



REPUBLIK UND KANTON GENÈVE  
Département für Erziehung, Kultur und Sport  
**Amt für Berufsberatung,  
Berufsbildung und Weiterbildung**

---

## **IGKG Genf**

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Genf  
Überbetriebliche Kurse. Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration»

# **Kompetenzprofil Integrationsvorlehre**

**Wirtschaft, Administration  
Bürotechnik**

---

## **INHALTSVERZEICHNIS**

1. Ziel
2. Eigenschaften und wichtige Voraussetzungen
  - 2.1. Eigenschaften des Berufsfelds
  - 2.2. Persönliche Teilnahmevoraussetzungen
    - 2.2.1. Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen
    - 2.2.2. Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen
    - 2.2.3. Weitere Teilnahmevoraussetzungen
3. Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre Verwaltung
  - 3.1. Kundenkontakt
  - 3.2. Dokumentenverwaltung
  - 3.3. Nutzung der Büroinfrastruktur
  - 3.4. Arbeitsplanung
4. Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre Verwaltung
5. Inkrafttreten

## **1. ZIEL**

Das Kompetenzprofil Integrationsvorlehre beschreibt die angestrebten Kompetenzen im Berufsfeld Büroangestellte/Büroangestellter. Es legt die Ziele und die genauen Inhalte der Ausbildung über praktische und schulische Ausbildungsprogramme fest. Die Personen, die an diesem individuellen Eingliederungsprojekt teilnehmen, werden ausgebildet mit dem Ziel, die nachfolgend erläuterten Kompetenzen zu erwerben. Das Kompetenzprofil bestimmt zudem, welche Voraussetzungen für die Teilnahme am individuellen Eingliederungsprojekt erfüllt sein müssen.

## **2. EIGENSCHAFTEN UND WICHTIGE VORAUSSETZUNGEN**

### **2.1 Eigenschaften des Berufsfelds**

Büroangestellte nehmen Personen an der Réception in Empfang und kümmern sich um ihre Anliegen. Sie beantworten und bearbeiten Telefonanrufe.

In diesen beiden Situationen können sie die Wünsche der Kunden einordnen und die Anfragen an die zuständige Person weiterleiten.

Büroangestellte nutzen die im Unternehmen verwendeten Unterlagen und sind in der Lage, einfache Dokumente zu erstellen. Sie führen administrative Arbeiten aus unter Anleitung ihrer/ihres Vorgesetzten.

Um die ihnen übertragenen Aufgaben zu erledigen, nutzen Büroangestellte die dafür vorgesehenen Instrumente. Sie können mit Büroanwendungen umgehen und wissen, wie beispielsweise der Fotokopierer, der Drucker oder die Telefonanlage funktioniert.

### **2.2 Persönliche Teilnahmevoraussetzungen**

#### **2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen**

Die Integrationsvorlehre Verwaltung ermöglicht den Teilnehmenden, sich auf eine zwei- oder dreijährige berufliche Grundbildung vorzubereiten. Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

- Flüchtlingsstatus (Ausweis B/F) oder vorläufige Aufnahme (Ausweis F)
- Erfahrung im Beruf oder in der entsprechenden Tätigkeit in Form einer Probeanstellung oder eines Praktikums
- Praktische Fähigkeiten
- Lernfähigkeit (Sprachen und andere Kompetenzen)
- Motivation, eine Ausbildung zu absolvieren, die den Weg zur beruflichen Grundbildung ebnet

### **2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen**

Sprachniveau mündlich und schriftlich: A2

### **2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen**

Wohnort im Kanton, in dem die Vorlehre absolviert wird (eine Teilnahme ist auch bei Wohnort in einem anderen Kanton möglich).

## **3. TÄTIGKEITSFELDER DER INTEGRATIONSVORLEHRE VERWALTUNG**

Büroangestellte führen einfache und standardisierte administrative Aufgaben aus. Sie erstellen Fotokopien, drucken Dokumente aus, legen sie ab und verteilen sie gemäss den erhaltenen Anweisungen. Sie nehmen Personen an der Réception in Empfang, beantworten Telefonanrufe und bearbeiten Kundenanfragen.

### **3.1 Kundenkontakt**

Die Teilnehmenden empfangen die Kunden an der Réception und nehmen ihre Telefonanrufe entgegen. Sie bringen die Wünsche der Kunden in Erfahrung und bearbeiten ihre Anfragen.

### **3.2 Dokumentenverwaltung**

Die Teilnehmenden bearbeiten anhand bestehender Unterlagen die Anfragen von Kunden und Vorgesetzten. Sie kennen sich in der IT-Struktur in ihrem Arbeitsumfeld aus und können Dokumente ablegen und archivieren. Sie erstellen zudem einfache Dokumente.

### **3.3 Nutzung der Büroinfrastruktur**

Die Teilnehmenden können mit den Informatikanwendungen, der Telefonanlage, dem Drucker und dem Fotokopierer, die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit bereitgestellt werden, umgehen.

### **3.4 Arbeitsplanung**

Die Teilnehmenden erledigen ihr Tagesgeschäft unter Einhaltung der von den Vorgesetzten vorgegebenen Fristen. Sie sind in der Lage, ihren Arbeitsplatz zu organisieren und die nächsten Phasen ihrer Lehre zu planen.

#### 4. KATALOG DER ANGESTREBTEN KOMPETENZEN DER INTEGRATIONSVORLEHRE BÜROTECHNIK

Praktische Fertigkeiten Anwendung / Vertiefung im Unternehmen	Berufsbezogene Sprache	Überfachliche Kompetenzen	Schulisches Wissen
<p><b>KUNDENKONTAKT</b></p> <p><i><b>Kundenempfang und Telefonanrufe</b></i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich empfangen die Kunden an der Réception des Unternehmens und nehme Anrufe entgegen, die über die Telefonanlage eingehen.</li> <li>2. Ich bringe die Wünsche der Kunden in Erfahrung und verstehe sie.</li> <li>3. Ich notiere die Anfragen der Kunden in lesbarer und verständlicher Form.</li> </ol> <p><i><b>Das Arbeitsumfeld kennen</b></i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kann mein Arbeitsumfeld und die damit verbundenen Tätigkeiten beschreiben.</li> <li>2. Ich weiss, wie mein Arbeitsumfeld funktioniert.</li> <li>3. Ich weiss, an wen ich Kundenanfragen weiterleiten muss.</li> </ol>	<p><b>FÜR JEDE PRAKTISCHE KOMPETENZ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne mein Unternehmen, seine Aufgaben und seine Leistungen.</li> <li>• Ich kenne die für meine Arbeit spezifischen Fachbegriffe.</li> <li>• Ich kenne die in meinem Arbeitsumfeld gängigen Abkürzungen.</li> <li>• Ich kenne die Darstellungsregeln meines Arbeitsumfelds.</li> <li>• Ich kann mein Arbeitsumfeld vorstellen und mich einfach und klar ausdrücken.</li> <li>• Ich kenne die Namen der Mitarbeitenden in meinem Arbeitsumfeld.</li> <li>• Ich stelle bei der Bearbeitung von Anfragen die richtigen Fragen.</li> <li>• Ich kann Kundenanfragen an die zuständige Person weiterleiten.</li> <li>• Ich kann die Geräte und Hilfsmittel an meinem Arbeitsplatz benennen.</li> </ul>	<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitstechnik</li> <li>• Selbstständigkeit und Verantwortungsbewusstsein</li> <li>• Lebenslanges Lernen</li> <li>• Ich kann zuhören und mir die wichtigsten Informationen merken.</li> <li>• Ich kann die Anliegen der Kunden bei der zuständigen Person korrekt anbringen.</li> <li>• Ich kann meine Anliegen umformulieren, um mich zu vergewissern, dass ich verstanden werde.</li> <li>• Ich kann die Weisungen lesen und verstehe sie.</li> <li>• Ich kann mich angemessen mit den Kunden und mit meinen Kolleginnen und Kollegen verständigen.</li> <li>• Bei Reklamationen bleibe ich ruhig und ziehe meine/n Vorgesetzte/n bei.</li> <li>• In der Öffentlichkeit achte ich auf eine gepflegte Erscheinung.</li> <li>• Ich kann das Intranet meines Arbeitsumfelds nutzen.</li> <li>• Ich wende die am Arbeitsort gesprochene Sprache in Bezug auf die Grammatik, Orthografie und Syntax korrekt an.</li> </ul>	<p><b>Französisch</b></p> <p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teilnehmenden je nach ihrem Sprachniveau beim Erwerb von Französischkenntnissen unterstützen. Bei Personen, die älter als 22 sind: sie dazu bewegen, das «Certificat de formation continue en compétences de base» in Französisch zu erlangen.</li> <li>• Allen Teilnehmenden ermöglichen, das Niveau B1–B2 mündlich und A2–B1 schriftlich zu erreichen.</li> <li>• Teilnehmende, die ihr individuelles Eingliederungsprojekt über eine EBA fortführen möchten, können sich auf die Lehreintrittstests vorbereiten.</li> </ul> <p><b>Ziele</b></p> <p>Nach der Ausbildung können die Teilnehmenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die gängigsten Verben im Präsens schreiben, um einen gewöhnlichen Tag zu beschreiben;</li> <li>• ein Verb oder ein Nomen differenziert und präzise verwenden;</li> <li>• eine Frage beantworten, etwas versprechen;</li> </ul>

<b>Praktische Fertigkeiten Anwendung / Vertiefung im Unternehmen</b>	<b>Berufsbezogene Sprache</b>	<b>Überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Schulisches Wissen</b>
<p><b>DOKUMENTENVERWALTUNG</b></p> <p><b>Bestehende Unterlagen verwenden</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kann Daten in einer Excel-Tabelle erfassen.</li> <li>2. Ich kann Daten in Word erfassen.</li> <li>3. Ich kann Daten in Powerpoint erfassen.</li> </ol> <p><b>Informatikanwendungen meines Arbeitsumfelds verwenden</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kann in der IT-Struktur meines Arbeitsumfelds nach einem Dokument suchen.</li> <li>2. Ich weiss, wie man ein Telefonverzeichnis verwendet.</li> <li>3. Ich kann ein Dokument erfassen.</li> <li>4. Ich kann ein Dokument in Papierform ablegen.</li> <li>5. Ich kann eine Datei ablegen.</li> </ol> <p><b>Unterlagen erstellen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kann mit der in meinem Arbeitsumfeld verwendeten Software ein einfaches Dokument erstellen.</li> <li>2. Ich kann ein Dossier gemäss den erhaltenen Anweisungen vorbereiten (Ausdrucke, Überprüfungen).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne mein Unternehmen, seine Aufgaben und seine Leistungen.</li> <li>• Ich kenne die für meine Arbeit spezifischen Fachbegriffe.</li> <li>• Ich kenne die in meinem Arbeitsumfeld gängigen Abkürzungen.</li> <li>• Ich kenne die Darstellungsregeln meines Arbeitsumfelds.</li> <li>• Ich kann mein Arbeitsumfeld vorstellen und mich einfach und klar ausdrücken.</li> <li>• Ich kenne die Namen der Mitarbeitenden in meinem Arbeitsumfeld.</li> <li>• Ich stelle bei der Bearbeitung von Anfragen die richtigen Fragen.</li> <li>• Ich kann Kundenanfragen an die zuständige Person weiterleiten.</li> <li>• Ich kann die Geräte und Hilfsmittel an meinem Arbeitsplatz benennen.</li> </ul>	<p><b>Normen und Werte</b></p> <p>Ich kenne die Regionen und Werte der Schweiz.</p> <p>Ich verstehe die Staatsform der Schweiz.</p> <p>Ich weiss, was die demokratischen Rechte und Pflichten beinhalten.</p> <p>Ich kenne die kulturelle Vielfalt der Schweiz und kann Vergleiche zu meiner eigenen Kultur ziehen.</p> <p>Ich verstehe die Gesundheits- und Präventionsmassnahmen.</p> <p>Ich weiss, wie die Sozialversicherungen und das Steuersystem funktionieren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich mündlich und schriftlich strukturiert ausdrücken;</li> <li>• Ursache und Wirkung, Ziel, Opposition und Konzession ausdrücken;</li> <li>• Passiv bilden und verwenden;</li> <li>• in der Vergangenheit und in der Zukunft liegende Ereignisse erzählen und dabei die richtigen Zeitformen verwenden; den zeitlichen Ablauf schildern und erzählen, wie es dazu kam und was danach geschah;</li> <li>• ihre aktuelle Tätigkeit beschreiben, Gefühle und Spannungen ausdrücken;</li> <li>• einen Brief, der Gefühle ausdrückt, verstehen und beantworten;</li> <li>• ein einfaches Streitgespräch zwischen mehreren Personen verstehen;</li> <li>• syntaktische Instrumente gekonnt einsetzen und so Wiederholungen und zu lange Sätze vermeiden;</li> <li>• mit Umschreibungen ein Objekt bezeichnen, ohne es zu benennen;</li> <li>• Briefe zu Alltagsthemen schreiben;</li> <li>• einfache Notizen zu beruflichen Themen schreiben;</li> <li>• Vokabular aus dem Berufsumfeld verstehen und verwenden;</li> <li>• sowohl mündliche als auch schriftliche Anweisungen verstehen;</li> <li>• der Gruppe mündlich ein beliebiges Thema vortragen;</li> <li>• eine argumentative Rede erarbeiten und verstehen.</li> </ul>

<b>Praktische Fertigkeiten Anwendung / Vertiefung im Unternehmen</b>	<b>Berufsbezogene Sprache</b>	<b>Überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Schulisches Wissen</b>
<p><b>NUTZUNG DER BÜROINFRASTRUKTUR</b></p> <p><b>Informatikanwendungen benutzen:</b> <i>Word, Excel, Powerpoint, E-Mail, Internet und Intranet</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kenne die gängigen Softwareprogramme in meinem Arbeitsumfeld.</li> <li>2. Ich kann ein Dokument suchen, öffnen, ändern, speichern, drucken und ablegen.</li> </ol> <p><b>Telefonanlage benutzen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich kann eine Telefonanlage bedienen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anruf entgegennehmen,</li> <li>b. Anrufer in der Leitung halten,</li> <li>c. Anruf weiterleiten,</li> <li>d. Anrufer zurückholen, wenn Anrufweiterleitung nicht geklappt hat.</li> </ol> </li> <li>2. Ich weiss, wie das mir zur Verfügung gestellte Telefon funktioniert.</li> <li>3. Ich kann den Anrufbeantworter bedienen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mitteilungen abhören;</li> <li>b. Im richtigen Zeitpunkt einschalten;</li> <li>c. Im richtigen Zeitpunkt ausschalten.</li> </ol> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne mein Unternehmen, seine Aufgaben und seine Leistungen.</li> <li>• Ich kenne die für meine Arbeit spezifischen Fachbegriffe.</li> <li>• Ich kenne die in meinem Arbeitsumfeld gängigen Abkürzungen.</li> <li>• Ich kenne die Darstellungsregeln meines Arbeitsumfelds.</li> <li>• Ich kann mein Arbeitsumfeld vorstellen und mich einfach und klar ausdrücken.</li> <li>• Ich kenne die Namen der Mitarbeitenden in meinem Arbeitsumfeld.</li> <li>• Ich stelle bei der Bearbeitung von Anfragen die richtigen Fragen.</li> <li>• Ich kann Kundenanfragen an die zuständige Person weiterleiten.</li> <li>• Ich kann die Geräte und Hilfsmittel an meinem Arbeitsplatz benennen.</li> </ul>	<p><b>Methodenkompetenzen</b> Ich halte Ordnung an meinem Arbeitsplatz.</p> <p>Ich verwende geeignete Methoden und Instrumente, um meine Aufgaben auszuführen.</p> <p>Ich kann Anweisungen entgegennehmen und ausführen.</p> <p>Ich verwende und entsorge alle Materialien umweltbewusst.</p> <p>Ich gehe sorgfältig mit Geräten und Einrichtungen um.</p> <p><b>Sozialkompetenzen</b> Ich arbeite gern im Team.</p> <p>Ich kann Kritik annehmen und löse Konflikte auf konstruktive Weise.</p> <p>Ich halte mich an Regeln und Vereinbarungen.</p> <p>Ich verhalte mich gegenüber meinen Kolleginnen und Kollegen respektvoll.</p> <p>Ich kann Informationen weiterleiten.</p> <p>Ich kommuniziere mit meiner/meinem Vorgesetzten und meinen Arbeitskolleginnen und -kollegen in angemessener Weise.</p> <p>Ich zeige eine offene und ehrliche Haltung.</p>	<p><b>Pädagogische Themen</b></p> <p>Ausgerichtet auf den privaten und beruflichen Alltag der Lernenden, das Leben in der Schweiz und die Besonderheiten des Arbeitsmarkts.</p> <p><b>Mathematik</b></p> <p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teilnehmenden je nach Niveau beim Erwerb von Mathematikkenntnissen unterstützen. Bei Personen, die älter als 22 sind: sie dazu bewegen, dass «Certificat de formation continue en compétences de base» in Mathematik zu erlangen.</li> <li>• Den Lernenden ermöglichen, ein Niveau zu erreichen, das dem Ende des obligatorischen Schulunterrichts entspricht.</li> <li>• Teilnehmende, die ihr individuelles Eingliederungsprojekt über eine EBA fortführen möchten, können sich auf die Lehreintrittstests vorbereiten.</li> </ul>

<p><b>Drucker und Fotokopierer bedienen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich weiss, wie der Drucker und der Fotokopierer funktionieren.</li> <li>2. Ich kann drucken, scannen, Papier nachfüllen und den Toner wechseln.</li> <li>3. Ich kann die Grundeinstellungen ändern (Anzahl Kopien, Vorderseite/Rückseite, schwarz-weiss/farbig, Heftklammern).</li> <li>4. Ich weiss, wie der Drucker und der Fotokopierer umwelt- und kostenbewusst benutzt werden.</li> </ol>		<p>Arbeitstechnik und Problemlösung</p> <p>prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<p><b>Ziele</b></p> <p>Nach der Ausbildung können die Teilnehmenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• französische Begriffe aus der Mathematik verstehen und verwenden;</li> <li>• mathematische Operationen des Berufsfelds anwenden;</li> <li>• die verschiedenen Formen einer Zahl verwenden;</li> <li>• Grössen und Masse anwenden;</li> <li>• numerische Problemstellungen lösen;</li> <li>• die Geometrie beherrschen.</li> </ul>
---	--	---	---



<b>Praktische Fertigkeiten Anwendung / Vertiefung im Unternehmen</b>	<b>Berufsbezogene Sprache</b>	<b>Überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Schulisches Wissen</b>
<p><b>ARBEITSPLANUNG</b></p> <p><b><i>Fristen einhalten</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich organisiere meine anstehenden Aufgaben, sobald ich am Arbeitsplatz angekommen bin.</li> <li>2. Ich halte Fristen ein und setze Prioritäten.</li> </ol> <p><b><i>Arbeitsplatz organisieren</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich verfüge über die Einrichtungen und Hilfsmittel, die ich für die Ausführung meiner Aufgaben benötige.</li> <li>2. Ich halte den Arbeitsplatz, den ich mit meinen Kolleginnen und Kollegen teile, in Ordnung.</li> </ol> <p><b><i>Lehre planen</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ich prüfe meine Mailbox und bearbeite die erhaltenen Anfragen.</li> <li>2. Ich organisiere mich gemäss meinem Ausbildungsplan und liefere die verlangten Arbeiten fristgerecht ab.</li> <li>3. Bei Schwierigkeiten informiere ich meine Ausbilderin oder meinen Ausbilder und frage falls nötig nach.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kenne mein Unternehmen, seine Aufgaben und seine Leistungen.</li> <li>• Ich kenne die für meine Arbeit spezifischen Fachbegriffe.</li> <li>• Ich kenne die in meinem Arbeitsumfeld gängigen Abkürzungen.</li> <li>• Ich kenne die Darstellungsregeln meines Arbeitsumfelds.</li> <li>• Ich kann mein Arbeitsumfeld vorstellen und mich einfach und klar ausdrücken.</li> <li>• Ich kenne die Namen der Mitarbeitenden in meinem Arbeitsumfeld.</li> <li>• Ich stelle bei der Bearbeitung von Anfragen die richtigen Fragen.</li> <li>• Ich kann Kundenanfragen an die zuständige Person weiterleiten.</li> <li>• Ich kann die Geräte und Hilfsmittel an meinem Arbeitsplatz benennen.</li> </ul>		<p><b>Pädagogische Themen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zahlen der Zehnerreihe schreiben und lesen</li> <li>2. Die vier Rechenoperationen</li> <li>3. Die Relativzahlen</li> <li>4. Zehnerpotenzen und wissenschaftliche Schreibweise</li> <li>5. Potenzen und Wurzeln</li> <li>6. Operatorrangfolge</li> <li>7. Bruchzahlen</li> <li>8. Masseinheiten</li> <li>9. Pythagoras</li> <li>10. Grössen und Masse</li> <li>11. Relative Häufigkeit und Prozente</li> <li>12. Algebra</li> <li>13. Gleichung</li> </ol>

## Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Verwaltung

### 5. INKRAFTTRETEN

Dieses Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Verwaltung tritt am XXXXXXXX in Kraft und bleibt bis auf Widerruf gültig.

Genf, 26 September 2018

Amt für Berufsberatung, Berufsbildung und Weiterbildung (OFPC)

Erwin Fischer  
Leiter Amt für Berufsbildung

Sophie Egger Genoud  
Verantwortliche Bereich  
Aufsicht und Qualität

Dieses Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Verwaltung wurde gemeinsam mit dem Staatssekretariat für Migration (SEM) erarbeitet und vom SEM anerkannt.

Staatssekretariat für Migration SEM  
Projektleiter Integrationsvorlehre

Thomas Fuhrmann

Die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität hat anlässlich ihrer Sitzung vom XXXXXXXX zum vorliegenden Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Verwaltung Stellung bezogen.