



VSP Verband Schweizer Papeterien
USP Union Suisse des Papeteries
USC Unione Svizzera delle Cartolerie

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Papeterie

Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ für die Handlungskompetenzbereiche

C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen

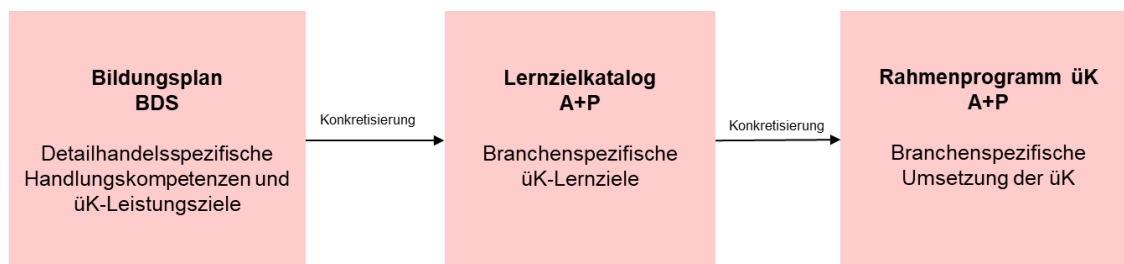
vom 12. Juni 2021

Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

1 Einleitung

Dieses Dokument basiert auf den Handlungskompetenzen und den Leistungszielen zu den überbetrieblichen Kursen (üK) im Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Es übersetzt die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan in branchenspezifische Lernziele. Diese Lernziele werden thematisch in Lernfelder strukturiert und sie bilden die Grundlage für das branchenspezifische üK-Rahmenprogramm sowie für die Drehbücher zu den einzelnen Kurseinheiten.

Auf der Grundlage von 1) Bildungsplan sowie 2) Lernzielkatalog und 3) Rahmenprogramm üK der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) wird eine konsequente Handlungskompetenzorientierung der überbetrieblichen Kurse verfolgt (vgl. Abbildung).



1) Der **Bildungsplan** zeigt auf, welche Handlungskompetenzen am Ende der Grundbildung zu erreichen sind – unabhängig von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (vgl. zum üK die Handlungskompetenzbereiche C und E im Bildungsplan). Weiter nennt er die Leistungsziele, die am Lernort üK erfüllt werden müssen, um die jeweilige Handlungskompetenz zu erreichen. Dies sind die Grundlagen für die Gestaltung der überbetrieblichen Kurse.

Beispiel «Bildungsplan»:

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)

2) Der **Lernzielkatalog** beinhaltet die branchenspezifische Konkretisierung der Leistungsziele aus dem Bildungsplan gegliedert in Lernfelder. Diese Lernfelder werden den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan zugeordnet. Damit wird die Verbindung zum Bildungsplan hergestellt. In der Summe aller Lernfelder müssen alle Leistungsziele des Bildungsplans abgedeckt werden. Es ist möglich, dass es zu Überschneidungen kommt und ein Leistungsziel aus dem Bildungsplan in mehreren Lernfeldern behandelt wird.

Beispiel «Lernzielkatalog» (branchenspezifisch):

Lernfeld 1: Überblick über die Branche Leistungsziele aus dem Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c3.ük2a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Ergebnisse ihrer Recherche zu den wichtigsten Produktkategorien der Branche «XY» grafisch dar. (K2)
usw.

3) Das branchenspezifische **ük-Rahmenprogramm** basiert auf den Lernzielen und regelt die Umsetzung in Form von üK-Blöcken, Tagen und Kursstunden (1 üK-Tag = 8 Kursstunden). Das Rahmenprogramm zeigt explizit auf, in welchem Lernfeld, an welcher Handlungskompetenz aus dem Bildungsplan im üK gearbeitet wird. Damit ist die Verbindung zum Lernzielkatalog und dem Bildungsplan dokumentiert.

Lernfeld 1: Einführung in die Branche

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1c; c1.ük3b

Lernziel 1.1: Sie beschreiben die wichtigsten Aufgaben und Ziele der Branche Papeterie fehlerfrei. (K2)

Lernziel 1.2: Sie stellen die Besonderheiten der verschiedenen wichtigen Lieferanten, Hersteller und Mitbewerber der Branche Papeterie anschaulich dar unter Einbezug der relevanten Informationskanäle. (K2)

Lernziel 1.3: Sie stellen einen umfassenden Überblick mit den wichtigsten Warengruppen der Branche Papeterie grafisch dar. (K2)

Lernziel 1.4: Sie nutzen die erworbenen Informationen aus der Branche Papeterie wirkungsvoll zum Erwecken von Emotionen bei ihrer Kundschaft unter Einbezug der Storytelling-Methode. (K3)

Lernziel 1.5: Sie unterscheiden die in der Papeterie-Branche relevanten Umweltlabels. (K2)

Lernfeld 2: Papier

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1b; c2.ük1a

Lernziel 2.1: Sie unterscheiden die wichtigsten Papier- und Kartonsorten inklusive deren Gewicht und Grössenangabe anhand einer Muster-Kollektion korrekt. (K2)

Lernziel 2.2: Sie stellen den Herstellungsvorgang für Papier und Karton inklusive der benötigten Roh- und Zusatzstoffe mithilfe einer Skizze nachvollziehbar dar. (K2)

Lernziel 2.3: Sie bestimmen die wichtigsten Etiketten- und Haftproduktesorten inklusive deren Anwendung mithilfe einer Musterkollektion fehlerfrei. (K2)

Lernziel 2.4: Sie bestimmen die wichtigsten Briefumschlagssorten inklusive deren Grössenangabe und Verwendungszweck anhand einer Musterkollektion korrekt. (K2)

Lernfeld 3: Schreiben

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1b; c1.ük3a; c1.ük4a

Lernziel 3.1: Sie zeigen die grundsätzlichen Anwendungsunterschiede bei den verschiedenen Schreibgerätearten inklusive des Füllvorgangs anhand unterschiedlicher Produktmuster fachgerecht auf. (K1)

Lernziel 3.2: Sie ordnen den unterschiedlichen Untergründen die passende Schreibgeräteart unter Einbezug verschiedener Beispielsituationen zu. (K3)

Lernziel 3.3: Sie erläutern die Eigenschaften der wichtigsten Metalle und Edelmetalle anhand verschiedener Materialmuster korrekt. (K2)

Lernziel 3.4: Sie unterscheiden die wichtigsten Tinten- und Tuschearten anhand verschiedener Beispielsituationen fachkundig nach ihrer Verwendung. (K3)

Lernziel 3.5: Sie wenden die verschiedenen Hilfsmittel für Kalligrafie anhand eines Praxisbeispiels fachgerecht an. (K3)

Lernziel 3.6: Sie wenden für Korrekturen anhand unterschiedlicher Beispielsituationen die passenden Hilfsmittel effizient an. (K3)

Lernziel 3.7: Sie wenden in verschiedenen Beispielsituationen passende Hilfsmittel zum Spitzen an. (K3)

Lernziel 3.8: Sie ordnen die unterschiedlichen ergonomischen Schreibgeräte anhand verschiedener Modellmuster den passenden Zielgruppen zu. (K3)

Lernfeld 4: Organisation

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c1.ük4b

Lernziel 4.1: Sie begründen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Registraturformen anhand unterschiedlicher Praxisbeispiele fachkundig und unter Einbezug der gesetzlichen Vorschriften. (K3)

Lernziel 4.2: Sie unterscheiden die verschiedenen Zeige-, Sicht- und Ringbücherarten inklusive Zubehör anhand von Modellmustern korrekt nach ihren passenden Einsatzbereichen. (K3)

Lernziel 4.3: Sie unterscheiden die verschiedenen Zeigetaschensorten anhand von Mustern korrekt nach ihren passenden Einsatzbereichen. (K3)

Lernziel 4.4: Sie ordnen die verschiedenen Schnellhefter- und Sichtmappensorten anhand von Mustern ihrer passenden Verwendung zu. (K3)

Lernziel 4.5: Sie unterscheiden die verschiedenen in ihrer Branche vorhandenen Kunststoffe korrekt und zeigen anhand von Beispielen umweltverträglichere Alternativprodukte zu Kunststoffen auf. (K3)

Lernziel 4.6: Sie zeigen ökologisch bessere Alternativprodukte zu Kunststoffen anhand von zwei Beispielen auf. (K1)

Lernziel 4.7: Sie wenden in Praxisbeispielen Produktmuster und Hilfsmittel für unterschiedliche Präsentationstechniken im Rahmen von Schulungen oder Konferenzen nutzbringend an. (K3)

Lernziel 4.8: Sie wenden verschiedene Planungsprodukte wie Terminplaner, Wandplaner, Planungstafeln usw. je nach Praxisbeispiel passend an. (K3)

Lernfeld 5: Bürohelfer

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük1a

Lernziel 5.1: Sie zeigen Anwendungsunterschiede sowie das entsprechende Zubehör anhand unterschiedlicher Kleinapparatemuster fachgerecht auf. (K1)

Lernziel 5.2: Sie wenden die verschiedenen Binde- und Laminiersysteme inklusive des passenden Zubehörs anhand unterschiedlicher Praxisbeispiele fachgerecht an. (K3)

Lernziel 5.3: Sie erklären fachgerecht die Eigenschaften der verschiedenen Aktenvernichter anhand unterschiedlicher Praxisbeispiele unter Einbezug der unterschiedlichen Sicherheitsstufen- und Schutzklassennormen. (K2)

Lernziel 5.4: Sie verwenden die verschiedenen in Ihrer Branche vorhandenen Bastelmaterialien sowie das passende Zubehör korrekt. (K3)

Lernziel 5.5: Sie ordnen Produkte aus dem vorgegebenen Sortiment den richtigen Gefahrenklassen des Chemikalienrechts zu unter Einbezug der wichtigsten Gefahrensymbole. (K3)

Lernziel 5.6: Sie zeigen die möglichen Gefahren im Umgang mit verschiedenen Schneideartikeln auf. (K2)

Lernfeld 6: EDV/Bürodruck

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1b; c1.ük4b; c2.ük1a

Lernziel 6.1: Sie beschreiben die wichtigsten EDV-Grundbegriffe anhand verschiedener Fallbeispiele nachvollziehbar. (K2)

Lernziel 6.2: Sie erläutern die grundsätzlichen Eigenschaften der verschiedenen digitalen Hilfsmittel anhand unterschiedlicher Produktmuster fachkundig auf. (K2)

Lernziel 6.3: Sie zeigen die Anwendungsunterschiede bei den Drucksystemen inklusive des passenden Zubehörs anhand diverser Praxisbeispiele fachgerecht auf. (K1)

Lernziel 6.4: Sie demonstrieren die verschiedenen Rechentechniken und Anwendungsunterschiede bei Rechenmaschinengruppen zielorientiert. (K2)

Lernziel 6.5: Sie zeigen die verschiedenen Funktionen und Zubehörartikel bei Beschriftungsgeräten anhand unterschiedlicher Praxisbeispiele kompetent auf. (K1)

Lernziel 6.6: Sie setzen die in Ihrer Branche vorhandenen Stromquellen für die verschiedenen Bürogeräte fachkundig und energiebewusst ein. (K3)

Lernziel 6.7: Sie erläutern die umweltgerechte Entsorgung der verschiedenen Produkte plausibel. (K2)

Lernziel 6.8: Sie ordnen die verschiedenen Ergonomieprodukte anhand von Mustern der passenden Gesundheitsrisiko-Prävention zu. (K3)

Lernfeld 7: Malen/Zeichnen

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük1b

Lernziel 7.1: Sie beschreiben die branchenrelevanten Malfarben, deren Zusammensetzung sowie die richtigen Verarbeitungsmethoden fachkundig. (K2)

Lernziel 7.2: Sie verwenden die in Ihrer Branche vorhandenen Malfarben sowie das passende Zubehör korrekt. (K2)

Lernfeld 8: Leder-, Kunstleder-, Synthetik-Artikel

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a; c1.ük4a

Lernziel 8.1: Sie ordnen die verschiedenen in Ihrer Branche vorhandenen Produkte der passenden Kunden- und Altersgruppe zu. (K2)

Lernziel 8.2: Sie erklären anhand von Beispielen die Qualitätsunterschiede und Besonderheiten bei den verschiedenen Artikeln überzeugend. (K2)

Lernziel 8.3: Sie erläutern die erforderlichen Pflegehinweise anhand der Artikeletiketten kompetent. (K2)

Lernfeld 9: Kinderbücher, Puzzles, Globen, Spiele

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a

Lernziel 9.1: Sie ordnen die verschiedenen Bucharten, Puzzles, Globen und Spiele der passenden Altersgruppe zu. (K2)

Lernziel 9.2: Sie erklären anhand von Beispielen die Qualitätsunterschiede und die Anwendung bei Kinderbüchern, Puzzles, Globen und Spielen fachkundig. (K2)

Lernziel 9.3: Sie beschreiben die Anwendung der Kinderbücher, Puzzles und Globen anhand von Beispielen. (K3)

Lernfeld 10: Individualisierte Dienstleistungs- und Kundendienstlösungen

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 10.1: Sie wenden in Übungssituationen die produktbezogenen Dienstleistungen der Branche Papeterie für erfolgreiche Kundenerlebnisse an. (K3)

Lernziel 10.2: Sie bringen für ausgewählte Papeterieartikel die Produktmerkmale und Kundenwünsche gezielt miteinander in Verbindung. (K3)

Lernfeld 11: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a

Lernziel 11.1: Sie wenden zu verschiedenen Papeterieprodukten branchenrelevante gesetzliche Vorgaben im Bereich Sicherheit anhand von Beispielen an. (K2)

Lernziel 11.2: Sie schildern die Regeln für die Arbeitssicherheit in der Branche Papeterie mit Einbezug der Massnahmen bei möglicher Gefährdung. (K2)

Lernfeld 12: Kundenorientierte Warenpräsentation / Kundenerlebnis

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 12.1: Sie beschreiben den korrekten Aufbau der Warenpräsentation in der Papeterie-Branche. (K1)

Lernziel 12.2: Sie führen eine Warenpräsentation anhand eines Übungsbeispiels wirkungsvoll durch. (K3)

Lernziel 12.3: Sie stellen anhand eines Beispiels für ein Kundenbedürfnis produktspezifische Dienstleistungen und Eigenheiten im Bereich Papeterie zusammen. (K3)

Lernziel 12.4: Sie begründen zielführend die Notwendigkeit von kundenbindenden Massnahmen der Papeterie-Branche anhand eines Beispiels. (K3)

Lernfeld 13: Recherchieren von Entwicklungen der Branche bzw. der Produkte

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2a; c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b c3.ük3a

Lernziel 13.1: Sie recherchieren proaktiv die wichtigsten Entwicklungen in der Papeterie-Branche und stellen diese grafisch dar unter Einbezug der aktuellen Trends in den verschiedenen Warengruppen. (K2)

Lernziel 13.2: Sie setzen die wichtigsten Informationen zur Lage und aktuellen Themen der Papeterie-Branche anhand eines Beispiels für ein Kundengespräch gezielt ein. (K3)

Lernziel 13.3: Sie legen anhand ausgewählter Produkte bzw. Dienstleistungen Prognosen zu Entwicklungen in der Papeterie-Branche plausibel dar. (K4)

Lernziel 13.4: Sie ermitteln die Nachhaltigkeitsentwicklung in der Papeterie-Branche laufend und ziehen eine sinnvolle Folgerung daraus. (K4)

Lernziel 13.5: Sie verwenden die an Messebesuchen und Produktschulungen gewonnenen Informationen nutzbringend. (K3)

3 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich E)**Lernfeld 14: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen**

Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a

Lernziel 14.1: Sie verdeutlichen an einem Beispiel für ein Verkaufsgespräch die sortimentspezifischen Besonderheiten und Unterschiede der Branche Papeterie kundenorientiert und situationsgerecht. (K3)

Lernziel 14.2: Sie wickeln Übungsbeispiele für anspruchsvolle Reklamationen in der Branche Papeterie einwandfrei ab. (K3)

Lernziel 14.3: Sie führen Kundengespräche mit Garantieansprüchen sachgerecht durch. (K3)

Lernziel 14.4: Sie argumentieren in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen gestützt auf ihre umfassenden Produkt- und Dienstleistungskennntnisse sicher und präsentieren Ihre Lösungen überzeugend. (K3)

Lernfeld 15: Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten

Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a

Lernziel 15.1: Sie koordinieren produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten der Papeterie-Branche vollumfänglich. (K5)

Lernziel 15.2: Sie planen anhand eines Beispiels produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten in der Branche Papeterie vollumfänglich. (K3)

Lernziel 15.3: Sie erstellen Beiträge zu Serviceleistungen auf verschiedenen Kanälen anhand von Beispielen aus der Papeterie-Branche. (K3)

Lernziel 15.4: Sie begründen zielführend die Notwendigkeit von kundenbindenden Massnahmen in der Papeterie-Branche anhand eines Event-Beispiels. (K3)

Lernfeld 16: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Leistungsziele Bildungsplan: e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a

Lernziel 16.1: Sie planen an Beispielen konkrete Kundenanlässe und Verkaufspromotionen zu aktuellen Trends in der Papeterie-Branche. (K3)

Lernziel 16.2: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von branchenspezifischen Erlebniswelten relevant sind. (K2)

Lernziel 16.3: Sie präsentieren an einem Beispiel einen kundenbezogenen Event oder eine Verkaufspromotion von der Idee bis zur Realisation im Team für die Branche Papeterie. (K3)

Lernziel 16.4: Sie analysieren einen branchenspezifischen Event oder eine Verkaufspromotion zielführend und leiten daraus lösungsorientierte Massnahmen zur Verbesserung ab. (K4)

