

Informationsveranstaltung für Berufs-/Praxisbildende EFZ 19. Februar und 7. März 2019

Von der PE zum ÜK- Kompetenznachweis

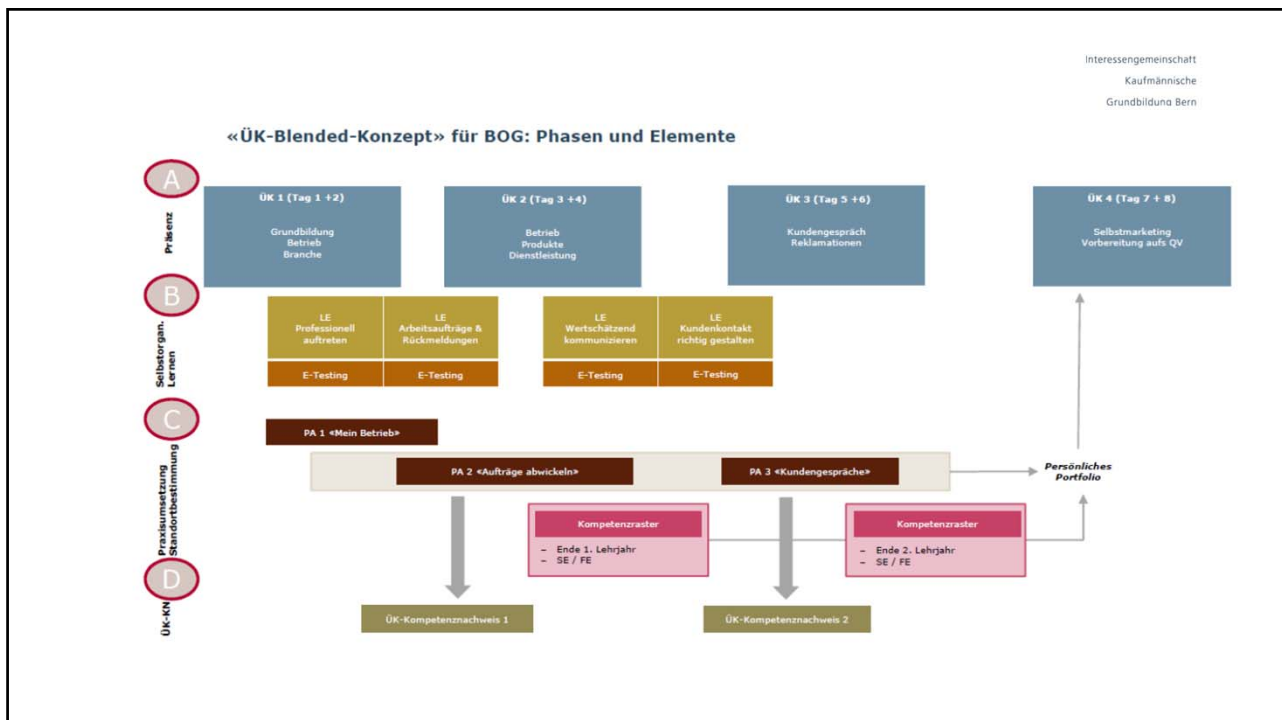
Agenda

- Lerneinheiten, E-Testings, Praxisaufträge, Kompetenzraster
- Konvink FAQ
- Ausblick LLD, Blended Learning, ÜK 2, Pilot QV Simulation
- Prüfungsexperten/innen, Mitgliedschaft, Kaufleute 2022

Von BiVo zu BiVo

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

- BiVo 2012 - angepasste LLD auf Lehrbeginn 2017
- Ab Lehrbeginn 2017
 - > ÜK mit Blended Learning
 - > Virtuelle Umgebung (Konvink) mit Lernangeboten zum neuen LZ 1.1.3.6 Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb
- Ab Lehrbeginn 2018
 - > Ablösung PE mit ÜK-KN in Kombination mit ÜK-Selbstlernzeit
- BiVo 2022
 - > Online LLD, Portfolioansatz und möglicher Verzicht auf «Berufspraxis schriftlich»



4 Lerneinheiten (LE)

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

Umsetzung LZ 1.1.3.6 Kommunikation und Zusammenarbeit im Betrieb

- Professionell auftreten
- Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen
- Wertschätzend kommunizieren
- Kundenkontakte richtig gestalten

Berufsbildende: Inhalte und Transfereinheiten einsehen

E-Testings

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

- Lernende überprüfen mit den E-Testings ihr Wissen (unbeschränkt möglich)
- Umsetzung/Einbezug des erworbenen Wissens im ÜK in einzelnen Themen

Berufsbildende: mit LL E-Testings anschauen – motivieren!

E-Testings Statistik für ÜKL

- ÜK-Leitende fordern vor ÜK Statistik ihrer Klasse ein*

Testübersicht							
Institution	IGKG Lernende / CFC apprentice 2018						
Test	LE «Professionell auftreten» / LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»						
Zeitspanne	01.07.2018 - 20.09.2018						
Gruppen	BE_2018_2019_SOG_Klasse 16						
Language	Deutsch/Schweiz						
Lerneinheit	Nachname	Vorname	Email	Durchgeführt am	Punkte	Max. Punkte	Ausführungszeit [hh:mm:ss]
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	29.08.2018 14:13	62.74	85	00:11:38
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	29.08.2018 14:49	74.91	85	00:04:12
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	27.08.2018 15:55	57.07	85	00:09:30
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	28.08.2018 08:41	68.74	85	00:05:38
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	28.08.2018 08:45	73.58	85	00:02:51
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	04.09.2018 13:49	66.95	85	00:08:23
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	13.09.2018 20:22	44.56	85	00:12:43
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	05.09.2018 13:49	55.12	85	00:25:23
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	30.08.2018 15:31	77.04	85	00:08:54
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	29.08.2018 11:11	58.86	85	00:13:25
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	04.09.2018 14:13	81	85	00:09:40
LE «Professionell auftreten»	Muster	Markus	muster@muster.ch	13.09.2018 14:02	76.32	85	00:17:20
LE «Professionell auftreten»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	29.08.2018 15:33	69.66	85	00:14:12
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Markus	muster@muster.ch	31.08.2018 13:48	103.58	130	00:07:42
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	28.08.2018 08:54	87.36	130	00:08:30
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Markus	muster@muster.ch	17.09.2018 15:37	113.02	130	00:22:28
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	04.09.2018 14:18	98.92	130	00:07:25
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Markus	muster@muster.ch	13.09.2018 20:24	0	130	00:00:28
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	30.08.2018 16:41	109.82	130	00:08:41
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Markus	muster@muster.ch	30.08.2018 16:39	76.79	130	00:12:38
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Melanie	muster@muster.ch	05.09.2018 13:38	110.26	130	00:10:01
LE «Arbeitsaufträge und Rückmeldungen entgegennehmen»	Muster	Markus	muster@muster.ch	29.08.2018 14:42	97.47	130	00:12:29

*für Berufsbildener/in nicht möglich

Praxisaufträge (PA)*

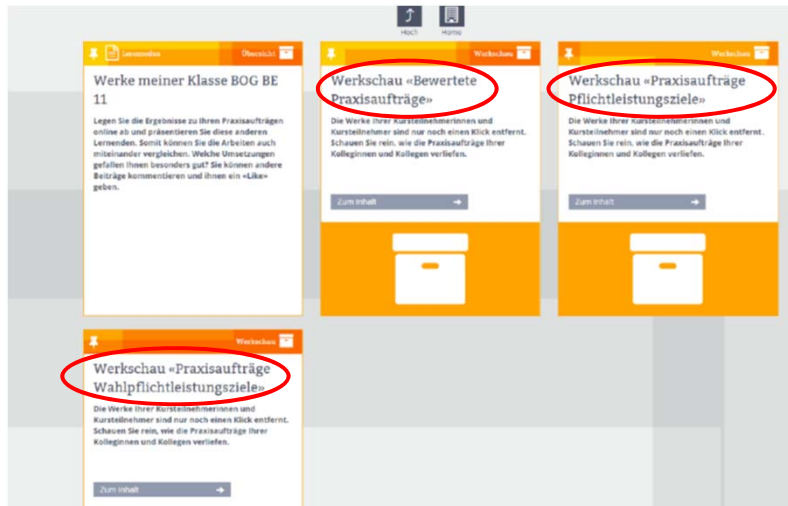
- PA 0 = Übungs-Auftrag «Darstellung des Betriebs»
- PA 1 = Werkschau «Arbeitsaufträge entgegennehmen» > ÜK-KN 1
- PA 2 = Werkschau «Kundengespräche» > ÜK-KN 2

Berufsbildende: Einblick Aufträge/Termine nach ÜK verlangen

*Zeitfenster für Bearbeitung im Betrieb: max. 15 Std.

Werkschau (WS)

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern



*Werke nach Bearbeitung
jeweils in korrekter Box
publizieren*

Kundengespräche

Aktualisiert am Dienstag, 5. Februar 2019 |

Praxisauftrag für den ÜK Kompetenznachweis

In der folgenden Werkschau werde ich einige Kunden sowie typische Kontaktsituationen der

Learnings

Leider konnte ich, da wir in unserem Bereich kaum Kundenkontakt haben, die in der Lerninheit gelernten Elemente nur sehr wenig oder gar nicht anwenden. Trotzdem konnte ich einige Lehren daraus ziehen. So habe ich realisiert, dass ich einige Elemente meiner Kundenkontakte in Zukunft verbessern sollte. Zum einen werde ich versuchen, wieder vermehrt Notizen zu machen und diese dann auch wieder sinnvoll in das Gespräch einzubinden. Ausserdem ist es auch wichtig, dass ich mich besser auf diese Situationen vorbereite. Das heisst vor allem, alle benötigten Dokumente bereitlegen und mir wichtige Dinge wie Name oder Themen zuvor zu Notieren. Im Bereich Small-Talk kann ich, da ich diesen in meinen Telefongesprächen nicht einbinden konnte, nicht einschätzen, wie ich mich schlagen würde. Jedoch würde ich in Zukunft sicherlich versuchen, die Tipps aus der Lerninheit zu verwenden.

Reflexionen

Reflexionen Kundenkontakt

- Ich mache mir wichtige Notizen
- Ich höre aufmerksam zu und versuche dies auch zu zeigen.
- Ich bleibe freundlich und spreche den Kunden immer mit Namen an.
- Meine Vorbereitung auf ein Gespräch ist noch verbesserungswürdig. Vor einem Gespräch sollte ich mehr Dinge bereitlegen und Informationen heraussuchen.
- Da ich rein telefonische Kundenkontakte habe konnte ich Small-Talk nicht verwenden. Deshalb kann ich kaum einschätzen, ob ich diesen gut oder schlecht führen kann.

Teilaufgabe 1

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

Bewertungskriterien

Teil 1 - Inhalt

Beurteilungskriterium 1: Kundengruppen
Zeigt der/die Lernende die verschiedenen Kundengruppen, die dazugehörigen Kontaktsituationen und die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit auf?

	Begründung
Die internen und externen Kunden, die dazugehörigen Kontaktsituationen sowie die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit vollständig werden aufgezeigt.	3
Die internen und externen Kunden, die dazugehörigen Kontaktsituationen sowie die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit werden grösstenteils aufgezeigt .	2
Die internen und externen Kunden, die dazugehörigen Kontaktsituationen sowie die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit werden teilweise aufgezeigt .	1
Der Auftrag wurde nicht erfüllt. Die internen und externen Kunden, die dazugehörigen Kontaktsituationen sowie die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit sind nicht vorhanden ODER unverständlich .	0

4 Stufen

Beurteilungskriterium 2: Drei konkrete Kundenkontakte
Dokumentiert der/die Lernende mindestens drei konkrete Kundenkontakte umfassend?

	Begründung
Es werden für mindestens drei konkrete Kundenkontakte der Grundidee Gesprächssituation, der Inhalt, die Reaktion des Gegenübers und die Umsetzung der betrieblichen Vorgaben verständlich beschrieben.	3
Es werden für mindestens drei konkrete Kundenkontakte der Grundidee Gesprächssituation, der Inhalt, die Reaktion des Gegenübers und die Umsetzung der betrieblichen Vorgaben grösstenteils verständlich.	2
Es werden für mindestens drei konkrete Kundenkontakte der Grundidee Gesprächssituation, der Inhalt, die Reaktion des Gegenübers und die Umsetzung der betrieblichen Vorgaben teilweise verständlich.	1
Es werden weniger als drei Gesprächssituationen dokumentiert oder die Dokumentation ist unvollständig.	0

Note und ÜK

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkubern

Die ÜK-Leitung

- bespricht die Kriterien und Erwartungen ausführlich im ÜK
- benotet nach dem ÜK 2 und ÜK 3 (BOG)
- erfasst Note auf DBLAP2

Note und Lehrbetrieb

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkubern

igk schweiz
CFRC kaufmannische
berufliche
grundbildung

Beurteilungsinstrument - Werkchau "Kundengespräche"

Vorname / Name Lernende/r: _____

ÜK-Klasse: _____

	Erreichte Punkte	Maximale Punkte	Gesamtbeurteilung
Teil 1 - Inhalt			
Kriterium 1: Kundengruppen	0	3	
Kriterium 2: Drei konkrete Kundenkontakts	0	3	
Kriterium 3: Merkblatt	0	3	
Teil 2 - Dokumentation/Reflexion			
Kriterium 4: Struktur der Dokumentation	0	3	
Kriterium 5: Qualität der Reflexion	0	3	
Kriterium 6: Eignung der Lernungs	0	3	
Teil 3 - Formale Rahmenbedingungen			
Kriterium 7: Verständlichkeit	0	3	
Kriterium 8: Darstellung	0	3	
Kriterium 9: Datenschutz	0	3	
Teil 4 - Einsatzbereitschaft und Kreativität			
Kriterium 10: Zusatzpunkte für Einsatzbereitschaft und Kreativität	0	3	
Gesamtpunktzahl	0	27	
Note	1		
Termingerechte Abgabe	<input type="checkbox"/>	(0 = Termingerecht, 1 = nicht termingerecht)	
Gesamtnote	1	(Berechnung der Note auf DBLAP2)	
Datum: _____	Vorname / Name ÜK-Leitung: _____		

Notenskala

Punkte	Note
26 - 27	6
23 - 25	5,5
21 - 22	5
19 - 20	4,5
15 - 17	4
13 - 14	3,5
10 - 12	3
7 - 9	2,5
5 - 6	2
2 - 4	1,5
0 - 1	1

Übersicht an
Lehrbetrieb
(Form noch offen,
Post/digital)



Aufbewahrung
Personaldossier

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

Kompetenzraster

Hier bin ich Meine Kompetenzraster **KONVINK**

Hoch

Meine Kompetenzraster

Schätze deine Kompetenzen ein! Klicke dich dazu durch das Kompetenzraster eines Fachbereiches und halte fest, was du bereits gut kannst. Mache gleichzeitig deine Kompetenzlücken ausfindig, die du schliessen möchtest. Du kannst jederzeit deine Kolleg/innen oder deine vorgesetzte Personen zu einer Fremdeinschätzung einladen. Gleiche dein «Kompetenzbild» mit der Fremdeinschätzung ab und hole dir somit eine treffsichere Einschätzung um dich weiter zu entwickeln. Wiederhole deine Einschätzung zu einem späteren Zeitpunkt und dokumentiere somit deine Könnerschaft.

Wie funktioniert das Kompetenzraster auf Konvink?
Messe deine Kompetenzen und lass dich von Drittpersonen dazu einschätzen. Wie dies auf Konvink einfach und schön funktioniert, zeigen wir dir hier. Mit dem Screencast stellen wir dir die wichtigsten Funktionen vor. Schau mal kurz rein! [Zum Screencast](#)

Status Nur Fremdeinschätzungen

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

Kompetenzraster

- Ein «Grosser» oder unterteilt vier «Kleine»
Wahlpflicht-Leistungsziele D&A
Kund/innen beraten und Aufträge abwickeln
Administrative und organisatorische Tätigkeiten / Branche/Betrieb
Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
- Selbsteinschätzung durch die Lernenden x-beliebig oft,
mind. nach 1. bzw. 2. Lj. (ersetzt Selbstreflexion aus der LLD)

Berufsbildende: werden zur Fremdbeurteilung eingeladen
Neu können Lernende auch Personen ohne persönliches Konvink Login zu einer Fremdbeurteilung einladen

Kompetenzraster

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

The screenshot shows a digital competency grid for the task 'Bin ich in der Lage, mündliche und schriftliche Kundenanfragen kompetent zu bearbeiten?'. It includes a progress bar at the top with steps: un beantwortet, beantwortet, vorgemerkt, in Bearbeitung. The main content area lists 'Kompetenzkriterien' (e.g., 'Ich nehme Kundenanfragen höflich entgegen.', 'Ich lese bei Kundenanfragen die Bedürfnisse der Kundinnen umfassend ab.') and 'ALS-Bewertungen' (e.g., 'Das gelingt mir im Berufsalltag schon gut.', 'Das gelingt mir im Berufsalltag weniger gut.') with corresponding text input fields. A legend at the bottom explains the star ratings: 1 star for 'Ja, ich sollte mich noch verbessern, ich fühle mich unsicher.', 2 stars for 'Ja, ich kann mich punktuell verbessern, Ansonsten fühle ich mich sicher.', and 3 stars for 'Nein, ich kann die Tätigkeiten genau so umsetzen, ich fühle mich sehr sicher.'

Berufsbildende: Basis Standortbestimmungen & ALS-Bewertungen

LLD Kapitel ÜK-KN

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkbern

ÜK-Kompetenz- nachweis

[Download](#)

Das vorliegende Kapitel ersetzt die Seiten 125 bis 141 der 5. Auflage 2017 der Lern- und Leistungsdokumentation «Dienstleistung und Administration» (ISBN 978-3-0355-0865-9) für Lernende, welche ihre betrieblich organisierte Grund-

Konvink

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

BB Ansicht

NEWS: separate Box für Berufsbildende auf Lehrbeginn

Kompliziert
> *Screencasts zu den einzelnen Themen helfen, sich zurechtzufinden*



Kein Zugriff
> *Lernende können jederzeit weitere Personen aus dem Betrieb via Mail einladen, Einblick in erarbeitete Aufträge zu nehmen*

Überforderung Lernende / selbstorganisiertes Lernen
> *Aufgabe im ÜK, Lernende gut einzuführen*

Eingeschränkte Gestaltung/Kreativität
> *Grundstruktur wenig Kreativität möglich, jedoch mit Anhängen (PDF) umsetzbar.*

Ausblick

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

- LLD für neu eintretende Lernende ab August 2019
> *schlanke Version/tieferer Preis, Zusatzmaterialien auf www.igkg.ch (ab ca. Juni 2019)*
- Kosten der zwei Blended Learning Tage CHF 320.00*
> *Verrechnung im 1. & 2. Lehrjahr je CHF 160.00*

*SOG: noch offen, ausstehender Entscheid SBBK (www.sbbk.ch – zuständig für die Finanzierungsregelungen ÜK/Blended Learning).

Ausblick

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

- ÜK 2 Inhalte und Aufträge (www.igkg-be.ch)
> ab Anfang April Tagesprogramm aufgeschaltet
- Pilot QV Simulation
> Ende Juni Durchführung mit 1 Klasse Generation 2017-2020

Prüfungsexperte/in

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern



[Anforderungsprofil](#)

Join us

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern



Mehr dazu

Kaufleute 2022

Interessengemeinschaft
Kaufmännische
Grundbildung Bern
igkgbern

• Aktuelles



