

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre

«Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

Inhaltsverzeichnis

1	Ziel.....	3
2	Merkmale und Grundvoraussetzungen.....	3
2.1	Merkmale des Berufsfelds	3
2.2	Individuelle Teilnahmevoraussetzungen	4
2.2.1	Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen	4
2.2.2	Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen	4
3	Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»	5
3.1	Tätigkeitsfeld 1: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren	5
3.2	Tätigkeitsfeld 2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen	5
3.3	Tätigkeitsfeld 3: Administrative Prozesse innerhalb eines Teams unterstützen	5
3.4	Tätigkeitsfeld 4: Applikationen und technische Geräte im kaufmännischen Bereich anwenden	5
4	Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»	6
5	Inkrafttreten.....	15

1 Ziel

Das Kompetenzprofil Integrationsvorlehre (INVOL) «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung» beschreibt die angestrebten Kompetenzen, über die Teilnehmende am Ende der einjährigen Ausbildung verfügen sollen. Hierbei handelt es sich um die angestrebten praktischen Grundfertigkeiten und das Grundlagenwissen im Berufsfeld sowie die angestrebten sprachlichen, schulischen, überfachlichen Kompetenzen mit Berufsfeldbezug. Es bildet die Grundlage für die Definition der Ausbildungsziele und -inhalte sowie für die Entwicklung von praktischen und schulischen Ausbildungskonzepten und -programmen. Die Teilnahmebestätigungen der Integrationsvorlehre beziehen sich ebenfalls auf das Kompetenzprofil.

Die Integrationsvorlehre (INVOL) «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung» bereitet die Teilnehmenden auf folgende Berufslehre vor: **Kauffrau/Kaufmann EBA**

2 Merkmale und Grundvoraussetzungen

2.1 Merkmale des Berufsfelds

Kauffrauen und Kaufmänner EBA arbeiten im kaufmännischen Umfeld von kleinen und grossen Unternehmen unterschiedlicher Branchen sowie in öffentlichen Verwaltungen.

Kauffrauen und Kaufmänner EBA sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende und übernehmen mehrheitlich allgemeine und standardisierte administrative Tätigkeiten. Sie kommunizieren mit Kunden und Lieferanten, bearbeiten Aufgaben in betriebswirtschaftlichen Arbeitsprozessen, arbeiten in unterschiedlichen Teams, setzen kaufmännische Unterstützungsprozesse um, betreuen Infrastrukturen und Applikationen, führen Recherchen aus und bereiten Informationen und Daten auf.

Kauffrauen und Kaufmänner EBA üben ihren Beruf in verschiedenen Wirtschaftszweigen und unterschiedlichen Konstellationen aus. Dabei arbeiten sie allein oder in Teams. Persönliche Kontakte, die Unterstützung von Anspruchsgruppen in Arbeitsprozessen und eine professionelle Nutzung der vielfältigen Informations- und Kommunikationstechnologien nehmen dabei eine wichtige Rolle ein. Mit der Integrationsvorlehre werden die Grundlagen für einen Übertritt in eine berufliche Grundbildung auf Stufe EBA gelegt.

2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen

2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen müssen bei Beginn der Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung» erfüllt sein:

- Anerkannte Flüchtlinge oder vorläufig aufgenommene Personen, Ehegatten und Kinder im Familienzuwachs (Ausweis B/F)
- spät zugewanderte Personen aus EU-/EFTA- und Drittstaaten (Ausweis B/C)
- Arbeits- bzw. Berufserfahrung, Praktika oder vergleichbare Einsätze (Schnuppereinsätze und/oder Arbeitsversuche)
- Gute Auffassungsgabe und Lernbereitschaft
- Gute Kommunikations- und Teamfähigkeit, Selbstorganisation sowie die Fähigkeit, sorgfältig und strukturiert zu arbeiten
- Potential / Lernfähigkeit in Bezug auf Sprache
- Motivation, eine berufliche Grundbildung zu absolvieren
- Interesse an Technologien, Kommunikation und Zusammenarbeit in betriebsbezogenen Arbeitsprozessen
- Kenntnisse in der Anwendung von Kommunikations- und Informationstechnologien
- Mathematische Kenntnisse

2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen

- Sprachniveau mündlich: A2
- Sprachniveau schriftlich: A2

3 Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

3.1 Tätigkeitsfeld 1: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren

Die Teilnehmenden gestalten ihren Arbeitsalltag motiviert und planen die Zeit für ihre Aufgaben zusammen mit ihren Vorgesetzten. Ihre Arbeitsbelastung und Tätigkeiten besprechen sie regelmäßig mit ihnen. Sie übernehmen neue Aufgabenbereiche in ihrem Betrieb nach Absprache mit ihren Vorgesetzten.

3.2 Tätigkeitsfeld 2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen

Die Teilnehmenden nehmen Anliegen von internen und externen Kunden sowie Lieferanten persönlich, telefonisch oder elektronisch freundlich entgegen und bearbeiten diese nach Vorgabe. Sie leiten Kunden oder Lieferanten an zuständige Stellen weiter und stellen sicher, dass deren Anliegen weiterbearbeitet werden, wie zum Beispiel Rückrufe. Dazu erstellen sie einfache Gesprächs- oder Telefonnotizen. Sie achten darauf, dass diese für den Adressaten verständlich und nachvollziehbar strukturiert und verfasst sind.

3.3 Tätigkeitsfeld 3: Administrative Prozesse innerhalb eines Teams unterstützen

Teilnehmende fügen sich gut in ein betriebliches Team ein. Sie erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle einfache Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse. Sie achten darauf, dass diese bedarfsgerecht gestaltet sind. Sie führen unter Anleitung verschiedene kaufmännisch-administrative Arbeiten wie Bestellungen, Bereitstellung von Unterlagen, Aufbereitung von Inhalten, Versände, Organisation von Sitzungen sowie einfache Recherchen aus.

3.4 Tätigkeitsfeld 4: Applikationen und technische Geräte im kaufmännischen Bereich anwenden

Teilnehmende wenden gängige Software und technische Infrastruktur in ihrem Arbeitsbereich an.

4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

Tätigkeitsfeld 1: Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren					
Die Teilnehmenden gestalten ihren Arbeitsalltag motiviert und planen die Zeit für ihre Aufgaben zusammen mit ihren Vorgesetzten. Ihre Arbeitsbelastung und Tätigkeiten besprechen sie regelmässig mit ihnen. Sie übernehmen neue Aufgabenbereiche in ihrem Betrieb nach Absprache mit ihren Vorgesetzten.					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
1.1	Eigene Aufgaben zusammen mit Vorgesetzten zeitlich planen				x
	Die Teilnehmenden (=TN)				
	Die TN planen zusammen mit ihren Vorgesetzten ihre Aufgaben. Sie besprechen mit ihnen die Inhalte, die Prioritäten und die Fristen der Aufgaben.	Die TN verstehen, die an sie gestellten Arbeitsaufträge und geben diese in einfachen Worten wieder. Die TN fragen nach, wenn sie etwas nicht verstanden haben.	Sprache mündlich: B1 Sprache schriftlich: B1 Die TN verstehen die Hauptpunkte in Hörtexten und Gesprächen. Die TN verstehen in (Fach-)Texten die wesentlichen Informationen. Die TN verständigen sich in einfachen Sätzen und nehmen ohne Vorbereitung an Gesprächen teil, die ihnen vertraut sind, und sie persönlich interessieren.	Die TN achten auf eine strukturierte Arbeitsweise. Die TN setzen Prioritäten. Die TN achten darauf, dass der Aufgabenplanung ein hoher Stellenwert beigemessen wird. Die TN achten darauf, dass Fristen eingehalten werden.	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

			Die TN können sich in ihrem beruflichen und schulischen Alltag ohne grössere Mühe ausdrücken, mit Fehlern, welche das Verständnis nicht behindern.		
1.2	Eigene Arbeitsbelastung und Tätigkeiten regelmässig mit den Vorgesetzten besprechen				x
	Die TN besprechen ihre Arbeitsbelastung und Tätigkeiten regelmässig mit ihren direkten Vorgesetzten. Anzeichen von Überforderung erkennen sie rechtzeitig und suchen zeitgerecht das Gespräch mit ihren Vorgesetzten.	Die TN beschreiben ihre Arbeitsbelastung und Tätigkeiten in einfachen Sätzen.		Die TN schätzen ihre Arbeitsbelastung realistisch ein und holen sich bei Überlastung rechtzeitig Unterstützung. Die TN achten darauf, mit ihren Vorgesetzten über ihre Arbeitsbelastung zu sprechen.	
1.3	Neue Aufgabenbereiche nach Absprache mit den Vorgesetzten übernehmen				x
	Die TN besprechen mit ihren Vorgesetzten, ob sie neue Aufgaben übernehmen können.	Die TN drücken sich in einfachen Sätzen darüber aus, dass sie mehr Aufgaben innerhalb ihres Bereichs übernehmen möchten.		Die TN verfügen über hohe Einsatzbereitschaft. Die TN verfügen über Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Die TN gehen aktiv vor.	

<p>Tätigkeitsfeld 2: Anliegen von Kunden sowie Lieferanten entgegennehmen</p> <p><i>Die Teilnehmenden nehmen Anliegen von internen und externen Kunden sowie Lieferanten persönlich, telefonisch oder elektronisch freundlich entgegen und bearbeiten diese nach Vorgabe. Sie leiten Kunden oder Lieferanten an zuständige Stellen weiter und stellen sicher, dass deren Anliegen weiterbearbeitet werden, wie zum Beispiel Rückrufe. Dazu erstellen sie einfache Gesprächs- oder Telefonnotizen. Sie achten darauf, dass diese für den Adressaten verständlich und nachvollziehbar strukturiert und verfasst sind.</i></p>					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
2.1	Anliegen von internen und externen Kunden und Lieferanten persönlich, telefonisch oder elektronisch freundlich entgegennehmen				x
	Die TN nehmen Anliegen von Kunden und Lieferanten persönlich, telefonisch oder elektronisch freundlich und adressatengerecht entgegen.	<p>Die TN begrüßen Kunden und Lieferanten adressatengerecht.</p> <p>Die TN verstehen die für ihre unmittelbare Arbeit spezifischen Fachbegriffe und geben diese in kurzer Form wieder.</p> <p>Die TN beschreiben ihr Arbeitsumfeld und die damit verbundenen Tätigkeiten.</p> <p>Die TN beschreiben ihr Unternehmen, Aufgaben und Leistungen.</p>	<p>Sprache mündlich: B1 Sprache schriftlich: B1</p> <p>Die TN wenden gängige mündliche und schriftliche Begrüßungsformeln an.</p> <p>Die TN wenden die grundlegenden Techniken adressaten- und mediumsgerechter Kommunikation an.</p>	<p>Die TN achten auf ein adäquates Auftreten.</p> <p>Die TN beachten die gängigen Höflichkeitsregeln wie Anstand und Respekt.</p> <p>Die TN haben Kenntnisse der Betriebskultur und wenden diese an.</p>	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

		Die TN verstehen die Hauptaussagen sowohl mündlicher wie schriftlicher Anliegen von Kunden und Lieferanten.			
	Die TN klären das Anliegen der Kunden und Lieferanten ab und nehmen deren Angaben wie zum Beispiel Namen, Telefonnummer oder E-Mailadresse auf.	Die TN fragen die Kunden und Lieferanten nach deren Anliegen und Angaben wie zum Beispiel Namen, Telefonnummer oder E-Mailadresse. Die TN fragen nach, wenn sie etwas nicht verstanden haben.	Die TN wenden einfache Fragetechniken an.		
2.2	Anliegen von Kunden und Lieferanten weiterverarbeiten				x
	Die TN stellen sicher, dass die Anliegen von Kunden und Lieferanten zuverlässig weiterverarbeitet werden.	Die TN leiten die Anliegen in einfachen Sätzen weiter an die zuständigen Stellen.		Die TN achten darauf, die Anliegen umgehend und zuverlässig weiterzuleiten.	
	Die TN verfassen einfache Gesprächs- oder Telefonnotizen in lesbarer und verständlicher Form.	Die TN verfassen einfache Notizen, sodass diese für Aussenstehende verständlich sind.	Die TN verfassen einfache, zusammenhängende Texte, die für Beruf und Schule wichtig sind. so wie zum Beispiel E-Mail, Aktennotizen und Formulare in analoger oder elektronischer Form.	Die TN achten auf eine strukturierte Arbeitsweise. Die TN berücksichtigen die betrieblichen Vorgaben.	

Tätigkeitsfeld 3: Administrative Prozesse innerhalb eines Teams unterstützen					
Teilnehmende fügen sich gut in ein betriebliches Team ein. Sie erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle einfache Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse. Sie achten darauf, dass diese bedarfsgerecht gestaltet sind. Sie führen unter Anleitung verschiedene kaufmännisch-administrative Arbeiten wie Bestellungen, Bereitstellung von Unterlagen, Aufbereitung von Inhalten, Versände, Organisation von Sitzungen sowie einfache Recherchen aus.					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
3.1	Sich in ein betriebliches Team einfügen				x
	Die TN fügen sich gut in ein betriebliches Team ein.	Die TN verstehen und wenden die grundsätzlichen betrieblichen Kommunikationsregeln an und beschreiben diese in kurzen, einfachen Sätzen.	<p>Sprache mündlich: B1 Sprache schriftlich: B1</p> <p>Die TN verstehen und wenden grundlegende Kenntnisse zum Umgang mit anderen Kulturen, Sprachen und sozialen Schichten in der Schweiz an.</p> <p>Die TN verstehen und wenden grundlegende Konfliktlösestrategien an.</p>	<p>Die TN kommunizieren mit ihren Vorgesetzten und Arbeitskolleginnen und -kollegen nach den betrieblichen Kommunikationsregeln.</p> <p>Die TN achten darauf, offen und aufgeschlossen gegenüber anderen im geschäftlichen Kontakt aufzutreten.</p> <p>Die TN nehmen Kritik an und lösen Konflikte auf konstruktive Weise.</p>	

3.2	In Absprache einfache Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse erstellen und bearbeiten				x
	Die TN erstellen und bearbeiten mit der im Arbeitsumfeld verwendeten Software einfache Dokumente in präziser und strukturierter Weise bedarfsgerecht.	Die TN beschreiben in einfachen Sätzen den Inhalt und die Aufbereitungsart der Dokumente.	Die TN erstellen und bearbeiten mit gängigen Softwareprogrammen Dokumente.	Die TN achten auf eine präzise und strukturierte Arbeitsweise. Die TN achten auf eine ansprechende Aufbereitung der Dokumente. Die TN achten auf eine hohe Qualität bei der Arbeitsausführung.	
3.3	Verschiedene kaufmännisch-administrative Arbeiten unter Anleitung ausführen				x
	Die TN führen unter Anleitung Bestellungen, die Bereitstellung von Unterlagen, das Aufbereiten von Inhalten, Versände, das Organisieren von Sitzungen und einfache Recherchen präzise und strukturiert aus.	Die TN verstehen die mündlichen und schriftlichen Hauptausagen der Teammitglieder und Vorgesetzten. Die TN fragen nach, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Die TN beschreiben in einfachen Sätzen die auszuführenden Aufgaben.	Die TN wenden grundlegende Recherchetechniken an.	Die TN fragen bei Unklarheiten aktiv nach. Die TN achten auf eine präzise und strukturierte Arbeitsweise. Die TN nehmen Kritik offen entgegen.	

Tätigkeitsfeld 4: Applikationen und technische Geräte im kaufmännischen Bereich anwenden					
Teilnehmende wenden gängige Software und technische Infrastruktur in ihrem Arbeitsbereich an.					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
4.1	Gängige Software und Kommunikationstechnologien anwenden				x
	Die TN wenden die gängigen betriebsspezifischen Softwareanwendungen und Kommunikationstechnologien präzise und strukturiert an.	Die TN benennen die an ihrem Arbeitsplatz verwendeten Softwareanwendungen sowie Kommunikationstechnologien und beschreiben in einfachen Sätzen deren Funktion. Die TN benennen die grundlegenden Arbeitsfunktionen innerhalb der Softwareanwendungen und Kommunikationstechnologien. Die TN kennen und wenden die betrieblichen Vorgaben des Datenschutzes und der Informatik-sicherheit um.	Die TN bedienen einen PC ordnungsgemäss (starten, herunterfahren, Desktopelemente starten und beenden). Die TN wenden grundlegende Arbeitstechniken wie Markieren, Kopieren, Verschieben und Löschen innerhalb eines Dokuments an. Die TN wenden die grundlegenden Funktionen von E-Mail-, Planungs-, Schreib-, Tabellenkalkulations- und Präsentationsprogrammen an.	Die TN achten auf eine präzise und strukturierte Arbeitsweise. Die TN verfügen über ein Interesse an Softwareanwendungen und Kommunikationstechnologien. Die TN bedienen die Betriebseinrichtungen zweckmässig.	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre «Berufsfeld kaufmännische Grundbildung»

			<p>Die TN wenden die Grundlagen der Mathematik an (Addition, Subtraktion, Multiplikation und Division).</p> <p>Die TN legen in der IT-Struktur des jeweiligen Arbeitsumfeldes eine Datei ab.</p> <p>Die TN suchen in der IT-Struktur des jeweiligen Arbeitsumfeldes nach einer Datei.</p> <p>Die TN finden mit einer Suchmaschine (Browser) relevante Informationen im Internet auf.</p> <p>Die TN kennen und wenden die Grundsätze des Datenschutzes und der Informatiksicherheit an.</p>		
--	--	--	--	--	--

4.2	Multifunktionsgeräte einsetzen			X	
	Die TN nutzen die Grundfunktionen des betrieblichen Multifunktionsgeräts und stellen deren Einsatzbereitschaft sicher, indem sie beispielsweise Papier nachfüllen oder Toner auswechseln.	Die TN benennen die Geräte und Hilfsmittel an ihrem Arbeitsplatz und beschreiben in einfachen Sätzen deren Grundfunktion.		Die TN achten auf eine präzise und strukturierte Arbeitsweise. Die TN bedienen die Betriebseinrichtungen zweckmässig.	
	Die TN nutzen den Drucker und den Fotokopierer umwelt- und kostenbewusst.			Die TN verwenden und entsorgen alle Materialien und Geräte umweltbewusst.	

5 Inkrafttreten

Das vorliegende Kompetenzprofil tritt mit der Genehmigung durch den Vorstand der IGKG Schweiz und aufgrund der Stellungnahme der Schweizerischen Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (SKBQ) Büroassistent/in EBA am 26. Oktober 2021 in Kraft und gilt bis auf Widerruf.

Bern, 26. Oktober 2021

IGKG Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz (IGKG Schweiz)

Michael Kraft
Präsident

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Das vorliegende Kompetenzprofil wurde in Zusammenarbeit mit dem Staatssekretariat für Migration SEM erarbeitet und durch dieses genehmigt.

Bern, 28. Oktober 2021

Staatssekretariat für Migration SEM

Sara De Ventura
Co-Projektleiterin Integrationsvorlehre

Tsewang Tsering
Co-Projektleiter Integrationsvorlehre