

• Swiss Banking

Guide Kauffrau / Kaufmann EFZ Branche Bank

Lehrbeginn ab 2023



Januar 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbildung in der Schweiz	4
2	Beruf Kauffrau / Kaufmann EFZ	5
2.1	Bildungsverordnung (SBFI)	5
2.2	Bildungsplan und Handlungskompetenzen (BIKAS)	5
2.3	Arbeitssituationen	8
2.4	Ausbildungsplan	8
3	Branche Bank	8
3.1	Arbeitssituationen und Leistungsziele Branche Bank	8
3.2	Body of Knowledge	15
4	Rollen in der Berufslehre	15
4.1	Berufsbildungsverantwortliche (Nachwuchsverantwortliche)	15
4.2	Praxisausbildende	16
5	Der Lehrablauf	18
5.1	Systematik und Herleitung	19
5.2	Umsetzungsinstrumente und betriebliche Qualifikationen	21
6	Überbetriebliche Kurse und Kompetenznachweis	31
7	Qualifikationsverfahren	33
7.1	Erfahrungsnote	33
7.2	Praktische Arbeit	34
7.3	Berufskennntnisse und Allgemeinbildung	34
8	Glossar	35
9	Quellenverzeichnis	38
9.1	Abbildungsverzeichnis	38
9.2	Tabellenverzeichnis	38

1 Berufsbildung in der Schweiz

Das duale Bildungssystem der Schweiz, das den schulischen und praktischen Teil verbindet, ist in dieser Form international gesehen einzigartig und ein wesentlicher Erfolgsfaktor für den Wirtschaftsstandort Schweiz sowie dessen Innovationskraft. Gemäss dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)¹ absolvieren rund zwei Drittel der Jugendlichen in der Schweiz eine Berufslehre – dies in 245 unterschiedlichen Berufen. Eine wichtige Rolle bei der drei- oder vierjährigen Grundbildung nimmt die Ausbildung im Betrieb und die damit verbundene Praxiserfahrung ein, die neben den Fachkompetenzen auch die Methoden, Selbst- und Sozialkompetenzen der Lernenden fördert. Dieser Umstand ermöglicht die Weiterentwicklung von Lernenden zu hochqualifizierten Fachkräften. Ebenso relevant ist in der Berufslehre das Zusammenspiel zwischen den drei Lernorten: Betrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse (üK). An allen drei Lernorten unterstützen und begleiten Berufsbildungsverantwortliche die Lernenden in ihrer Ausbildung.

Das Bildungssystem der Schweiz fördert eine hohe Durchlässigkeit und ermöglicht nach der Berufslehre mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beispielsweise das Absolvieren der Berufsmaturität und den Zugang zu Fachhochschulen. Den Lernenden stehen damit auch nach ihrer Lehrzeit zahlreiche Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten offen.

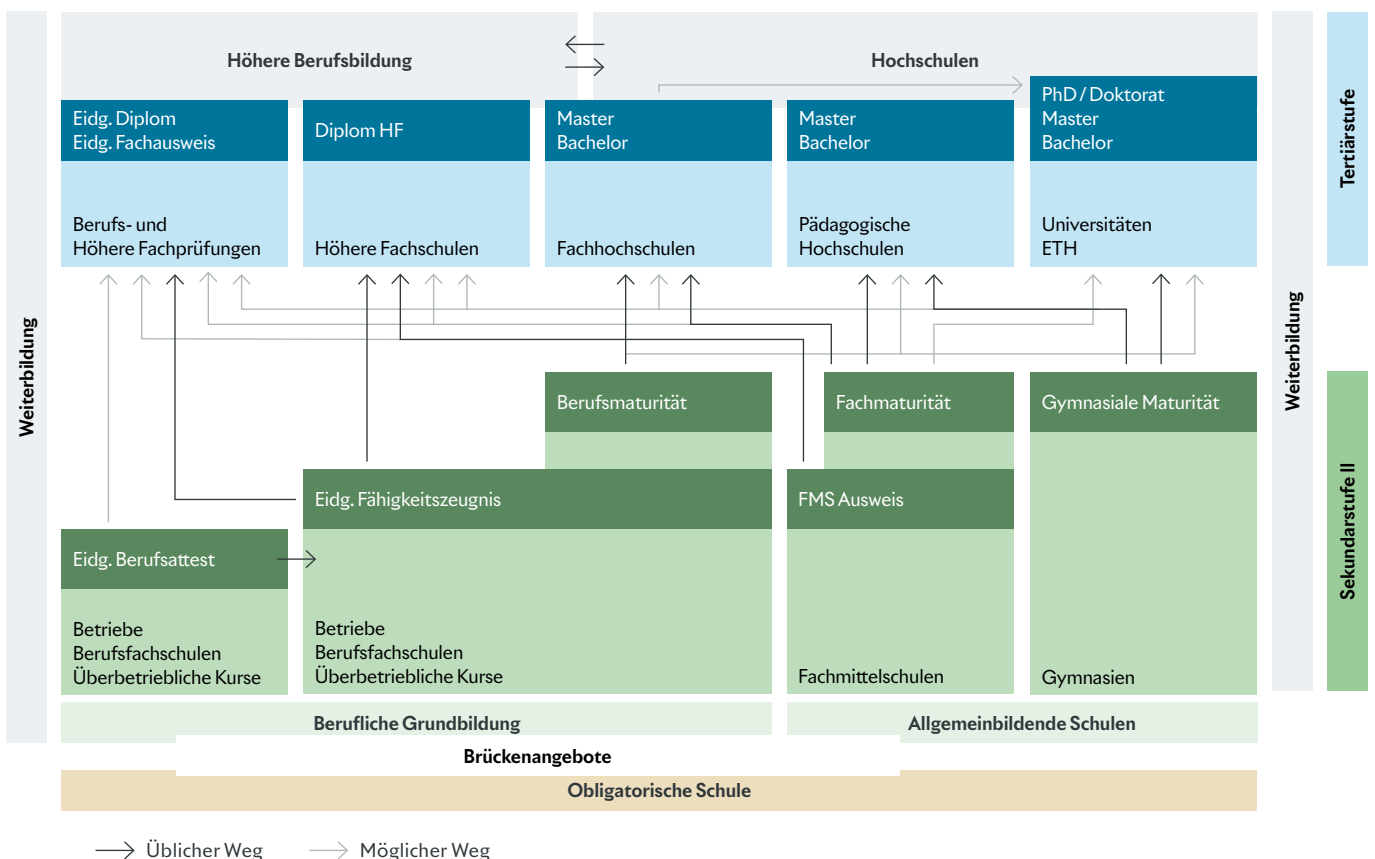


Abbildung 1: Bildungssystem Schweiz (Quelle: SBFI, 2019)

¹ www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/bildungsraum-schweiz/bildungssystem-schweiz.html

2 Beruf Kauffrau / Kaufmann EFZ

Die kaufmännische Grundbildung ist die meistgewählte berufliche Grundbildung der Schweiz und wird in 19 unterschiedlichen Branchen angeboten. Trägerin des Berufes Kauffrau / Kaufmann EFZ ist Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS), vormals Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen ([SKKAB](#)). BIKAS ist für die Qualität der kaufmännischen Grundbildung verantwortlich und damit einhergehend für die Anpassung der Ausbildung an neue Anforderungen und Gegebenheiten. Eine weitere Aufgabe besteht darin, die Gesamtinteressen des kaufmännischen Berufes gegenüber den Behörden und der Öffentlichkeit zu vertreten.

Die Lehre zur Kauffrau / Kaufmann EFZ dauert 3 Jahre und kann zusätzlich mit integrierter Berufsmaturität abgeschlossen werden. Beim Berufsbild Kauffrau / Kaufmann EFZ ohne Berufsmaturität liegt der Fokus auf der Arbeitsmarktfähigkeit, beim Berufsbild Kauffrau / Kaufmann mit integrierter Berufsmaturität auf der Studierfähigkeit.

2.1 Bildungsverordnung (SBFI)

Die allgemeinen Grundsätze zum Beruf Kauffrau / Kaufmann EFZ sind in der [Bildungsverordnung \(BiVo\)](#) über die berufliche Grundbildung des SBFI festgehalten, welche sich wiederum auf das [Berufsbildungsgesetz \(BBG\)](#) des Bundes abstützt. Im Zusammenhang mit der Reform der kaufmännischen Grundbildung 2023 wurde die Verordnung vollständig überarbeitet und an die neuen Gegebenheiten angepasst.

2.2 Bildungsplan und Handlungskompetenzen (BIKAS)

Der [Bildungsplan](#) über die berufliche Grundbildung für Kauffrau / Kaufmann EFZ stützt sich auf den Artikel 13 der Bildungsverordnung und konkretisiert die darin enthaltenen allgemeinen Grundsätze. Insbesondere werden im Bildungsplan die Handlungskompetenzen genauer erläutert und spezifische Arbeitssituationen für sämtliche 19 kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen dokumentiert.

2.2.1 Qualifikationsprofil und Handlungskompetenzen

Um den Anforderungen der veränderten Arbeitswelt gerecht zu werden, wurde mit der Reform der kaufmännischen Grundbildung 2023 der Fokus über das reine Fachwissen hinaus auf Handlungskompetenzen gelegt. Handlungskompetent bedeutet, dass die Lernenden die beruflichen Arbeiten und Tätigkeiten eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel ausführen. Das Erlernete wird damit noch stärker mit dem Berufsalltag verknüpft. Dies führt dazu, dass die drei Lernorte (Berufsfachschule, Betrieb, überbetriebliche Kurse) noch näher zusammenrücken und stärker aufeinander abgestimmt werden.

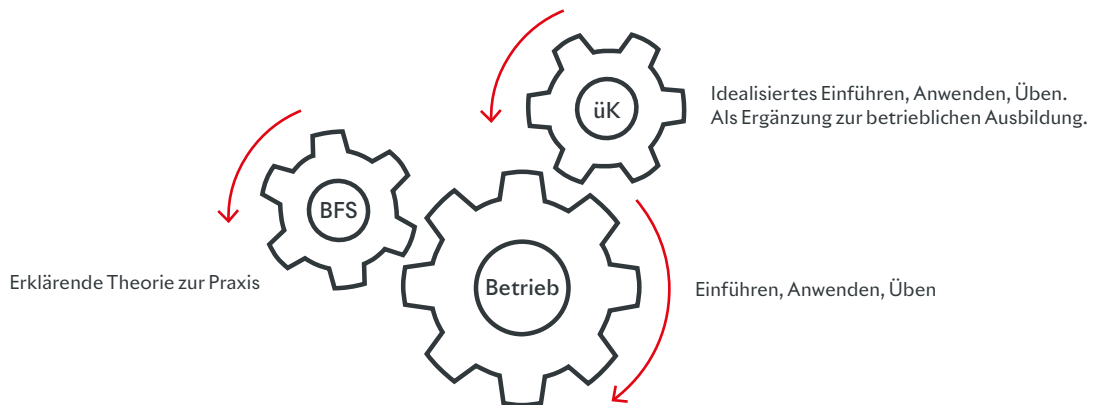


Abbildung 2: Zusammenspiel der Lernorte (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)

Das Qualifikationsprofil weist 23 branchenübergreifende Handlungskompetenzen (blau) auf. Bei fünf Handlungskompetenzen (grün) handelt es sich um Vertiefungsoptionen für das 3. Lehrjahr, wovon die Lernenden gemeinsam mit ihrem Lehrbetrieb eine festlegen können. Alle Handlungskompetenzen sind in der Bildungsverordnung des SBFJ geregelt.

↓ 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»)

Abbildung 3: Übersicht Handlungskompetenzen (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)

Die Lehre als Kauffrau / Kaufmann EFZ mit integrierter Berufsmaturität unterscheidet sich im Erwerb der Handlungskompetenzen beim Lernort Berufsfachschule. Bei der Berufsmaturität wird in der Berufsfachschule nicht ausschliesslich nach den Handlungskompetenzbereichen unterrichtet, sondern weiterhin nach Fächern jedoch mit zusätzlichen Trainingssequenzen zu den Handlungskompetenzbereichen.

2.3 Arbeitssituationen

Um die branchenspezifischen Anforderungen zu erfüllen, werden die für jede Ausbildungs- und Prüfungsbranche geltenden Handlungskompetenzen anhand von spezifischen Arbeitssituationen (siehe Kapitel 3.1 «Arbeitssituationen Branche Bank») vertiefter ausgeführt und konkretisiert. Diese sind im Anhang 2 des BIKAS Bildungsplans festgehalten. Die aus den Arbeitssituationen abgeleiteten Leistungsziele wurden ergänzend zu den Handlungskompetenzen auf den Betrieb und die überbetrieblichen Kurse aufgeteilt, um für beide Lernorte Klarheit über deren Ausbildungsverantwortlichkeit zu schaffen.

2.4 Ausbildungsplan

Die Entwicklung eines Ausbildungsplans unterstützt die Berufsbildungsverantwortlichen bei der Planung und in der Organisation der betrieblichen Ausbildung der Lernenden. Die Abstimmung mit der Übersicht der Lernortkooperation (siehe Punkt 5.1.1) ist dabei zentral, um die Handlungskompetenzen im jeweiligen Lehrjahr optimal zu fördern.

3 Branche Bank

Für die Branche Bank wurden acht branchenspezifische Arbeitssituationen mit betrieblichen sowie überbetrieblichen (üK) Leistungszielen definiert. Die bildungsrelevanten Inhalte sowie die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind im [Anhang 2 des Bildungsplans](#) und im Dokument [Body of Knowledge \(BoK\)](#) enthalten.

3.1 Arbeitssituationen und Leistungsziele Branche Bank

Die acht definierten branchenspezifischen Arbeitssituationen konkretisieren das Berufsbild Bank. Sie ergänzen die zugrundeliegenden Handlungskompetenzen. Die Arbeitssituationen sind immer auf eine Handlungskompetenz bezogen. Zusätzlich wurde zu jeder Arbeitssituation ein Leistungsziel Betrieb und ein Leistungsziel überbetrieblicher Kurs definiert.

Es wurden zu den Handlungskompetenzen b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 und e2 Arbeitssituationen ausformuliert.

In der nachfolgenden Grafik wird die Systematik und die Verbindung der branchenneutralen Handlungskompetenzen zu den acht Arbeitssituationen Branche Bank aufgezeigt. Die Abbildung der Handlungskompetenzen inkl. zugeteilten branchenspezifischen Inhalten erfolgt in den digitalen Lernplattformen (CYPnet oder time2learn).

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,	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)
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	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten
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 auswerten			

23 allgemeine Handlungskompetenzen (blau) und 5 Handlungskompetenzen als Vertiefungsoption (grün)

davon 8 der Branche Bank zugeordnete Handlungskompetenzen

daraus abgeleitete Arbeitssituationen Branche Bank

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen

Arbeitssituation 8: Bankgeschäfte administrativ vorbearbeiten

Die Kaufleute führen administrative und verarbeitende Tätigkeiten (z.B. als Sachbearbeiterinnen oder Sachbearbeiter) ab und beachten dabei die Anforderungen an die IT-Systeme und Tools sicher an.

Leistungsziele Betrieb

b2.bank.bt1

Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Complianceanforderungen bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3)

b2.bank.bt2

Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen.

Abbildung 4: Ableitung der Arbeitssituationen auf Basis der Handlungskompetenzen (Quelle: Swiss Banking, 2023)

3.1.1 Branchenspezifische Arbeitssituationen und Leistungsziele im Detail

Für die Lernenden ist es das Ziel, über alle drei Lernorte hinweg kompetent zu werden und dies in allen Handlungskompetenzen. Beim Lernort üK werden primär die Handlungskompetenzen mit den Arbeitssituationen der Branche Bank behandelt. Nachfolgend werden alle acht ausformulierten Arbeitssituationen und Leistungsziele aufgeführt.

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen	
Die Kaufleute orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, am Leitbild und an den Zielsetzungen ihres Betriebs. Sie arbeiten mit allen Mitarbeitenden im Betrieb, auch an den kritischen Schnittstellen, reibungslos zusammen. Die Kaufleute recherchieren benötigte Informationen und sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs.	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
e2.bank.bt1 Sie erläutern den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2)	e2.bank.ük1 Sie unterscheiden die verschiedenen Bankengruppen und Akteure auf dem Finanzplatz Schweiz sowie die wichtigsten internationalen Organisationen. (K2)
e2.bank.bt2 Sie setzen das Leitbild sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3)	e2.bank.ük2 Sie vergleichen die Produktpaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen. (K2)
e2.bank.bt3 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) ihrer Bank in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3)	e2.bank.ük3 Sie erläutern die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche von Banken. (K2)
e2.bank.bt4 Sie kommunizieren gemäss dem betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzept. (K3)	

Tabelle 1 ff: Arbeitssituationen Branche Bank gemäss Bildungsplan (Quelle: BIKAS, 2021)

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren	
Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebiets um. Sie halten sich online und offline an die internen und externen Regelungen zu Compliance, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit. Die Kaufleute beachten übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und behandeln sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b1.bank.bt1 Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3)	b1.bank.ük1 Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (K2)
b1.bank.bt2 Sie setzen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag um. (K3)	b1.bank.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf. (K2)
b1.bank.bt3 Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3)	b1.bank.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung. (K2)
b1.bank.bt4 Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3)	b1.bank.ük4 Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche. (K1)
	b1.bank.ük5 Sie erläutern die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Arbeitssituation 3: Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute setzen ihre Kenntnisse zu Produkten, Dienstleistungen und relevanten Märkten in Gesprächen mit Kund/innen und Kolleg/innen ein. Sie verfolgen regelmässig die Marktentwicklung in ihrer Branche und erkennen die volkswirtschaftlichen Zusammenhänge.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b3.bank.bt1 Sie beschreiben unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber das Geschäftsmodell der eigenen Bank. (K2)</p>	<p>b3.bank.ük1 Sie stellen die Geschäftsfelder im Bankwesen dar. (K1)</p>
<p>b3.bank.bt2 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bankwesen. (K3)</p>	<p>b3.bank.ük2 Sie erklären die Funktion und Bedeutung der relevanten Anspruchsgruppen im Bankwesen. (K2)</p>
<p>b3.bank.bt3 Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Fachdiskussionen ein. (K6)</p>	<p>b3.bank.ük3 Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen. (K3)</p>
	<p>b3.bank.ük4 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen. (K2)</p>
	<p>b3.bank.ük5 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen im Bankwesen. (K4)</p>
	<p>b3.bank.ük6 Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland. (K4)</p>
	<p>b3.bank.ük7 Sie benennen die relevanten geldpolitischen Instrumente im Ausland. (K1)</p>
	<p>b3.bank.ük8 Sie erkennen und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge und beschreiben deren Einflüsse auf das Bankwesen. (K5)</p>
	<p>b3.bank.ük9 Sie begründen die Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen (Finanzmärkte, Volkswirtschaft, Politik) für ihre Tätigkeiten und Aufgaben im Bankwesen. (K5)</p>

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 4: Bankkunden beraten

Die Kaufleute empfangen Bankkunden, schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre und betreuen sie umfassend. Sie gehen aktiv auf die Personen zu, fragen nach den Bedürfnissen und bringen die Bankkunden mit dem passenden Partner in Kontakt. Die Kaufleute assistieren Bankkunden digital vor Ort, indem sie digitale Bankangebote und Tools erklären und bei Problemen Hilfestellungen bieten.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d1.bank.bt1 Sie empfangen Bankkunden, indem Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. (K3)</p>	<p>d1.bank.ük1 Sie begründen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort. (K2)</p>
<p>d1.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden. (K3)</p>	<p>d1.bank.ük2 Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren. (K3)</p>
<p>d1.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden an die passenden Partner weiter. (K3)</p>	<p>d1.bank.ük3 Sie beschreiben die Bedeutung des Digitalen Bankings und erklären die Merkmale der entsprechenden Produkte und Dienstleistungen. (K2)</p>

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 5: Bankkunden beraten

Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige Kanäle zu verschiedenen Bankangeboten und setzen physische und digitale Hilfsmittel zielorientiert ein. Sie wenden bei ihrer Tätigkeit die geltenden Vorschriften an und nutzen eine adressatengerechte Sprache. Die Kaufleute setzen die entstehenden administrativen Tätigkeiten im Zusammenhang mit der durchgeführten Beratung korrekt um und koordinieren die involvierten Schnittstellen gemäss den Prozessvorgaben der Bank.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d3.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden sorgfältig um. (K3)</p>	<p>d3.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden. (K1)</p>
<p>d3.bank.bt2 Sie führen einen gesamtheitlichen Beratungsprozess. (K6)</p>	<p>d3.bank.ük2 Sie erklären die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen. (K2)</p>
<p>d3.bank.bt3 Sie erklären Bankkunden die technologischen Möglichkeiten von Bankangeboten. (K3)</p>	<p>d3.bank.ük3 Sie ordnen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Vorsorge ein. (K3)</p>
<p>d3.bank.bt4 Sie prüfen und sprechen Cross-Selling-Möglichkeiten im Kontakt mit Bankkunden aktiv an. (K4)</p>	<p>d3.bank.ük4 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Anlegen. (K4)</p>
<p>d3.bank.bt5 Sie beurteilen anhand von volkswirtschaftlichen sowie marktwirtschaftlichen Entwicklungen und betrieblichen Vorgaben die situationsgerechten Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden. (K6)</p>	<p>d3.bank.ük5 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Finanzieren. (K4)</p>
<p>d3.bank.bt6 Sie leiten die Bankkunden und deren Bedürfnisse situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)</p>	<p>d3.bank.ük6 Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte. (K2)</p>
<p>d3.bank.bt7 Sie führen die administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren involvierte Schnittstellen. (K3)</p>	<p>d3.bank.ük7 Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile. (K2)</p>
<p>d3.bank.bt8 Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die Schonung der Ressourcen und die Einsparung von Energie. (K3)</p>	<p>d3.bank.ük8 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen deren Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden ab. (K4)</p>
	<p>d3.bank.ük9 Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik. (K5)</p>

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 6: Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen

Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige digitale Kanäle. Sie nehmen eingehende Anfragen sowie Einwände entgegen, gehen aktiv auf bestehende oder potenzielle Kunden zu und erkennen ein allfälliges Cross-Selling-Potenzial. Die Kaufleute erklären digitale Banklösungen und Tools, bieten eine umfassende Hilfestellung an, führen die erforderlichen administrativen Tätigkeiten über die digitalen Kanäle aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d2.bank.bt1 Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3)</p>	<p>d2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung über digitale Kanäle. (K1)</p>
<p>d2.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden im digitalen Bereich. (K3)</p>	<p>d2.bank.ük2 Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären. (K2)</p>
<p>d2.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)</p>	<p>d2.bank.ük3 Sie erklären die Grundlagen der digitalen Beratung bei der Bank. (K2)</p>
<p>d2.bank.bt4 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden über digitale Kanäle sorgfältig um. (K3)</p>	<p>d2.bank.ük4 Sie zeigen den wirkungsvollen Umgang mit Kundeneinwänden und -reklamationen. (K3)</p>
<p>d2.bank.bt5 Sie beraten die Bankkunden über digitale Kanäle und beantworten Anfragen von Kunden zu Banklösungen und Tools kompetent. (K3)</p>	<p>d2.bank.ük5 Sie erklären die Unterschiede zwischen physischer und digitaler Bankberatung. (K2)</p>
<p>d2.bank.bt6 Sie führen die administrativen Tätigkeiten über digitale Kanäle aus. (K3)</p>	
<p>d2.bank.bt7 Sie prüfen und sprechen bei Anfragen Cross-Selling-Möglichkeiten aktiv an. (K4)</p>	
<p>d2.bank.bt8 Sie nehmen Kundenreklamationen strukturiert entgegen. (K3)</p>	

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Arbeitssituation 7: In der Beratung von Bankkunden assistieren

Die Kaufleute unterstützen bei der Betreuung von Bankkunden mit komplexeren Bedürfnissen. Sie erarbeiten die notwendigen Informationen für das Kundengespräch, koordinieren Termine und unterstützen bei der Vor- und Nachbearbeitung des Kundengesprächs vor Ort oder über digitale Kanäle. Die Kaufleute führen für das Team allgemeine administrative Aufgaben aus und koordinieren die dazu notwendigen Schnittstellen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d4.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen sorgfältig um. (K3)</p>	<p>d4.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Betreuung von Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen. (K1)</p>
<p>d4.bank.bt2 Sie koordinieren effizient Termine und bereiten Gespräche mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vor. (K3)</p>	<p>d4.bank.ük2 Sie erklären die Bankangebote und Vorgaben für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen im Bereich Basisdienstleistungen, Anliegen, Finanzieren und Vorsorge. (K3)</p>
<p>d4.bank.bt3 Sie analysieren die volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen und beziehen diese sowie betrieblichen Vorgaben in die Vorbereitung der Kundengespräche ein. (K4)</p>	<p>d4.bank.ük3 Sie wenden die erlernten Methoden an, um ein Gespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten. (K3)</p>
<p>d4.bank.bt4 Sie informieren Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen und dessen Berater über die gängigsten Bankangebote. (K3)</p>	<p>d4.bank.ük4 Sie analysieren Geschäftsabschlüsse entsprechend Vorgaben der Kundenberater von Geschäfts- und Unternehmenskunden zielorientiert. (K4)</p>
<p>d4.bank.bt5 Sie erklären Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen die technologischen Möglichkeiten von Bankdienstleistungen und -produkten. (K3)</p>	<p>d4.bank.ük5 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf Produkte im Bereich Anlegen und Vorsorge für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen ab. (K4)</p>
<p>d4.bank.bt6 Sie führen administrative Tätigkeiten für Kundenberater mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen selbständig. (K3)</p>	

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 8: Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten

Die Kaufleute führen administrative und verarbeitende Tätigkeiten für unterschiedliche Bankgeschäfte durch. Sie stimmen sich mit dem Team, den beratenden Personen oder Fachperson ab und beachten die Prozesse und Vorschriften des Betriebs. Die Kaufleute wenden die vorgesehenen Systeme und Tools sicher an.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b2.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3)</p>	<p>b2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften. (K1)</p>
<p>b2.bank.bt2 Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen. (K3)</p>	<p>b2.bank.ük2 Sie nennen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften. (K2)</p>
<p>b2.bank.bt3 Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3)</p>	

3.2 Body of Knowledge

Um den fachlichen Umfang zu konkretisieren und zu definieren, hat die Branche Bank das Zusatzdokument **Body of Knowledge (BoK)**, in Anlehnung an den Bildungsplan, erstellt. Darin werden in Form von Leistungszielen Betrieb und überbetrieblicher Kurs (üK) die fachlichen Schwerpunkte und Inhalte festgehalten und liefern eine zusätzliche Orientierung.

Der Body of Knowledge ist vor allem für die üK-Organisationen ein wichtiges Instrument. Darin wird aufgezeigt, welcher fachlicher Inhalt welcher Handlungskompetenz und Arbeitssituation zugeordnet ist und dient zur Planung der Inhalte der üK-Tage. Im Weiteren wurde jedem Leistungsziel üK die passende Taxonomiestufe zugeordnet. Die Taxonomiestufe beschreibt das Anspruchsniveau, wobei K1 die niedrigste und K6 die höchste Stufe ist. Die Bedeutung der Taxonomiestufen sind [im Bildungsplan](#) (Kapitel 2.3) zu finden.

4 Rollen in der Berufslehre

Bietet eine Bank die Berufslehre Kauffrau / Kaufmann EFZ Branche Bank an und bildet somit Lernende aus, sind zwei Rollenprofile im Berufsalltag massgebend. Einerseits betrifft dies das Profil der Berufsbildungsverantwortlichen oder auch als Nachwuchsverantwortliche bezeichnet, andererseits das Profil der Praxisausbildenden.

Bei den regelmässig stattfindenden überbetrieblichen Kursen werden die Lernenden vor Ort durch AusbilderInnen der eigenen Bank oder durch AusbilderInnen von üK-Organisationen betreut. Dies hängt vom gewählten Modell der jeweiligen Bank über die überbetrieblichen Kurse ab. Die AusbilderInnen übernehmen dabei einerseits die Rolle der Vermittler von Bankfachthemen, andererseits begleiten sie den Lernprozess der Lernenden während den Kurstagen und stehen als Lerncoach unterstützend zur Seite.

Am Ende der Ausbildung müssen die Lernenden ihre Kompetenzen in einer branchenspezifischen Abschlussprüfung unter Beweis stellen. Dabei handelt es sich um eine mündliche Prüfung oder auch «praktische Arbeit» genannt, welche durch Prüfungsexpertinnen oder Prüfungsexperten abgenommen und beurteilt wird. Für die übergeordnete Organisation der Prüfungen trägt die Chefexpertin oder der Chefexperte pro Prüfungsplatz die Gesamtverantwortung.

Weitere Informationen zum Qualifikationsverfahren sind im Punkt 7 zu finden.

4.1 Berufsbildungsverantwortliche (Nachwuchsverantwortliche)

Die Rolle der Berufsbildungsverantwortlichen wird je nach Institut unterschiedlich definiert. In den meisten Instituten führen die Berufsbildungsverantwortlichen die Rekrutierung durch, unterzeichnen die Lehrverträge, erstellen die Ausbildungspläne, führen die Semestergespräche mit den Lernenden, organisieren die Schulung der Praxisausbildenden und vieles mehr. Innerhalb der Banken sind die Berufsbildungsverantwortlichen die Hauptansprechpersonen für die Lernenden und verantwortlich für ihre Begleitung während der gesamten Lehrdauer. Damit verbunden gehört auch die Kommunikation mit den Eltern der Lernenden und mit der Berufsfachschule zu ihren Aufgaben.

Die Berufsbildungsverantwortlichen sind verantwortlich, dass die pro Lehrjahr vorgegebenen Handlungskompetenzen bzw. die dazugehörigen ausgewählten Leitfragen (siehe Punkt 2.2.1 Handlungskompetenzen, wie auch Punkt 5.1.1 Lernortkooperation) optimal auf die jeweiligen Einsatzorte der Lernenden abgestimmt sind. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist ein durch die Berufsbildungsverantwortlichen fundiert ausgearbeiteter Ausbildungsplan (siehe Punkt 5.2.1 Ausbildungsplan) über alle drei Lehrjahre das zentrale Planungsinstrument. Als Basis für den institutsspezifischen Ausbildungsplan dient der [Ausbildungsplan Branche Bank](#).

Pro Semester ist für alle Lernenden ein Bildungsbericht (siehe Kapitel 5.2.6) zu verfassen und zu besprechen. Die Verantwortung dafür liegt bei den Berufsbildungsverantwortlichen. Das Semestergespräch kann durch sie oder die Praxisausbildenden des jeweiligen Einsatzortes erfolgen.

Die offiziellen Anforderungen an die Berufsbildungsverantwortlichen werden in der [Bildungsverordnung](#) unter Art. 14 bis 15 geregelt. Die beschriebenen Aufgaben in Artikel 16 bis 18 können an Praxisausbildende delegiert werden.

4.2 Praxisausbildende

Praxisausbildende fungieren als Vorbilder, Coaches und Fachexpertinnen und Fachexperten und sind verantwortlich für die Begleitung der Lernenden in der Entwicklung und im Aufbau der Handlungskompetenzen im Berufsalltag. Die Vorgaben, welche Tätigkeiten auszuüben und welche fachlichen Kenntnisse zu erwerben sind, bildet der von den Berufsbildungsverantwortlichen erstellte Ausbildungsplan.

Wie im vorhergehenden Punkt festgehalten besteht die Möglichkeit, dass die Praxisausbildenden das Semestergespräch wie auch das Qualifikationsgespräch mit den Lernenden durchführen. Der Entscheid darüber liegt bei den Berufsbildungsverantwortlichen.

Die geltenden Anforderungen an die Praxisausbildenden finden sich im Dokument [Ausbildungseckwerte und Rolle der Praxisausbildenden](#) der Schweizerischen Bankiervereinigung.



5 Der Lehrablauf

Der Lehrablauf zeigt auf, welche Ausbildungssequenzen, Einsätze und Qualifikationselemente die Ausbildung prägen und in welchem Zusammenhang sie zueinander stehen.

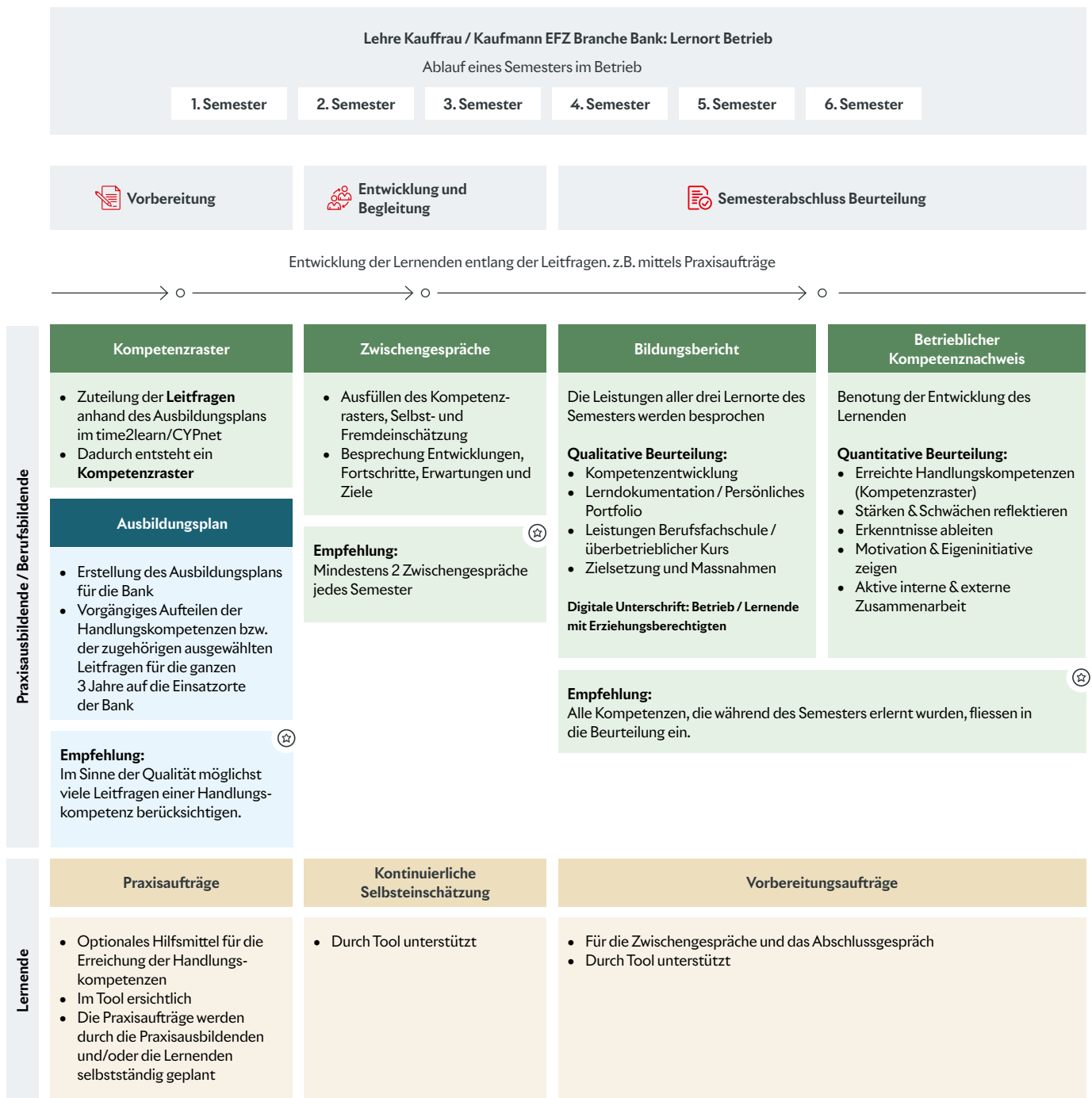


Abbildung 5: Lehrablauf Kauffrau / Kaufmann EFZ Branche Bank (Quelle: Swiss Banking, 2023)

5.1 Systematik und Herleitung

5.1.1 Lernortkooperation

Der Ansatz der Lernortkooperation zielt darauf ab, dass die Zusammenarbeit der drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und überbetrieblicher Kurs verstärkt wird. Was in der Berufsfachschule und im überbetrieblichen Kurs vermittelt wird, soll im Betrieb handlungsorientiert und zeitnah umgesetzt werden.

Die [Tabelle](#) auf der nachfolgenden Seite zeigt, in welchem Semester welche Handlungskompetenz in der Berufsfachschule unterrichtet wird und in welchem Semester im Idealfall die Handlungskompetenz im Betrieb erlernt wird.

Der Ausbildungsplan Branche Bank soll dabei unterstützen, diese Lernortkooperation so gut wie möglich im jeweiligen Institut umzusetzen. Aufgrund betrieblicher Gegebenheiten kann von diesem Muster-Ausbildungsplan abgewichen werden. Weitere Informationen zum Ausbildungsplan sind im Kapitel 5.2.1. hinterlegt.



	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS
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»)						
Wahlpflichtbereiche						
«Zweite Fremdsprache»						
«Individuelle Projektarbeit»						

Abbildung 6: Kaufleute 2022 – Lernortkooperation (Quelle: BIKAS, 2021)

5.1.2 Handlungskompetenzkatalog Branche Bank

Basierend auf der Handlungskompetenzübersicht (Qualifikationsprofil) aus dem Bildungsplan (siehe Kapitel 2.2.1) für den Beruf Kauffrau/ Kaufmann EFZ wurden alle acht Arbeitssituationen Branche Bank (siehe Kapitel 3.1) einer Handlungskompetenz zugeordnet. Somit verbindet der Handlungskompetenzkatalog die branchenneutralen Inhalte über alle drei Lernorte hinweg und die Bankfachthemen. Des Weiteren bietet der Handlungskompetenzkatalog eine Übersicht über die Handlungskompetenzen mit den Leitfragen und Kompetenzkriterien, den Praxisaufträgen sowie den Arbeitssituationen. Die Leitfragen leiten die Entwicklung der Kompetenzen und sind bei der Erstellung des Ausbildungsplans auf Ebene Institut zu berücksichtigen. Sie bilden die Basis für die Beurteilung der Entwicklung der Handlungskompetenzen im Kompetenzraster. Der Handlungskompetenzkatalog ist digital in den Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) abgebildet und bildet die Basis für den Ausbildungsplan.

5.2 Umsetzungsinstrumente und betriebliche Qualifikationen

5.2.1 Ausbildungsplan Ebene Branche

Der Ausbildungsplan ist ein wichtiges Instrument, um die Phasen der Entwicklung und Beurteilung im Betrieb zu planen. Damit soll sichergestellt werden, dass die Kompetenzentwicklung der Lernenden optimal auf alle Lernorte abgestimmt ist. Dies erfolgt durch die Aufteilung aller Handlungskompetenzen gemäss Lernortkooperationstabelle auf die drei Lehrjahre. Der Handlungskompetenzbereich A ist für den Betrieb optional zu berücksichtigen. Der Ausbildungsplan dient als Orientierung für die Planung der drei Lehrjahre bzw. der Semester und legt fest, wann welche Handlungskompetenz entwickelt wird und wann welche Umsetzungsinstrumente eingesetzt werden. Der Ausbildungsplan ist ein «idealtypischer» Ablauf der Lehre, der sicherstellt, dass die Lernortkooperation gegeben ist. Die Ausbildung gilt als vollständig, wenn eine Lernende oder ein Lernender mit allen Handlungskompetenzen, die dem Lernort Betrieb zugeordnet sind, in Berührung kommt.

Nachfolgend sind die generischen Ausbildungspläne vom ersten bis zum dritten Lehrjahr der Branche Bank aufgeführt. Die darin enthaltenen Empfehlungen und aufgeführten Abteilungen unterstützen die Berufsbildungsverantwortlichen bei der Ausarbeitung des institutsspezifischen Ausbildungsplanes.

Ausbildungsplan Ebene Branche – 1. Lehrjahr

Berufsfachschule	HKBA: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	HKBB: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	HKBC: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	HKBD: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	HKBE: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt
	HKa1	HKb1	HKc1	HKd1	HKe1
	HKa2	HKb2	HKc2	HKd2	HKe2
	HKa3		HKc3		HKe3
	HKa4				
	HKa5				
Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennntnisse					
üK	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	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 und 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.				
	Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:				
	<ul style="list-style-type: none"> · Basisprodukte und -dienstleistungen · Callcenter / Kundencenter · E-Banking · Kundenzone / Empfang 		<ul style="list-style-type: none"> · Privatkundengeschäft · Rechnungswesen · Retailbanking · Zahlungsverkehr 		

HKB: Handlungskompetenzbereich HK: Handlungskompetenz üK: überbetrieblicher Kurs

Abbildung 7 ff: Ausbildungsplan Ebene Branche (Quelle: Swiss Banking, 2022)

Ausbildungsplan Ebene Branche – 2. Lehrjahr

	HKBA: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	HKB B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	HKB C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	HKB D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	HKB E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt
Berufsfachschule	HKa1				HKe1
	HKa2	HKb2		HKd2	HKe2
	HKa3	HKb3	HKc3	HKd3	HKe3
	HKa4	HKb4	HKc4	HKd4	HKe4
	HKa5	HKb5	HKc5		
Wahlpflichtbereichsspezifische Berufskennntnisse					
ük	Block C: HK d3 (Semester 3–4)				
Betrieb	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.				
	Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungseinheiten • Call Center / Digital Banking-Einheiten • Marketing / Projektmanagement 		<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmenskunden • Vertrieb / Front Support • Wertschriften- / Kreditadministration 		

HKB: Handlungskompetenzbereich HK: Handlungskompetenz üK: überbetrieblicher Kurs

Ausbildungsplan Ebene Branche – 3. Lehrjahr

	HKBA: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	HKB B: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	HKB C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	HKB D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	HKB E: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	
Berufsfachschule	HKa1					
	HKa2					
	HKa3	HKb3				
	HKa4		HKc4	HKd5	HKe5	
	HKa5		HKc5	HKd6	HKe6	
Optionsspezifische Berufskennntnisse						
üK	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.</p> <p>Komplexere Arbeitssituationen in einem Fachgebiet mit Bankbezug sollte in diesen Abteilungen zum Tragen kommen.</p> <p>Zudem sollte das Umfeld eine Recherchemöglichkeit und vertiefte Auseinandersetzung fachlicher Themen im Dialog und Diskussion mit Mitarbeitenden, vorgesetzten Personen und Kunden erfüllen.</p>					
	<p>Beispiele für geeignete Abteilungen (die Abteilungsbezeichnungen können je nach Institut variieren) sind:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> · Compliance · Finanz- und Vorsorgeberatung · Handel · Human Ressource · Hypothekarberatung · Investment Consulting · Kreditanalyse · Kundenberatung generell </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> · Marketing- und Eventmanagement · Produkt- und Projektmanagement · Steuern- und Erbschaftsberatung · Unternehmenskunden · Unternehmerdesk · Vermögensverwaltung · Wealth Management </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> · Compliance · Finanz- und Vorsorgeberatung · Handel · Human Ressource · Hypothekarberatung · Investment Consulting · Kreditanalyse · Kundenberatung generell
<ul style="list-style-type: none"> · Compliance · Finanz- und Vorsorgeberatung · Handel · Human Ressource · Hypothekarberatung · Investment Consulting · Kreditanalyse · Kundenberatung generell 	<ul style="list-style-type: none"> · Marketing- und Eventmanagement · Produkt- und Projektmanagement · Steuern- und Erbschaftsberatung · Unternehmenskunden · Unternehmerdesk · Vermögensverwaltung · Wealth Management 					

HKB: Handlungskompetenzbereich HK: Handlungskompetenz üK: überbetrieblicher Kurs

5.2.2 Ausbildungsplan Ebene Institut

Auf Basis des Ausbildungsplans Ebene Branche erstellt jede Bank einen individuellen Ausbildungsplan für die dreijährige Lehrzeit. Dieser zeigt auf, in welchen Abteilungen die Lernenden eingesetzt und welche Handlungskompetenzen bzw. Leitfragen in welcher Abteilung erarbeitet werden. Eine Handlungskompetenz kann anhand der Leitfragen auf verschiedene Abteilungen aufgeteilt werden. Um im Einklang mit den pro Semester durchgeführten betrieblichen Kompetenznachweisen zu sein, sind Einsätze von sechs Monaten empfehlenswert. Der Ausbildungsplan auf Ebene Institut wird in den digitalen Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) abgebildet. Durch die technische Abbildung ist es für die Praxisausbildenden, die AusbilderInnen und für die Nachwuchsverantwortlichen möglich, die Ausbildung zu steuern und Lernfortschritte sichtbar zu machen.

5.2.3 Kompetenzraster

Das Kompetenzraster bietet für Lernende sowie für Praxisausbildende ein optimales Reflexionsinstrument zur individuellen Standortbestimmung. Mit dem Kompetenzraster wird die Kompetenzentwicklung sichtbar. Anhand von Leitfragen und Kompetenzkriterien schätzen Lernende (Selbsteinschätzung) sowie Praxisausbildende (Fremdeinschätzung) ein, inwieweit die zugeteilten Handlungskompetenzen bereits aufgebaut worden sind und inwiefern noch Entwicklungsbedarf besteht. Die Fragen sind so ausgestaltet, dass die Lernenden und Praxisausbildenden genau beurteilen können, wie weit die Lernenden die jeweilige Handlungskompetenz bereits entwickelt haben. Die Anwendung des Kompetenzrasters während des Abteilungseinsatzes ist kein Test. Praxisausbildende besprechen mit den Lernenden die persönliche Kompetenzentwicklung im Rahmen der geplanten Zwischengespräche.

Am Ende des Semesters bildet das Kompetenzraster die Basis für den betrieblichen Kompetenznachweis, das Qualifikationsgespräch sowie den Bildungsbericht. Die Kompetenzraster sind auf den Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) verfügbar.

Die Beurteilung der Entwicklung der Handlungskompetenzen kann anhand folgender Skala vorgenommen werden:

3	Die Handlungskompetenz wurde aufgrund der Leitfragen professionell entwickelt.
2	Die Handlungskompetenz wurde aufgrund der Leitfragen schon gut und sicher entwickelt. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.
1	Die Handlungskompetenz wurde aufgrund der Leitfragen grundsätzlich entwickelt. Er/sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern
0	Die Handlungskompetenz wurde aufgrund der Leitfragen kaum entwickelt.

5.2.4 Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind Arbeitsaufträge für den Arbeitsalltag und ein optionales Hilfsmittel für die Erreichung der Handlungskompetenzen. Sie bilden dabei die Handlungskompetenzen vollständig ab. Pro Handlungskompetenz stehen mehrere Praxisaufträge zur Verfügung. Diese sind nicht als wörtliche Instruktion zu verstehen, sondern als Hilfsmittel.

Mit der Bearbeitung der Praxisaufträge kommen die Lernenden in eine Handlung. Durch die persönliche Weiterentwicklung in den Handlungskompetenzen können die Lernenden mit der Zeit berufliche Aufgaben und Tätigkeiten eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel ausführen. Nach der Bearbeitung dokumentieren und reflektieren die Lernenden ihre Erfahrungen und leiten Verbesserungsmaßnahmen ab. Durch Rückmeldungen der Praxisausbildenden in Bezug auf den erarbeiteten Praxisauftrag lernen sie einzuschätzen, was Standards für eine gute Arbeit sind und ob ihre Umsetzungen diesen Erwartungen entsprechen. Somit werden die Handlungskompetenzen selbstständig weiterentwickelt.

Die **Praxisaufträge werden nicht benotet**. Die Ergebnisse der Bearbeitung der Praxisaufträge können den Praxisausbildenden jedoch als Hilfsmittel für die Einschätzung dienen, inwieweit das Kompetenzraster verinnerlicht worden ist.

Hier sind die branchenneutralen und branchenspezifischen Praxisaufträge hinterlegt.

Die Praxisaufträge sollen in den betrieblichen Kontext der jeweiligen Bank gesetzt werden, deshalb kann es sinnvoll sein, betriebsinterne Anpassungen vorzunehmen. Die Bank hat zudem die Möglichkeit, eigene Praxisaufträge zu erstellen.

Sollten die Praxisaufträge im Betrieb nicht angewendet werden können, gibt es die Möglichkeit, die Handlungskompetenzen direkt im Alltag zu entwickeln. Dieser Vorgang wird «Kontextualisierung» genannt.

Im Anschluss folgt eine nicht abschliessende Liste, wie Handlungskompetenzen ohne Praxisauftrag kontextualisiert entwickelt werden können:

- Bericht schreiben (Abläufe beschreiben, Prozesse erklären)
- Fachwissen erlernen, anhand von Case Studies, die die Bank selbst erarbeitet
- Marktrecherche
- Präsentationen über ein bestimmtes Thema, Prozess usw.
- Rollenspiel (physisch oder digital) an dem Muster durchgespielt werden
- Stages vor Ort

Die Verantwortung zur Einteilung und Kontextualisierung der Praxisaufträge (z.B. mittels Ausbildungsplans) liegt beim jeweiligen Institut. Die Praxisaufträge sind im CYPnet oder time2learn verfügbar.

5.2.5 Betrieblicher Kompetenznachweis und Qualifikation

Das Qualifikationsgespräch wird einmal pro Semester geführt. Hier wird der Kompetenzstand und die Leistung des Lernenden zusammen besprochen und eine betriebliche Erfahrungsnote gesetzt. Lernende erhalten während der Lehrzeit anhand des betrieblichen Kompetenznachweises insgesamt sechs Erfahrungsnoten. Sowohl Berufsbildungsverantwortliche als auch Praxisausbildende können dieses Gespräch führen und/oder die Beurteilung vornehmen.

Der betriebliche Kompetenznachweis setzt sich aus den folgenden Beurteilungselementen zusammen:

Erreichte Handlungskompetenzen	
3	Die Handlungskompetenz wurde professionell entwickelt.
2	Die Handlungskompetenz wurde schon gut und sicher entwickelt. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.
1	Die Handlungskompetenz wurde grundsätzlich entwickelt. Er/sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.
0	Die Handlungskompetenz wurde kaum entwickelt.

Stärken und Schwächen reflektieren	
3	Die Reflexion ist umfassend. Stärken und Schwächen werden aufgeführt. Der/die Lernende nimmt Bezug auf das Kompetenzraster.
2	Die Reflexion ist grösstenteils vorhanden. Einzelne wichtige Aspekte werden nicht angesprochen.
1	Die Reflexion ist teilweise vorhanden. Mehrere wichtige Aspekte werden nicht angesprochen.
0	Die Reflexion ist nicht vorhanden bzw. nicht nachvollziehbar.

Erkenntnisse ableiten (bezieht sich auf die praktische Arbeit wie z.B. Arbeitsaufträge, Praxisaufträge etc.)	
3	Der/die Lernende leitet zentrale Erkenntnisse ab. Diese nehmen auf die berufliche Praxis Bezug, sind nachvollziehbar und begründet.
2	Der/die Lernende leitet grösstenteils nachvollziehbare Erkenntnisse ab.
1	Der/die Lernende leitet teilweise nachvollziehbare Erkenntnisse ab.
0	Der/die Lernende leitet keine nachvollziehbaren oder nicht sinnvolle Erkenntnisse ab.

Motivation und Eigeninitiative zeigen	
3	Der/die Lernende ist motiviert, seine/ihre Kompetenzen weiter auszubauen. Er/sie zeigt auf, woran er/sie im kommenden Semester arbeiten möchte. Er/sie zeigt sich offen für eine persönliche Weiterentwicklung.
2	Die Motivation und Eigeninitiative sind grösstenteils vorhanden. Einzelne wichtige Aspekte zur Weiterentwicklung werden nicht angesprochen.
1	Die Motivation und Eigeninitiative sind teilweise vorhanden. Mehrere wichtige Aspekte zur Weiterentwicklung werden nicht angesprochen.
0	Der/die Lernende zeigt weder Motivation noch Eigeninitiative.

Aktive interne und externe Zusammenarbeit	
3	Der/die Lernende tut sich neben seinem/ihrer persönlichen Engagement zum Erwerb der geforderten Handlungskompetenzen auch im Betrieb durch einen sichtbaren und (pro)aktiven Einsatz hervor und unterstützt damit das ganze Team umfassend. Sein/Ihr Dienstleistungsverständnis gegenüber der Kundschaft ist ausgeprägt und wird von den Kunden und vom Team wahrgenommen und geschätzt.
2	Der/die Lernende ist aufmerksam und sieht selbständig, wo seine/ihre Mitarbeit zu einer positiven Entlastung des Teams bzw. Verbesserung der Teamleistung führt. Er/Sie bietet seine/ihre Unterstützung an bzw. muss nicht immer wieder dazu aufgefordert werden.
1	Der/die Lernende zeigt kein ausgeprägtes Interesse an den Geschehnissen im Lehrbetrieb und absolviert mehr oder weniger seine/ihre Pflicht. Er/Sie bietet sich nicht aktiv an, um das Team zu unterstützen und muss auch immer wieder aufgefordert werden, einen aktiven Beitrag für das Ganze zu leisten.
0	Der/die Lernende hat mit seiner/ihrer Zusammenarbeit nicht überzeugt und/oder gegenüber Kunden und Mitarbeitenden einen negativen Eindruck hinterlassen. Eine Zusammenarbeit ist nicht erkennbar.

Pro Beurteilungselement können maximal 3 Punkte vergeben werden. Der Fachbereich bzw. die zugeordneten Handlungskompetenzen zählen 4-fach, die restlichen 1-fach. Alle Punkte zusammen ergeben die betriebliche Erfahrungsnote.

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

Abbildung 8: Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung (Quelle: BIKAS, 2022)

** Berechnungsschlüssel: $\text{Note} = (\text{erzielte Punktzahl} \times 5 / \text{max. mögliche Punktzahl}) + 1$

Der betriebliche Kompetenznachweis wird in den digitalen Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) abgebildet. Die Note kann aus den Lernplattformen direkt an die kantonale Stelle übermittelt werden.

5.2.6 Bildungsbericht

Im Bildungsbericht ist am Ende des Semesters der Stand der Kompetenzentwicklung festzuhalten. Zudem werden Bildungs- und Entwicklungsziele zwischen Berufsbildungsverantwortlichen und Lernenden dokumentiert. Dabei sollen auch Massnahmen zum Erreichen der Bildungs- und Entwicklungsziele und die dazugehörigen Fristen verschriftlicht werden. Die Erreichung der Ziele und Massnahmen wird dann im nächsten Bildungsbericht aufgenommen und besprochen.

Im Weiteren sind die Leistungen in der Berufsfachschule sowie in den überbetrieblichen Kursen und die Arbeit mit der Lerndokumentation bzw. dem persönlichen Portfolio Bestandteil des Bildungsberichts.

Das Abschluss- bzw. Semestergespräch hat einen **qualitativen Charakter** und muss von der lernenden Person und/oder den Erziehungsberechtigten unterzeichnet werden. Dieses Gespräch führen vorwiegend Berufsbildungsverantwortliche, es kann aber auch durch Praxisausbildende geführt werden. Pro Semester wird ein Bildungsbericht erstellt. Dieser wird in den digitalen Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) abgebildet.

5.2.7 Persönliches Portfolio

Die Lerndokumentation wird als persönliches Portfolio bezeichnet und ist das zentrale Instrument der Lernortkooperation für die Lernenden. Dort werden die wesentlichen Arbeiten, die erworbenen Fähigkeiten und Erfahrungen im Betrieb, in der Berufsfachschule und den überbetrieblichen Kursen festgehalten. In der Bildungsverordnung ist von der Lerndokumentation im betrieblichen Umfeld die Rede.

Das persönliche Portfolio ist ein Entwicklungsinstrument zum Aufbau von Handlungskompetenzen an allen drei Lernorten (Betrieb, Berufsfachschule und üK), indem es auf eine einfache, anschauliche und machbare Weise

- die Kompetenzentwicklung sichtbar macht,
- das betriebliche Erfahrungslernen strukturiert und dokumentiert,
- die Grundlage für eine aktive Lernortkooperation ist, indem sich jeder Lernort wiedererkennt, und
- die Lernenden ins Zentrum der Entwicklung stellt und deren Selbstverantwortung fördert.

Das persönliche Portfolio enthält mehrere Dokumente (z. B. Praxisaufträge, Kompetenzraster, etc.) des Instituts, welche Lernenden und Berufsbildungsverantwortlichen ermöglichen, die Erfüllung der Handlungskompetenzen praxisnah einmal pro Semester zu überprüfen. Zudem dient das persönliche Portfolio den Berufsfachschulen und dem überbetrieblichen Kurs, um an den betrieblichen Situationen anknüpfen zu können. Weiter können zusätzlich erbrachte Leistungen oder erworbene Qualifikationen (Extrameilen) wie beispielsweise vertiefende Sprachaufenthalte aufgeführt werden.

Beim persönlichen Portfolio stehen die Lernenden im Zentrum. Sie sind diejenigen, die die Ressourcen und Erfahrungen aus allen drei Lernorten zusammenbringen. Die Lernenden sind verantwortlich für ihren Lernprozess und die Gestaltung des persönlichen Portfolios. Dieses unterstützt sie dabei als Dokumentation des beruflichen Könnens.

Der Lernort Berufsfachschule ist für die Einführung in die Arbeit mit dem persönlichen Portfolio (Arbeitstechnik) sowie der Begleitung der Lernenden und der Auswertung der Arbeiten verantwortlich. Im Handlungskompetenzbereich A fließt die Arbeit mit dem persönlichen Portfolio in die Erfahrungsnote und in die Abschlussnote im Qualifikationsverfahren ein.

Die betrieblichen Umsetzungsinstrumente, die Dokumentation der praktischen Umsetzungen sowie der Arbeiten an Praxissituationen sind Teil des persönlichen Portfolios im Lernort Betrieb und üK. Hier ist es wichtig, die Dokumente (Praxisaufträge, Kompetenzraster etc.) im persönlichen Portfolio zu dokumentieren, zu reflektieren und Learnings festzuhalten (Massnahmen ableiten und Ziele setzen). Die Arbeit am persönlichen Portfolio im Betrieb wird alle sechs Monate im Bildungsbericht festgehalten.

Auf den digitalen Lernplattformen (CYPnet oder time2learn) besteht für die Lernenden die Möglichkeit die Instrumente abzulegen und den üK-AusbilderInnen, den Nachwuchsverantwortlichen oder den Praxisausbildenden Einsicht zu gewähren. Im Weiteren können Dokumente exportiert oder importiert werden. Dabei gilt es die institutsinternen Weisungen zu berücksichtigen. Das persönliche Portfolio stellt somit für alle an der betrieblichen Grundbildung beteiligten Parteien einen Nutzen dar.

6 Überbetriebliche Kurse und Kompetenznachweis

Die überbetrieblichen Kurse (ük) dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchenspezifischen Kompetenzen und ergänzen die betriebliche Ausbildung. Trägerin der überbetrieblichen Kurse ist die Ausbildungs- und Prüfungsbranche, für die Branche Bank somit die Schweizerische Bankiervereinigung. Die geltenden Grundsätze für die Branche Bank sind im [Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse](#), in den [Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren](#) sowie in der [Wegleitung Qualifikationsverfahren Branche Bank](#) festgehalten. ÜK-Organisationen sind für die Durchführung der Kurse zuständig und erstellen ihre detaillierten Kursprogramme und die Kompetenznachweise auf Basis des [BIKAS Rahmenreglements](#) für die überbetrieblichen Kurse sowie des [Bildungsplans](#).

Die überbetrieblichen Kurse sind über alle drei Lehrjahre verteilt und umfassen 16 obligatorische üK-Tage. In Ergänzung zu den überbetrieblichen Kursen können Branchenzusatzkurse im Umfang von 12 Tagen stattfinden, welche dem Lernort Betrieb zugewiesen sind, aber an die üK-Anbieter für den Unterricht delegiert werden können. Die Inhalte der Branchenzusatzkurse fliessen in das mündliche Qualifikationsverfahren (Praktische Arbeit) ein.

Inhalte 16 üK-Tage

Semester	ük-Block	Arbeitssituation/en	Dauer üK-Präsenztage
1-2	ük-Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	3 Tage
1-2	ük-Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	3 Tage
3-4	ük-Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	7 Tage
5-6	ük-Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	1 Tag
5-6	ük-Block E «Komplexe Bankkunden»	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	2 Tage
Total			16 Tage

Tabelle 2: Obligatorische üK-Tage (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)

Inhalte Branchenzusatzkurse (12 Tage)

Semester	Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1-4	Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	1 Tag
1-2	Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	2 Tage
3-4	Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	4 Tage
5-6	Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	2 Tage
5-6	Block E «Komplexe Bankkunden»	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	3 Tage
Total			12 Tage

Tabelle 3: Branchenzusatzkurse (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)

Während der drei Lehrjahre finden insgesamt zwei üK-Kompetenznachweise (üK-KN) statt. Es steht den üK-Organisationen aber frei, beide üK-Kompetenznachweise in mehrere Prüfungen aufzuteilen. Die üK-Kompetenznachweise werden von den üK-Organisationen bewertet und fliessen gleich gewichtet zu 25% in die Berechnung der betrieblichen Erfahrungsnote ein. In den überbetrieblichen Kompetenznachweisen werden das vermittelte Wissen und die behandelten Handlungskompetenzen mit den dazugehörigen Arbeitssituationen aus den 16 üK-Tagen geprüft. Die Inhalte und Taxonomiestufen orientieren sich an den zu Grunde liegenden Handlungskompetenzen bzw. Arbeitssituationen und Leistungszielen üK. Die Inhalte der Branchenzusatztage werden in der Praktischen Arbeit geprüft und sind somit Bestandteil des Qualifikationsverfahrens.

Die üK-Organisation legt die Zeitpunkte für die üK-Kompetenznachweise unter Berücksichtigung der geltenden Fristen für die Noteneinreichung fest.

7 Qualifikationsverfahren

Die Grundlage für das Qualifikationsverfahren bilden die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Kauffrau / Kaufmann EFZ.

Erfahrungsnoten 40 %			Praktische Arbeit 30 %, Fallnote	Berufskennnisse & Allgemeinbildung 30 %, Fallnote					Gesamtnote mindestens 4.0
Betrieb 6 Beurteilungen 25 %	Berufsfachschule 6 Semesterzeugnisnoten, inkl. Optionen und Wahlpflichtbereiche 50 %	üK 2 Beurteilungen 25 %	HKBA-E 50 Min. mündlich (schriftl. Teilaufgaben möglich) Gewichtung branchenspezifisch	HKBA 30 Min. mündlich 20 %	HKBB 75 Min. schriftlich 20 %	HKBC 75 Min. schriftlich (inkl. FS) 20 %	HKBD 30 Min. mündlich (inkl. FS) 20 %	HKBE 75 Min. schriftlich 20 %	

Abbildung 9: Übersicht Qualifikationsverfahren (Quelle: Kaufmännischer Verband Schweiz, 2022)

7.1 Erfahrungsnote

Im Kapitel 5.2.5 «Betrieblicher Kompetenznachweis» sowie Kapitel 6 «Überbetriebliche Kurse und Kompetenznachweise» sind bereits Teile des Qualifikationsverfahrens beschrieben worden. Diese Noten ergeben zusammen mit den 6 Semesterzeugnisnoten der Berufsfachschule die Erfahrungsnote, welche zu 40 % gewichtet wird und keine Fallnote ist.

Bei Absolvierung der Berufsmaturität besteht die Erfahrungsnote nur aus den 6 betrieblichen Kompetenznachweisen sowie den 2 überbetrieblichen Kompetenznachweisen. Die Erfahrungsnote aus den Semesterzeugnissen der Berufsfachschule entfällt.

7.2 Praktische Arbeit

Das Qualifikationsverfahren «Praktische Arbeit» bei der Branche Bank besteht aus drei Prüfungsmethoden: einem Rollenspiel, einer Reflexion und einem Mini Case.

Während der Prüfung werden nach Möglichkeit alle Handlungskompetenzbereiche A–E geprüft. Ein einzelner Handlungskompetenzbereich darf nicht mehr als 50 % gewichtet sein. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 50 Minuten, die Vorbereitungszeit 30 Minuten.

Die Details zum Ablauf, Inhalt, Benotung usw. sind in der [Wegleitung Qualifikationsverfahren Branche Bank](#) im Kapitel 5 festgehalten.

Die Note für die «Praktische Arbeit» ist eine Fallnote, d. h. in diesem Bereich muss mindestens die Note 4 erzielt werden.

7.3 Berufskennnisse und Allgemeinbildung

Für jeden Handlungskompetenzbereich (HKB) A–E existiert an der Berufsfachschule ein separater Prüfungsteil. Gegen Ende der Lehre absolvieren die Lernenden daher fünf Prüfungen.

HKBA	30 Min., mündlich in Form einer Präsentation und aktiven Anwendung
HKBB	75 Min., schriftlich in Form einer Fallarbeit mit Teilaufgaben
HKBC	75 Min., schriftlich in Form von Handlungssimulationen und einer Fremdsprache
HKBD	30 Min., mündlich in Form eines Rollenspiels und der Bearbeitung erfolgskritischer Situationen (inkl. Fremdsprache)
HKBE	75 Min., schriftlich in Form von einer Fallarbeit mit Teilaufgaben

Tabelle 4: Qualifikationsverfahren – Berufskennnisse und Allgemeinbildung (Quelle: Swiss Banking, 2023)

Jeder Teilbereich wird mit 20 % gewichtet. Die daraus errechnete Gesamtnote gilt ebenfalls als Fallnote und muss mindestens mit der Note 4.0 abgeschlossen werden.

Bei der Berufsmaturität absolvieren die Lernenden am Ende des 3. Lehrjahrs Abschlussprüfungen in ihren Berufsmaturitätsfächern sowie in den Handlungskompetenzbereichen (HKB) B–E.

8 Glossar

Arbeitssituationen	Ausgehend von den 23 obligatorischen Handlungskompetenzen, welche für sämtliche Branchen (BIKAS) Gültigkeit haben, hat die Branche Bank 8 typische Arbeitssituationen aus der Arbeitspraxis festgehalten und damit das zu lernende Bankfachwissen konkretisiert.
Ausbildungsplan	<p>Basierend auf dem Ausbildungsplan Branche Bank sowie dem Handlungskompetenzkatalog erstellt jedes Institut seinen individuellen Ausbildungsplan.</p> <p>Ziel ist die Sicherstellung eines optimalen Lehrablaufs. Der Plan zeigt auf, welche Handlungskompetenzen bzw. Leitfragen von den Lernenden in welchem Semester erarbeitet werden.</p>
Betrieblicher Kompetenznachweis (= betriebliche Erfahrungsnote)	<p>Der Betriebliche Kompetenznachweis ersetzt die bisherige Arbeits- und Lernsituation (ALS) und legt pro Arbeitseinsatz (= 1 Semester) eine Erfahrungsnote fest. Insgesamt erhalten die Lernenden während der Ausbildung 6 Erfahrungsnoten. Die Basis für den betrieblichen Kompetenznachweis legt das Kompetenzraster. Im Rahmen des betrieblichen Kompetenznachweises werden verschiedene Beurteilungskriterien anhand einer Skala bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wurden die Handlungskompetenzen erreicht? • Konnten Stärken / Schwächen reflektiert werden? • Welche Erkenntnisse konnten abgeleitet werden? • Wie war die Motivation / Eigeninitiative? • Wie war die interne / externe Zusammenarbeit? <p>Anhand dieser Bewertung wird anschliessend die Note festgelegt.</p>
Bildungsbericht	<p>Der Bildungsbericht hat einen qualitativen Charakter (d.h. keine Benotung) und wird am Ende eines Semesters im Rahmen des Qualifikationsgesprächs mit den Lernenden erstellt. Darin werden verschiedene Aspekte festgehalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie entwickeln sich die Kompetenzen und das berufliche Können? (Basis: Kompetenzraster sowie Fremd- und Selbsteinschätzung aus den Zwischengesprächen) • Wie ist die Arbeit an der Lerndokumentation / das persönliche Portfolio zu beurteilen? • Wie waren die Leistungen in der BFS sowie den üK? • Konnten die Zielsetzungen erreicht werden?
Bildungsplan	<p>Auch bei der neuen kaufmännischen Grundbildung bildet der BIKAS Bildungsplan «Kauffrau / Kaufmann EFZ» die Basis.</p> <p>Zusammen mit dem Bildungsplan der Branche Bank bietet der Handlungskompetenzkatalog die Grundlage für die Ausbildung an allen drei Lernorten.</p>
Body of Knowledge (BoK)	Der Body of Knowledge definiert die branchenspezifischen Fachinhalte, welche in den üK-Modulen sowie im Betrieb im Rahmen der acht Arbeitssituationen erarbeitet werden.

Handlungskompetenz(en)	<p>Durch die Weiterentwicklung der kaufmännischen Grundbildung liegt der Fokus auf den Handlungskompetenzen.</p> <p>Die Handlungskompetenz setzt sich aus der Fachkompetenz, der Methodenkompetenz, der Selbst- sowie der Sozialkompetenz zusammen.</p> <p>Handlungskompetent ist, wer berufliche Aufgaben und Tätigkeiten eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht sowie flexibel ausführt.</p>
Handlungskompetenzkatalog	<p>Der Handlungskompetenzkatalog (= Qualifikationsprofil) ersetzt die Teilfähigkeiten Branche Bank sowie die Teilfähigkeiten MSS.</p> <p>Er ist in 5 Handlungskompetenzbereiche gegliedert, welche in 23 Handlungskompetenzen, und zusätzlichen 5 Handlungskompetenzen für die Vertiefungsoptionen im 3. Lehrjahr, aufgeteilt sind.</p> <p>Der Handlungskompetenzkatalog bietet Orientierung und eine ganzheitliche Perspektive auf alle Kompetenzen, welche an allen drei Lernorten erworben werden und ist die Grundlage für den Ausbildungsplan.</p>
Handlungskompetenzbereiche	<p>Im Qualifikationsprofil werden 5 Handlungskompetenzbereiche aufgeführt, welche die Basis für die Lerninhalte der neuen kaufmännischen Grundbildung bilden.</p> <p>Die 5 Handlungskompetenzbereiche sind aufgeteilt in 23 Handlungskompetenzen und zusätzlichen 5 Handlungskompetenzen für die Vertiefungsoptionen im 3. Lehrjahr.</p>
Kompetenzraster	<p>Das Kompetenzraster dient den Praxisauszubildenden sowie den Lernenden als Bewertungsmaßstab und bildet die betriebliche Kompetenzentwicklung im Rahmen eines Semesters ab (Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung anhand vorgegebener Leitfragen und Kompetenzkriterien).</p>
Leitfragen	<p>Pro Handlungskompetenz gibt es 3–5 Leitfragen. Hinter jeder Leitfrage stehen wiederum 3–5 Kompetenzkriterien. Diese Kompetenzkriterien bilden das Kompetenzraster.</p> <p>Die Leitfragen einer Handlungskompetenz können auf verschiedene Aufgaben und Einsätze im Lehrbetrieb verteilt werden.</p>
Lerndokumentation (= persönliches Portfolio)	<p>Die Lerndokumentation wird von den Lernenden im Verlauf der Ausbildung erstellt sowie laufend erweitert und macht so ihre Kompetenzentwicklung sichtbar. Sie enthält die bearbeiteten Praxisaufträge und Kompetenzraster sowie zusätzliche Dokumente wie beispielsweise Diplome.</p> <p>Damit unterstützt die Lerndokumentation ein lernortintegrierendes Kompetenzmanagement und das selbstständige Lernen und ist das zentrale Instrument für die Lernortkooperation.</p>
Lernortkooperation	<p>Durch die Lernortkooperation soll die Zusammenarbeit der drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK verstärkt werden. Was in der Berufsfachschule und im üK in der Theorie vermittelt wird, soll im Betrieb zeitnah handlungsorientiert umgesetzt werden können.</p> <p>Die Lernortkooperation über alle drei Lernorte hinweg wird im Bildungsplan vorgegeben.</p> <p>Eine Lernortkooperations-Tabelle zeigt auf, welche Handlungskompetenz wann und an welchem Lernort bearbeitet wird.</p>

Neue kaufmännische Grundbildung	Die neue kaufmännische Grundbildung wird ab Sommer 2023 in der Praxis umgesetzt.
	Im Zentrum steht dabei, dass die Lernenden zu handlungskompetenten und damit arbeitsmarktfähigen Berufsleuten ausgebildet werden.
Optionenwahl	Für das dritte Lehrjahr steht den Lernenden eine Optionenwahl zur Verfügung. Die Optionen werden im Lehrbetrieb und in der Berufsfachschule ausgebildet.
	Je nach Wahl der Option (in Absprache mit dem Lehrbetrieb) können verschiedene Inhalte vertieft werden: Finanzen, Kommunikation in der Landessprache, Kommunikation in der Fremdsprache und Technologie.
Praxisaufträge	Praxisaufträge dienen als optionales Hilfsmittel für den Erwerb der Handlungskompetenzen im Betrieb. Sie ermöglichen die Umsetzung und das Üben zentraler beruflicher Handlungen.
	Die Aufträge werden von den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen zur Verfügung gestellt. Die die darin enthaltenen Teilaufgaben sind so formuliert, dass die Handlungskompetenz trainiert wird.
	Mittels Praxisaufträgen kann das Gelernte direkt im Berufsalltag angewendet werden. Durch die Ausführung der Praxisaufträge findet bei den Lernenden die Kompetenzentwicklung direkt on-the-job statt.
Qualifikationsgespräch	Das Qualifikationsgespräch findet nach Abschluss eines Semesters statt und wird von den Praxisausbildenden oder den Nachwuchsverantwortlichen geführt.
	Ziel des Gesprächs ist, mit den Lernenden deren Stärken und das Optimierungspotenzial zu besprechen sowie den Bildungsbericht zu erstellen.
Qualifikationsprofil (= Handlungskompetenzkatalog)	Das Qualifikationsprofil entspricht der Übersicht der Handlungskompetenzen (Handlungskompetenzbereiche plus Handlungskompetenzen).
	Es gilt für alle drei Lernorte und bildet die Grundlage für ein gemeinsames Kompetenzmanagement.
Selbsteinschätzung	Als Vorbereitung auf die regelmässigen Zwischengespräche während eines Arbeitseinsatzes nehmen die Lernenden eine Selbsteinschätzung vor.
üK-Kompetenznachweise (= üK-KN)	Im Verlauf ihrer Ausbildung absolvieren die Lernenden zwei üK-Kompetenznachweise. Diese zählen als Erfahrungsnoten für das Qualifikationsverfahren (QV).
Zwischengespräche	Während der Arbeitseinsätze der Lernenden werden immer wieder gemeinsame Zwischengespräche (Praxisausbildende und Lernende) geführt. Dabei wird die Entwicklung der Handlungskompetenzen besprochen und evaluiert. Teil davon ist ein konkretes Feedback zur Erledigung der Praxisaufträge. Neben dieser Fremdeinschätzung nehmen die Lernenden auch eine Selbsteinschätzung vor.
	Basis für das Gespräch bilden die Leitfragen und das Kompetenzraster.

9 Quellenverzeichnis

9.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Bildungssystem Schweiz (Quelle: SBFI, 2019)	4
Abbildung 2:	Zusammenspiel der Lernorte (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)	6
Abbildung 3:	Übersicht Handlungskompetenzen (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)	7
Abbildung 4:	Ableitung der Arbeitssituationen auf Basis der Handlungskompetenzen (Quelle: Swiss Banking, 2023)	10
Abbildung 5:	Lehre Kauffrau / Kaufmann EFZ Branche Bank: Lernort Betrieb (Quelle: Swiss Banking, 2023)	20
Abbildung 6:	Kaufleute 2022 – Lernortkooperation (Quelle: BIKAS, 2021)	22
Abbildung 7 ff:	Ausbildungsplan Ebene Branche (Quelle: Swiss Banking, 2022)	24
Abbildung 8:	Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung (Quelle: BIKAS, 2022)	29
Abbildung 9:	Übersicht Qualifikationsverfahren (Quelle: Kaufmännischer Verband Schweiz, 2022)	33

9.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 ff:	Arbeitssituationen Branche Bank gemäss Bildungsplan (Quelle: BIKAS, 2021)	12
Tabelle 2:	Obligatorische üK-Tage (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)	31
Tabelle 3:	Branchenzusatzkurse (Quelle: Bildungsplan BIKAS, 2021)	32
Tabelle 4:	Qualifikationsverfahren – Berufskennntnisse und Allgemeinbildung (Quelle: Swiss Banking, 2023)	29

Autorinnen / Autoren

Dominique Steiner | Leiter Bildung & Academy | Schweizerische Bankiervereinigung

Rafael Giobbi | Leiter Bildungsdienstleistung | Schweizerische Bankiervereinigung

Mirjam Müller-Neff | Co-Lead Training Program Practical Educators | CYP Association

Anna Keuerleber-Gödri | Fachverantwortliche Young Talents & Employer Branding | BLKB

Kontakt

Rafael Giobbi

Leiter Bildungsdienstleistung

rafael.giobbi@sba.ch



Schweizerische Bankiervereinigung

Aeschenplatz 7

Postfach 4182

CH-4002 Basel

office@sba.ch

www.swissbanking.ch