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt eingesetzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - hält sich an den Gesprächsablauf (Begrüssung, Bedürfnisse abklären, Varianten und Mehrwert aufzeigen, Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen, abschliessen, Verabschieden) - baut den Gesprächsverlauf zielorientiert auf - klärt Bedürfnisse zu Beginn des Gesprächs ab und greift Ideen und weitere Kundenwünsche während dem Gespräch auf - hört aktiv zu und wirkt mit den vorgebrachten Lösungen überzeugend – schliesst das Gespräch erfolgreich ab
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen</p> <p>Externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner effizient, fachgerecht und selbständig erledigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt die Anfrage freundlich und mit aktivem Zuhören entgegen - klärt Wünsche und Bedürfnisse ab und erfasst diese stichwortartig - bearbeitet den Auftrag und löst ihn aus - stellt eine korrekte Abwicklung sicher
<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten</p> <p>Reklamationen von Kunden angemessen aufnehmen. Diese werden lösungsorientiert bearbeitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt die Reklamation angemessen entgegen und wendet die sechs Verhaltensschritte an - erkennt und zeigt auf, dass in Reklamationen Chancen stecken - behandelt den Kunden nach den Regeln des Gesprächsablaufes - handelt zielorientiert und zeigt Lösungen auf - hört ruhig und aktiv zu
<p>1.1.4.1 Marketinginstrumente einsetzen</p> <p>Mögliche Marketinginstrumente einsetzen, um Kunden zu gewinnen oder zu binden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschreibt mindestens zwei Möglichkeiten zur Kundengewinnung - nennt mindestens zwei Massnahmen zur Kundenbindung - nennt die Vor- und Nachteile von drei verschiedenen Verkaufsformen - kennt die Anwendungsbereiche der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen - berücksichtigt die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und weitere Einflussfaktoren
<p>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen</p> <p>Nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Rekrutierung von Personal bearbeiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zählt drei Wege zur Suche von Personal auf und zeigt deren Vor- und Nachteile auf - erklärt die Struktur und Inhalte einer Stellenausschreibung - Bewerbungs dossiers werden sachgerecht beurteilt - kennt den Ablauf eines Bewerbungsgesprächs - kennt den Inhalt eines Zu- oder Absageschreibens
<p>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen</p> <p>Neue Mitarbeitende in den Betrieb einführen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - bereitet den ersten Arbeitstag sinnvoll vor - erklärt die Infrastruktur - hört aktiv zu und geht auf Fragen ein - informiert über die betrieblichen Regeln - kann die interne Kommunikation in einem Betrieb beschreiben (formell und informell)
<p>1.1.5.3 Aufgaben der Personaldisposition ausführen</p> <p>Nachvollziehbar die Bedeutung der situationsbezogenen Personaldisposition erläutern und Kriterien nennen, die die Wichtigkeit einer situativen Personaldisposition aufzeigen.</p> <p>Eine einfache Personaldisposition selbständig erstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Kriterien für eine situative Personaldisposition - erläutert nachvollziehbar, weshalb die situationsbezogene Personaldisposition wichtig ist - erstellt eine einfache Personaldisposition selbständig - zeigt die Vorteile einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf - zeigt die Grenzen einer wirtschaftlichen Personaldisposition nachvollziehbar auf - präsentiert einen umsetzbaren Verbesserungsvorschlag - nennt die Unterschiede zwischen krank, BU und NBU - erklärt die Bedeutung einer Absenz für das Unternehmen

<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten</p> <p>Im Bereich des Rechnungswesens anfallende Arbeiten korrekt erledigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inhalte von Debitorenrechnungen nach betrieblichen Vorgaben sind bekannt - verarbeitet Kreditorenrechnungen korrekt - verwendet Konten und Kostenstellen (Debitoren und Kreditoren) korrekt gem. betrieblichen Vorgaben - nennt die nötigen Arbeitsschritte korrekt und vollständig - verwendet Konten und Kostenstellen gemäss betrieblichen Vorgaben - nennt die Arbeitsschritte korrekt und vollständig
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren</p> <p>Sitzungen und Anlässe zielorientiert und effizient organisieren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plant Sitzungen und Anlässe professionell - kennt den Inhalt einer Einladung - weiss, worauf man bei der Infrastruktur achten muss - kennt die wichtigsten Prozessschritte, Ansprechpartner und Schnittstellen einer Anlassorganisation
<p>1.1.7.7 Aufzeigen der Bedeutung und Auswirkung von Sicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz</p> <p>Arbeitsplätze mit Tisch, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln kritisch unter organisatorischen wie auch ergonomischen Gesichtspunkten betrachten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Bestimmungen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes oder weiss, wo man sich informieren kann - macht Hinweise zur Körperhaltung und zum Gesundheitsbewusstsein - Erläutert die Wichtigkeit der Ergonomie des Arbeitsplatzes - kennt die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit - macht konkrete und korrekte Aussagen zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und zur Körperhaltung - erklärt den Begriff «Ergonomie» und zeigt dessen Bedeutung für seinen Arbeitsplatz auf - macht Verbesserungsvorschläge bezüglich «ergonomischem Arbeitsplatz» bzw. «ergonomischer und effizienter Arbeitsweise»
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen</p> <p>Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebes einsetzen. (inkl. Zusatzleistungen / Kundeninformationssysteme)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt drei Produkte/Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb und ordnet jedem drei spezifische Merkmale korrekt zu - erklärt die Produkte korrekt und zielgruppengerecht - erklärt Zusatzleistungen und deren Vor- und Nachteile - erläutert die Bedeutung moderner Kundeninformationssysteme - zeigt die neueren Entwicklungen im Bereich Kundeninformationssysteme und deren Nutzen für die Kunden auf
<p>1.1.8.2 Die Bedeutung von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit erläutern</p> <p>Die Bedeutung und den Einfluss der Faktoren Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmungserfolg erläutern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kennt den Einfluss von Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit auf den Unternehmenserfolg - zeigt nachvollziehbar auf, wie Kundenzufriedenheit mit dem Unternehmenserfolg zusammen hängt - zeigt anhand konkreter Praxis-Situationen mögliche Folgen für die Kunden und das Unternehmen auf, wenn Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit nicht erfüllt werden - zeigt auf, welche konkreten Massnahmen öV-Unternehmen ergreifen können, um Sicherheit, Pünktlichkeit und Sauberkeit zu schaffen
<p>1.1.8.3 Signalisierung und Sicherheit erklären</p> <p>Die Signalisierungen von verschiedenen Verkehrsträgern im öV verständlich und klar beschreiben. Dabei die dazu gehörenden Vorschriften und Reglemente nennen. Anhand von Beispielen den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystemen und Sicherheit erklären.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Das richtige Verhalten in Notsituationen kann korrekt aufgezeigt werden - beschreibt mindestens drei Signalisierungen verschiedener Verkehrsträger und erklärt ihre Bedeutung verständlich und klar - nennt für jedes Signalisierungssystem die für seine Bedienung verantwortliche Person (Funktion) - beschreibt den Zusammenhang zwischen Signalisierungssystem und Sicherheit - kennt Notsituationen im Lehrbetrieb - zählt die im Lehrbetrieb vorhandenen Checklisten oder Verhaltensanweisungen auf
<p>1.1.8.5 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären</p> <p>Anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Vorteile der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber aufzeigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte der Konkurrenz (Bezeichnung und Funktion, Verwendungszweck, Qualitätsmerkmale, Konditionen und ökologische Nachhaltigkeit) - zeigt bei der Produktpalette Übereinstimmung und Unterschiede auf - zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf
<p>1.1.8.6 Kenntnisse über die Firma einsetzen</p> <p>Verschiedenste Aspekte des Lehrbetriebes kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - erläutert Unternehmensziele, Leitbild (sofern vorhanden) des Lehrbetriebes - kennt die folgenden Aspekte des Lehrbetriebes: Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform erklärt das Qualitätsmanagement und -standards des Lehrbetriebes erklärt das Image der Firma in der Öffentlichkeit - zeigt anhand des Unternehmenszieles des Lehrbetriebes auf, welchen Einfluss dieses auf die tägliche Arbeit hat und wie es konkret am Arbeitsplatz umgesetzt wird - zeigt anhand eines Organigramms die Organisationsform auf (Stabsstellen/ Linienstellen/ Kommunikationswege) - kennt den geschichtlichen Hintergrund und die Entstehungsgeschichte des Lehrbetriebes
<p>1.1.8.8 Planung und Disposition von Ressourcen im Verkehr erklären</p> <p>Den Ablauf für die wirtschaftliche Planung von Ressourcen im Verkehr nachvollziehbar erläutern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt Kriterien für eine wirtschaftliche Planung der Infrastruktur im Verkehr - erläutert nachvollziehbar den Ablauf einer Planung der Infrastruktur für den Verkehr - nennt Kriterien für eine wirtschaftliche Disposition von Fahrzeugen oder Flugzeugen sowie Personal im Verkehr - erläutert nachvollziehbar den Ablauf einer Planung der Fahrzeuge oder Flugzeuge sowie dem Einsatz von Personal im Verkehr

Beurteilungskriterien zu den Methodenkompetenzen:

Methodenkompetenzen	Beurteilungskriterien
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - wählt Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschafft sich zielgerichtet die erforderlichen Informationen - setzt Prioritäten und entscheidet situationsgerecht - kontrolliert die ausgeführten Arbeiten - reflektiert die Arbeiten und das Handeln, um die Leistungen und das Verhalten zu optimieren - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	<ul style="list-style-type: none"> - stellt die Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten der Unternehmung oder Organisation - stellt betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar - erkennt Abhängigkeiten und Schnittstellen - trägt dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	<ul style="list-style-type: none"> - setzt wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Kunden ein - klärt Bedürfnisse mit sinnvollen Fragestellungen ab - erkennt und versteht verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner - erarbeitet angemessene Lösungsvorschläge - erzielt für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse
2.4 Wirksames präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> - bereitet Präsentationen vor - führt Präsentationen überzeugend durch - setzt Rhetorik und Körpersprache angemessen ein - setzt Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht ein

Beurteilungskriterien zu den Sozial- und Selbstkompetenzen:

Sozial- und Selbstkompetenzen	Beurteilungskriterien
3.1 Leistungsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> - verfügt über eine hohe Leistungsbereitschaft - geht die Arbeiten motiviert und überlegt an - erfüllt die Anforderungen und Anliegen der Auftraggeber sowie Geschäftspartner - ist belastbar, erkennt schwierige Situationen - übernimmt Verantwortung
3.2 Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Ist kommunikationsfähig und zeigt ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten (Blickkontakt, lächeln etc.) - nimmt Aussagen differenziert wahr und ist offen gegenüber Ideen und Meinungen der Gesprächspartner - drückt sich sach- und adressatengerecht aus - bewältigt herausfordernde Situationen, indem Missverständnisse und Standpunkte geklärt und Lösungen angestrebt werden
3.3 Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - zeigt sich kompromissbereit - bleibt dem Gesprächspartner gegenüber respektvoll und akzeptiert Entscheidungen – strebt konstruktive Lösungen an - kann Feedbacks und Kritik entgegennehmen - begegnet den Menschen mit Anstand und Respekt
3.5 Lernfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - ist offen für Neues und reagiert flexibel auf Veränderungen - wendet geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an - setzt passende Methoden und Hilfsmittel ein

9. Baustein 9: Anhang - Adressen

Organisation der Arbeit

Verband öffentlicher Verkehr
Dählhölzliweg 12
3000 Bern 6

Branchenführung

login Berufsbildung AG
Branche Kaufleute öV
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten

Ansprechpartner/innen für:

- Kurse für Berufsbildner/-innen zur neuen kaufmännischen Grundbildung
- Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) öffentlicher Verkehr
- Anmeldung und Programm überbetriebliche Kurse

login Berufsbildung AG
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten
058 852 55 00

www.login.org → Weitere Angebote → Kompetenzzentrum Grundbildung öffentlicher Verkehr → Kaufmann/Kauffrau EFZ, Branche öV