

# Update Reform Kaufleute 2023

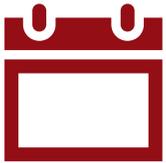
Nachwuchsbildung Bankenberatungszentrum

bbz st.gallen ag

Juni 2022



# Agenda



Eckpfeiler & Umsetzungsinstrumente

Lernort Betrieb – Umsetzung

Lernort überbetriebliche Kurse – Eckwerte

Lernort Berufsfachschule – Eckwerte

Übersicht Qualifikationsverfahren

# Eckpfeiler

Die Reform Kaufleute 2023 orientiert sich an den folgenden Eckpfeiler:

- Im Zentrum stehen **Handlungskompetenzen**, an denen sich alle drei Lernorte orientieren (Lernortkooperation). Die Lernenden entwickeln sich während der Lehre entlang dieser Kompetenzen und werden anhand dieser beurteilt. Das Fachwissen wird neu im Rahmen der Handlungskompetenzbereiche vermittelt.
- Die Lernenden führen ein **persönliches Portfolio** mit Entwicklungs- und Reflexionsinstrumenten.
- **Selbstorganisation** und **Eigenverantwortung** werden bei den Lernenden eine wichtige Rolle spielen.
- Die Rolle des **Praxisausbilders / der Praxisausbilderin** am Lernort Betrieb wird **an Bedeutung gewinnen**.

0100110100101101  
10100000101000010  
101001101  
1010000  
010100110100101101  
10100000101000010  
010011010010110  
00010100000101000010  
001101001011

2022

Kaufleute  
Employé-e-s de commerce  
Impiegati di commercio



# Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

# Ausbildungsplan Ebene Branche

Berufsfachschule	HK a1	HK b1	HK c1	HK d1	HK e1
	HK a2	HK b2	HK c2	HK d2	HK e2
	HK a3		HK c3		HK e3
	HK a4				
	HK a5				
Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennnisse					
iK	Block A: HK b1, HK b2, HK b3, HK e2 (Semester 1-2)			Block B: HK d1, HK d2, HK d3 (Semester 1-2)	
Betrieb	<p>Es wird empfohlen, dass Lernende im 1. Lehrjahr nach Möglichkeit in Abteilungen ausgebildet werden, in denen sie die Kompetenzen im Umgang und der Kommunikation mit Kunden mit Basisbedürfnissen auf unterschiedlichen Kanälen erwerben. Dies kann zum Beispiel in einer Kundenhalle, am Empfang, am Telefon oder im e-Banking-Support erfolgen. Ergänzend soll das Lernen von administrativen Basistätigkeiten in den Ausbildungsprozess miteinbezogen werden. Zudem wird die Basis der kaufmännischen Rechnungswesen-Prozesse thematisiert.</p> <p>Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisprodukte und -dienstleistungen</li> <li>• Callcenter / Kundencenter</li> <li>• E-Banking</li> <li>• Kundenzone / Empfang</li> <li>• Privatkundengeschäft</li> <li>• Rechnungswesen</li> <li>• Retailbanking</li> <li>• Zahlungsverkehr</li> </ul>				

1. Lehrjahr

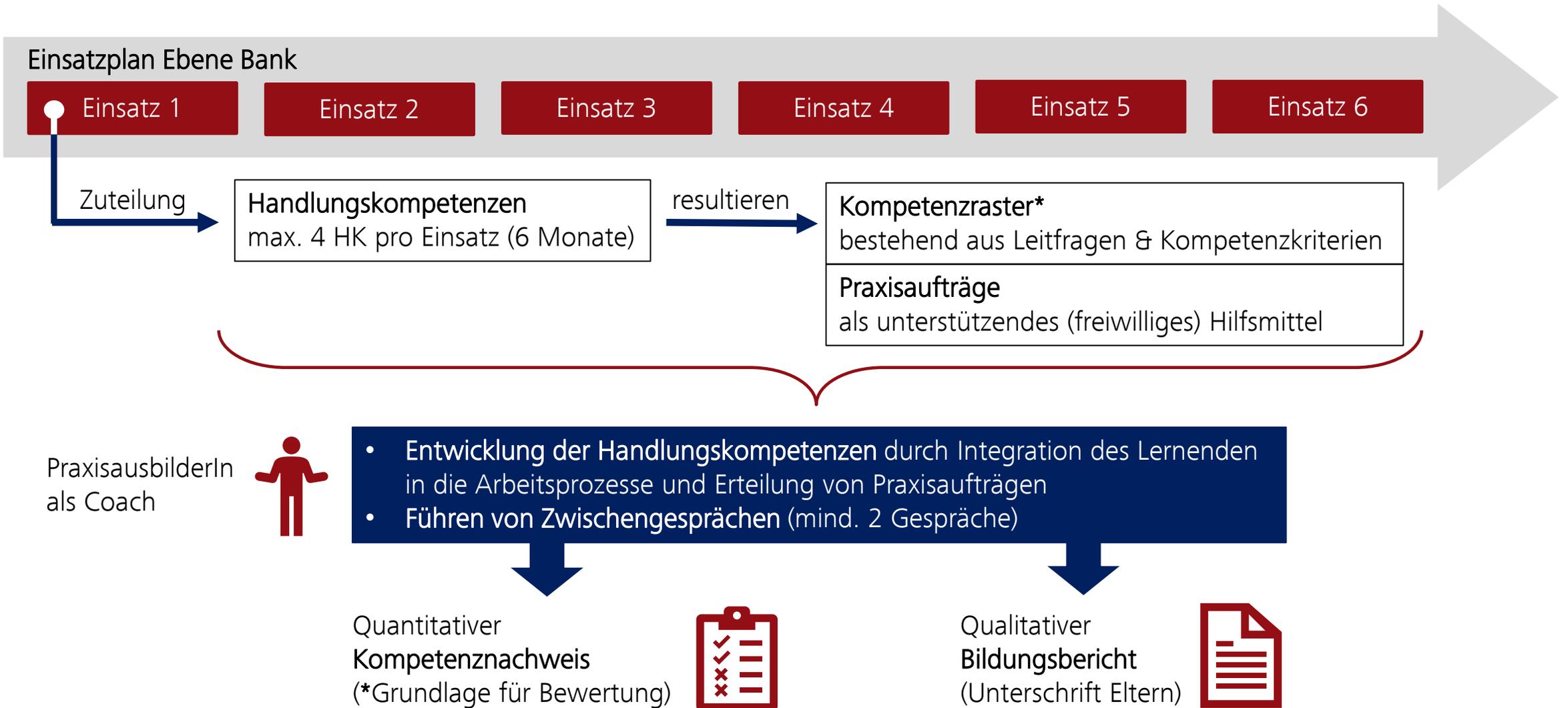
Berufsfachschule	HK a1				HK e1
	HK a2	HK b2		HK d2	HK e2
	HK a3	HK b3	HK c3	HK d3	HK e3
	HK a4	HK b4	HK c4	HK d4	HK e4
	HK a5	HK b5	HK c5		
Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennnisse					
iK	Block C: HK d3 (Semester 3-4)				
Betrieb	<p>Es wird empfohlen, dass Lernende im 2. Lehrjahr nach Möglichkeit in Abteilungen ausgebildet werden, in denen sie erweiterten Kundenkontakt haben und Kundengespräche führen oder begleiten können. Teileinsätze sind auch in administrativen Abteilungen mit erweiterten Interaktionen zu anderen Bereichen sinnvoll.</p> <p>Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungseinheiten</li> <li>• Call Center / Digital Banking-Einheiten</li> <li>• Marketing / Projektmanagement</li> <li>• Unternehmenskunden</li> <li>• Vertrieb / Front Support</li> <li>• Wertschriften- / Kreditadministration</li> </ul>				

2. Lehrjahr

Berufsfachschule	HK a1				
	HK a2				
	HK a3	HK b3			
	HK a4		HK c4	HK d5	HK e5
	HK a5		HK c6	HK d6	HK e6
Optionsspezifische Berufskennnisse					
iK	Block D: HK b3 (Semester 5-6)			Block E: HK d4 (Semester 5-6)	
Betrieb	<p>Es wird empfohlen, dass Lernende im 3. Lehrjahr nach Möglichkeit in Abteilungen ausgebildet werden, in denen sie einen aktiven Part in der komplexen Beratung und Betreuung (Kunden, Stakeholder, Lieferanten, Mitarbeitende, vorgesetzte Personen) übernehmen können. Komplexere Arbeitssituationen in einem Fachgebiet mit Bankbezug sollten in diesen Abteilungen zum Tragen kommen. Zudem sollte das Umfeld eine Recherchemöglichkeit und vertiefte Auseinandersetzung fachlicher Themen im Dialog und Diskussionen mit Mitarbeitenden, vorgesetzten Personen und Kunden erfüllen.</p> <p>Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance</li> <li>• Finanz- und Vorsorgeberatung</li> <li>• Handel</li> <li>• Human Ressource</li> <li>• Hypothekendarbeit</li> <li>• Investment Consulting</li> <li>• Kreditanalyse</li> <li>• Kundenberatung generell</li> <li>• Marketing- und Eventmanagement</li> <li>• Produkt- und Projektmanagement</li> <li>• Steuern- und Erbschaftsberatung</li> <li>• Unternehmenskunden</li> <li>• Unternehmerdesk</li> <li>• Vermögensverwaltung</li> <li>• Wealth Management</li> </ul>				

3. Lehrjahr

# Umsetzung Betrieb & Einsatzort



# Betrieb – Kompetenzraster = Leitfragen & Kriterien

## Kompetenzraster

---

### d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

## 1.1 Leitfrage 1

---

Informiere ich mich umfassend darüber, wie ich Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb aufbauen und pflegen kann?

### Kompetenzkriterien

---

Ich beschreibe alle Touchpoints, die mir für die Beziehungsgestaltung zu den Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb zur Verfügung stehen.

---

Ich beachte alle betriebsspezifischen Richtlinien und Standards.

---

Ich erläutere alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von mir verlangt werden.

---

Ich nenne die Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen Kundinnen und Lieferantinnen.

# Betrieb – Praxisauftrag als unterstützendes Hilfsmittel

## Praxisauftrag

---

## Beziehungen aufbauen

---

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

## Ausgangslage

---

Es gibt viele Betriebe mit ähnlichen Angeboten. Damit Kundinnen oder Lieferantinnen sich für deinen Betrieb und dein Angebot entscheiden, musst du einen positiven Unterschied zu deinen Mitbewerbern schaffen. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du den Beziehungsaufbau in deinem Berufskontext üben.

## Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1: Informiere dich über die wichtigsten Punkte in deinem Betrieb zum Aufbau von Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten. Erstelle eine Übersicht und ergänze diese mit deinen persönlichen Erfahrungen zum positiven Beziehungsaufbau.

Teilaufgabe 2: Frage mindestens zwei Personen in deinem Betrieb, wie sie Beziehungen zu neuen Kundinnen oder Lieferanten aufbauen. Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1.

# Betrieb – Zwischengespräche

Zwischengespräche mit dem Praxisausbilder im Sinne einer **Standortbestimmung** unterstützen den Lernenden bei der Entwicklung der geforderten Handlungskompetenzen. Der Kompetenzraster ist dabei die zentrale Orientierungshilfe.

- **Fremd- und Selbsteinschätzung** anhand Kompetenzraster: Bei welchen Handlungskompetenzen bin ich gut unterwegs und bei welchen braucht es allenfalls Unterstützung?
- Wie stehe ich bei den **Praxisaufträgen** und braucht es allenfalls noch weitere resp. zusätzliche Aufträge?



# Betrieb – Kompetenznachweis (Qualifikationsgespräch)

- Am Ende eines Semesters wird der **betriebliche Kompetenznachweis** eröffnet, sprich eine Note gesetzt (**quantitativer** Charakter) und der Praxisausbilder führt mit dem Lernenden ein **Qualifikationsgespräch**.
- Diese Note setzt sich aus folgenden Bereichen zusammen:
  - Erreichung Handlungskompetenzen (Kompetenzraster als Basis)
  - Stärken und Schwächen reflektieren
  - Erkenntnisse ableiten
  - Motivation und Eigeninitiative zeigen
  - Aktive intern und externe Zusammenarbeit
- Pro Fachbereich können maximal 3 Punkte gesetzt werden. Der erste Fachbereich (Handlungskompetenzen) zählt 4x, die restlichen 1x. Alle Punkte zusammen ergeben eine Note.

Die finale Version des betrieblichen Kompetenznachweises liegt noch nicht vor und wird aktuell erarbeitet.



## Qualifikationsverfahren für Kaufleute EFZ

### Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Gelb markierte Inhalte können von der zuständigen Branche konkretisiert werden.

Prüfungsdatum \_\_\_\_\_

Name lernende Person\* \_\_\_\_\_

Qualifikationsgespräch			
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1	
Erkenntnisse ableiten	3	x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1	
<b>Gesamtpunktzahl</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	
			<b>Note**:</b>

# Betrieb – Bildungsbericht (Abschlussgespräch)

Das **Abschlussgespräch** hat einen **qualitativen** Charakter, es wird keine Note gesetzt. Dieses wird durch den Nachwuchsverantwortlichen oder

Pro Semester wird ein **Bildungsbericht** erstellt. Die Antworten auf die folgenden Fragen werden im Bildungsbericht dokumentiert:

- Stand der Kompetenzentwicklung?
- Stärken oder Schwächen?
- Künftige Entwicklungsziele und -massnahmen?
- Wie sieht das persönliche Portfolio aus?
- Leistungen in Berufsfachschule und üK?

Die finale Version des Bildungsberichts liegt noch nicht vor und wird aktuell erarbeitet.

## Aufbau des SKKAB-Bildungsberichts

Der SKKAB-Bildungsbericht beinhaltet folgende Abschnitte und Inhalte im Sinne von Minimalstandards. Die Inhalte können jederzeit aus Sicht der Branche ergänzt werden.

### Kapitel 1: Allgemeine Angaben

Führen Sie allgemeine Angaben an, wie zum Beispiel:

- Name des Betriebs
- Name der lernenden Person
- Name des/r Berufsbildner/in
- Lehrberuf
- Semester

### Kapitel 2: Beurteilung

Das Kapitel Beurteilung beinhaltet die Beurteilung der/des Lernenden in der jeweiligen Beobachtungsperiode. Dabei sind folgenden Punkte zu beurteilen:

- Das berufliche Können/die Kompetenzentwicklung
- Die Arbeit mit der Lerndokumentation
- Die Leistungen in der Berufsfachschule/in den üK
- Die Zielsetzungen der vergangenen Periode

Für die Beurteilung des beruflichen Könnens kann auf die Auswertung des Kompetenzrasters zurückgegriffen werden. Diese zeigt gut auf, wo die Stärken und Schwächen liegen.

Sollte eine technologische Lösung für die Lerndokumentation bzw. für das Persönliche Portfolio gewählt werden, so können einzelne Kapitel aus der Online-Lerndokumentation übernommen werden.

### Kapitel 3: Ausblick

Im Ausblick werden Zielsetzungen und Massnahmen für die folgende Periode vereinbart.

# Persönliches Portfolio (Lerndokumentation)

Das **persönliche Portfolio** (auch Lerndokumentation) ist ein zentrales **Entwicklungsinstrument** für die Lernenden an **allen drei Lernorten** (Betrieb, Berufsfachschule und üK).

Die Lernenden dokumentieren im persönlichen Portfolio ihre Erfahrungen beim Aufbau und Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenzen, Kompetenzraster & Kompetenznachweise, Praxisaufträge, ihre Projekte, Bewertungen & Zertifikate, Sprachaufenthalte und Extrameilen. Es soll...

- die Kompetenzentwicklung sichtbar machen,
- das betriebliche Erfahrungslernen strukturieren und dokumentieren,
- die Grundlage für eine aktive Lernortkooperation sein, indem sich jeder Lernort wiedererkennt, und
- die **Lernenden ins Zentrum der Entwicklung stellen** und deren **Selbstverantwortung fördern**.

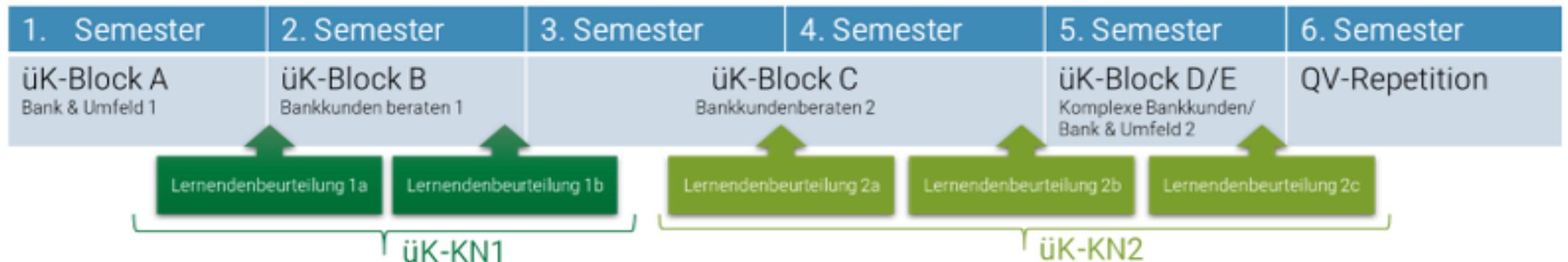
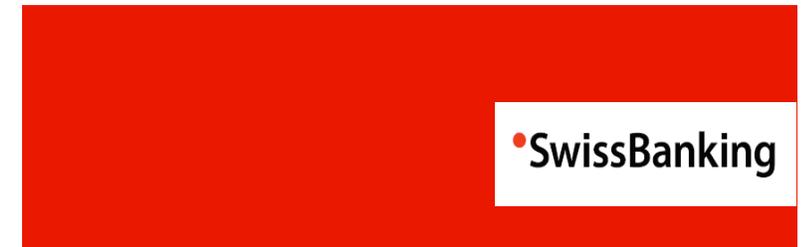


# Überbetriebliche Kurse – Eckwerte

- Grundlagen: SKKAB üK-Rahmenreglement sowie Organisationsreglement überbetriebliche Kurse (üK) unter der Leitung und Aufsicht der SBVg.
- **16 obligatorische** (subventionierte) plus **12 zusätzliche üK-Tage** – verpflichtend für die Branche Bank (FIDLEG-Konformität).
- **Body of Knowledge (BoK)** als verbindliche **Basis für die Bankfachgrundlagen**.
- 2 üK-Kompetenznachweise, welche je aus mindestens zwei Lernendenbeurteilungen bestehen müssen (Prüfungsstoff aus den 16 obligatorischen üK-Tagen).

## Body of Knowledge

Kauffrau/Kaufmann mit eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) Bank



# Berufsfachschule (BFS) – Eckwerte

- Das B- und E-Profil werden nicht weitergeführt. Die **Berufsmaturität (BM 1)** wird wie bisher integriert angeboten. Der **Anschluss an die BM 2** ist ohne Zusatzkurse **sichergestellt**.
- Das Fremdsprachenangebot legen die Kantone und die Berufsfachschulen fest. **Eine Fremdsprache ist obligatorisch, eine zweite wird als Wahlpflichtbereich** belegt. Zu Beginn der Lehre entscheiden sich die Lehrvertragsparteien für eine Fremdsprache sowie einen der beiden Wahlpflichtbereiche (für das 1. und 2. Lehrjahr):
  - Zweite Fremdsprache (Empfehlung für lückenlosen Übertritt in die BM 2 – gleiches Sprachniveau wie aktuell E-Profil)
  - Individuelle Projektarbeit (lückenloser Übertritt in die BM 2 noch in Abklärung)
- Auswahl einer **Vertiefungsoption im 3. Lehrjahr für Lernende ohne BM**. Diese richtet sich nach den Stärken/Bedürfnissen des Lernenden sowie den Möglichkeiten/Anforderungen des Lehrbetriebs. Diese vier Optionen stehen zur Auswahl:
  - Finanzen
  - Kommunikation mit Anspruchsgruppen in der Landessprache
  - Kommunikation mit Anspruchsgruppen in der Fremdsprache
  - Technologie
- Die Fächerorientierung im Unterricht fällt für Lernende ohne BM weg und wird im Rahmen der Handlungskompetenzbereiche vermittelt.
- Unterricht an der Berufsfachschule: 2 / 2 / 1 Tage pro Lehrjahr ohne BM – 2 / 2 / 2 Tage pro Lehrjahr mit BM.

# Übersicht Qualifikationsverfahren

		1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		Gewichtung im Notenausweis*		
Abschluss- prüfung	Betriebliche Abschlussprüfung							PA	PA 30%	
	Schulische Abschlussprüfung							BK / AB	BK / AB 30%	
Erfahrungsnoten	ERFA-Note Betrieb	BKN 1	BKN 2	BKN 3	BKN 4	BKN 5	BKN 6	Mittelwert der 6 BKN		
	ERFA-Note BFS	HKB A	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5		Mittelwert der 6 gesamthaften Semesterzeugnisnoten  (gesamthafte Semesterzeugnisnote = Mittelwert der Semesterzeugnisnoten pro Semester)	ERFA- Note 40%  Betrieb 25% BFS 50% uK 25%
		HKB B	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB C	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4	SZN 5	SZN 6		
		HKB D	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		HKB E	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
		WPB	SZN 1	SZN 2	SZN 3	SZN 4				
	Option					SZN 1	SZN 2			
ERFA-Note ÜK	GSZN 1	GSZN 2	GSZN 3	GSZN 4	GSZN 5	GSZN 6	Mittelwert der 2 ÜK-KN			
		Über die gesamte Grundbildung insgesamt 2 ÜK-KN								

# Viel Erfolg bei der Umsetzung!



Bankenberatungszentrum  
bbz st.gallen ag  
Zürcherstrasse 202 | Postfach 149  
CH-9014 St.Gallen

Telefon +41 71 274 02 40  
info@bankenberatung.ch  
www.bankenberatungszentrum.ch