

## Totalrevision Fachleute Kundendialog | Die Änderungen auf einen Blick

Bildungsverordnung 2021	Bildungsverordnung 2026	Mehrwert der Änderungen
<p>Die Grundbildung basiert auf Handlungsbereichen und Handlungskompetenzen, Leit-, Richt- und Leistungszielen; das heisst, eine Mischung von Handlungskompetenzen- und lernzielorientiertem Triplex-Modell.</p>	<p>Die Grundbildung ist auf Handlungskompetenzen ausgerichtet in den vier Dimensionen Fach, Methoden, Sozial- und Selbstkompetenz.          Die Handlungskompetenzen sind als Leistungsziele konkretisiert und den Lernorten zugewiesen.</p>	<p>Die beruflichen Handlungskompetenzen entsprechen dem Berufsalltag unserer Berufsleute. Damit ist der Praxisbezug sichergestellt. An den drei Lernorten Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse und Betrieb werden ausschliesslich Leistungsziele vermittelt, die einen Beitrag zum Erreichen dieser beruflichen Handlungskompetenzen leisten können.          Diese Leistungsziele sind untereinander abgestimmt, was zu einer optimalen Zusammenarbeit unter den drei Lernorten führt.          Wegfall von redundanten Leistungszielen und quantitative Reduktion der Leistungsziele für alle Lernorte.</p>
<p>Die beruflichen Handlungskompetenzen und Leistungsziele sind vorwiegend auf die Branche Telekommunikation ausgerichtet.</p>	<p>Die Handlungskompetenzen sind thematisch breiter und flexibler gefasst.          Der technologische Wandel und neue Applikationen werden berücksichtigt.</p>	<p>Das Spektrum der Branche wird grösser. Der Beruf umfasst Handlungskompetenzbereiche mit insgesamt 17 Handlungskompetenzen. Die Umsetzungsdokumente stellen sicher, dass die Ausbildungsinhalte in den üK und Berufsfachschulen komplementär sind und nicht wiederholend. Neue, andersartige, auch mittlere und kleine Lehrbetriebe können Fachleute Kundendialog ausbilden.          Das Image des Berufes wird gesteigert.</p>

<p>Die Sprachkompetenz in einer zweiten Landessprache oder in Englisch ist auf das Niveau B2 avisiert.</p> <p>Der Unterricht in einer zweiten Landessprache oder in Englisch umfasst total 320 Lektionen.</p>	<p>Differenzierung der mündlichen und schriftlichen Sprachkompetenz in einer zweiten Landessprache oder in Englisch.</p> <p>Die Sprachkompetenz ist schriftlich auf A2+ und mündlich auf B1+ festgelegt.</p> <p>Der Unterricht in einer zweiten Landessprache oder in Englisch umfasst total 200 Lektionen.</p>	<p>In den Betrieben wird zunehmend mit KI, Übersetzungsapplikationen und Tools gearbeitet. Der Einsatz dieser Instrumente verändert die Anforderungen an die Sprachkompetenzen in der 2. Landessprache oder in Englisch.</p> <p>Die Differenzierung vom Niveau der schriftlichen und mündlichen Sprachkompetenz ermöglicht neuen und andersartigen Lehrbetrieben mit geringeren Anforderungen an die Sprachkompetenzen in der 2. Landessprache oder in Englisch, Lernende Fachleute Kundendialog auszubilden.</p> <p>Lernende können weitere Sprachen auf eigener Initiative (z.B. in Freikursen) erlernen.</p>												
<p>Der schulische Unterricht erfolgt in Fächern.</p>	<p>Der schulische Unterricht erfolgt handlungskompetenzorientiert.</p> <p>Die Fächerorientierung fällt weg.</p>	<p>Die Ausbildung an den Berufsfachschulen wird für die Lernenden praktischer und näher am Berufsalltag. Die Vernetzung der verschiedenen Inhalte erfolgt bereits verstärkt in der Berufsfachschule.</p>												
<p>Das Qualifikationsverfahren in den Berufskennnissen erfolgt schriftlich und mündlich und dauert 3 Std.</p> <p>Die Inhalte des Qualifikationsverfahrens sind zwischen den Berufsfachschulen minimal harmonisiert.</p>	<p>Das Qualifikationsverfahren dauert 2 Std. und erfolgt ausschliesslich schriftlich und in der lokalen Landessprache. Die Harmonisierung und einheitliche Durchführung des Qualifikationsverfahrens der Berufskennnisse ist für alle Berufsfachschulen verbindlich.</p>	<p>Die Lernenden werden in den Berufsfachschulen von allen Sprachregionen nach einem harmonisierten und vergleichbaren Qualifikationsverfahren geprüft.</p>												
<p>Der Unterricht folgt dem Schultagemodell</p> <table data-bbox="163 1241 517 1347"> <tr><td>Lehrjahr 1</td><td>1,5 Schultage</td></tr> <tr><td>Lehrjahr 2</td><td>1,5 Schultage</td></tr> <tr><td>Lehrjahr 3</td><td>1,5 Schultage</td></tr> </table>	Lehrjahr 1	1,5 Schultage	Lehrjahr 2	1,5 Schultage	Lehrjahr 3	1,5 Schultage	<p>Der Unterricht folgt dem Schulmodell</p> <table data-bbox="728 1241 1059 1347"> <tr><td>Lehrjahr 1</td><td>2 Schultage</td></tr> <tr><td>Lehrjahr 2</td><td>1 Schultag</td></tr> <tr><td>Lehrjahr 3</td><td>1 Schultag</td></tr> </table>	Lehrjahr 1	2 Schultage	Lehrjahr 2	1 Schultag	Lehrjahr 3	1 Schultag	<p>Wegfall von halben Schultagen. Der Betrieb wird im 2. und 3. Lehrjahr von halben Schultagen entlastet; die Lernenden sind grundsätzlich an vier Tagen im Betrieb.</p>
Lehrjahr 1	1,5 Schultage													
Lehrjahr 2	1,5 Schultage													
Lehrjahr 3	1,5 Schultage													
Lehrjahr 1	2 Schultage													
Lehrjahr 2	1 Schultag													
Lehrjahr 3	1 Schultag													

<p>Die überbetrieblichen Kurstage (üK) umfassen im:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lehrjahr 10 Tage</li> <li>2. Lehrjahr 8 Tage</li> <li>3. Lehrjahr 5 Tage</li> </ol>	<p>Die überbetrieblichen Kurstage (üK) umfassen im:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lehrjahr 5 Tage</li> <li>2. Lehrjahr 7 Tage</li> <li>3. Lehrjahr 4 Tage</li> </ol>	<p>Wegfall von theoretischer Doppelspurigkeit in der Berufsfachschule und in den üK. Die üK sind praxisbezogen, sie übernehmen eine Scharnierfunktion zwischen Berufsfachschule und Betrieb. Die Reduktion der üK Tage im 1. Lehrjahr entlastet die Lehrbetriebe hinsichtlich der 2 Tage Berufsfachschule.</p>
<p>Die üK Tage sind pro Jahr festgelegt und sprachregional minimal harmonisiert. Die Durchführung der üK Prüfungen ist minimal geregelt.</p>	<p>Die üK erfolgen für alle Sprachregionen nach einem handlungskompetenzorientierten Ausbildungsprogramm. Bewertete üK-Kompetenznachweise werden in den Kursen 1, 5, 6 und 7 erstellt.</p>	<p>Das handlungskompetenzorientierte Ausbildungsprogramm stellt einen inhaltlich einheitlichen Unterricht in allen Sprachregionen sicher. Die üK sind semestergenau eingeplant und stellen die Koordination mit Berufsfachschule und Betrieb sicher.</p>
<p>Das Betriebliche Qualifikationsverfahren Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) umfasst einen Rahmen von 4-6 Std.</p>	<p>Das Betriebliche Qualifikationsverfahren Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) ist auf 4 Std festgelegt.</p> <p>Optimierungen im Ablauf der VPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roter Faden durch den gesamten Ablauf</li> <li>• Chat ersetzt Brief</li> <li>• 2. Landessprache oder Englisch wird in einem separaten Teil geprüft (schriftlich/mündlich)</li> <li>• Das Thema des Gespräches in der 2. Landessprache oder Englisch wird mit dem Versand des Falles bekannt gegeben (14 Tage vor Prüfung)</li> </ul> <p>QV 2029: Nullserie der VPA steht ab Ende 2026 zur Verfügung.</p>	<p>Verbindlich verordnete Regelung der Durchführungsdauer. Die Optimierungen unterstützen ein faires Qualifikationsverfahren für alle. Die frühzeitig verfügbare Nullserie für das QV 2029 informiert und unterstützt Lehrbetriebe und Lernende beim Erwerb der erforderlichen betrieblichen und überbetrieblichen Handlungskompetenzen für den erfolgreichen Lehrabschluss.</p>

<p>Die Lernortkooperation erfolgt situativ und ohne Unterstützung durch spezifisch koordinierte Instrumente Der Unterricht und die Ausbildung erfolgen überwiegend mit physischen Lehrunterlagen.</p>	<p>Auf der Lernplattform von WIGL, Digital Learning, werden alle drei Lernorte koordiniert. Die Lernmedien für alle Lernorte werden digital aufbereitet. Die Entwicklung der Plattform und Aufbereitung der Lerninhalte für das erste Lehrjahr laufen auf Hochtouren.</p> <p>Die Einführung und Schulung für alle Nutzer und Nutzerinnen der Lernplattform wird von AURIS koordiniert und Informationen dazu erfolgen fortlaufend.</p>	<p>Die Bedeutung der Zusammenarbeit der Lernorte Betrieb, üK und Berufsfachschule (Lernortkooperation) wird gestärkt. Die drei Lernorte sind miteinander verknüpft und die Lerninhalte koordiniert mit Fokus auf die lernortübergreifenden Handlungskompetenzen. Die Lernenden können einfach und effizient auf die Lernmedien der einzelnen Lernorte zugreifen, Aufgaben koordiniert bearbeiten und dokumentieren.</p> <p>Der Prozess für die Aktualisierung der digitalen Lernmedien erfolgt dynamischer und effizienter.</p>
<p>Die Lernenden bearbeiten die betrieblichen Leistungsziele in der Lerndokumentation auf unterschiedlichen digitalen Lernplattformen der Betriebe.</p>	<p>Die Lerndokumentation mit den betrieblichen Leistungszielen wird durch <b>Praxisaufträge (PA)</b> ersetzt. Die Lernenden erarbeiten in den Semestern 1, 2, 3, 4 und 5 je drei PA, total 15 PA. Jeder PA basiert auf betrieblichen Leistungszielen und übersetzt diese in konkrete Arbeitsaufgaben, die Lernende im betrieblichen Arbeitsalltag bearbeiten.</p>	<p>Für die Bearbeitung der PA erwerben die Lernenden berufliche Fähigkeiten/Kompetenzen. Einige davon sind ihnen bereits aus der Berufsfachschule oder den üK bekannt, weitere erarbeiten und vertiefen mit der Bearbeitung während der Ausbildung im Betrieb. Praxisaufträge fördern und stärken die Handlungskompetenzen.</p>
<p>Fachleute Kundendialog haben die Möglichkeit parallel zur dreijährigen Grundbildung die Berufsmaturität (BM1) zu absolvieren.</p>	<p>Fachleute Kundendialog haben die Möglichkeit während der Grundbildung die Berufsmaturität (BM1) zu absolvieren. Der Start zur BM1 erfolgt ab dem 2. Lehrjahr und der Abschluss der BM1 erfolgt je nach Berufsfachschule wenige Monate oder spät. 1 Jahr nach der Grundbildung.</p>	<p>Für Betriebe mit Lernenden, welche die BM1 während der Grundbildung absolvieren, wird das 1. Lehrjahr nicht durch zusätzliche Schultage belastet. Lernende können im Verlaufe des ersten Lehrjahres realistischer einschätzen, ob sie zusätzlich zur Grundbildung EFZ die BM1 bewältigen können.</p>