



AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client
Operatori per la comunicazione con la clientela



GESCHÄFTSBERICHT

Lehrjahr 2020/21

Regionen und Überbetriebliche Kurse

Im Semester 2020/21 begannen die üK erfolgreich, unter Berücksichtigung der entsprechenden Covid-Schutz-Massnahmen, welche laufend mit den aktuellen behördlichen Vorgaben abglichen wurden.

Im August 2020 starteten in der Deutschschweiz, Romandie und im Tessin **113 Fachmann/-frau Kundendialog** in die Berufswelt je eine Klasse in Biel, Genf, Lugano und 5 Klassen in Zürich).

Die Umstellung des üK-Organisationstools von SEPHIR auf EDUCOLA wurde am 1. üK Tag vorgestellt und verlief reibungslos. Das neue System erleichtert der Geschäftsstelle und den üK Referenten viel Administratives.

Auch wurde der Dialog zwischen den Sprachregionen weiter intensiviert, um sich gemeinsam der üK-Harmonisierung zu widmen. Inzwischen wurde eine Arbeitsgruppe, mit wertvoller Unterstützung des EHB gebildet, welche bereits den üK fürs 1. Lehrjahr mit ausgearbeiteten Drehbüchern harmonisiert hat.

Aktuell in Ausarbeitung ist die Bildung der üK Qualitätssicherungskommission QSK um die Standards der Harmonisierung im kommenden Geschäftsjahr begleiten und sichern zu können.

Ausblick 2022: AURIS ist bestrebt, den Lernenden, unter Berücksichtigung von aktuellen Trends und Veränderungen im Markt, im Unterricht gerecht zu werden. Aus diesem Grund wird im nächsten Geschäftsjahr das Lehrmittel neu evaluiert.

Graciela Sollberger, Vorstand

Qualifikationsverfahren

Das Qualifikationsverfahren wurde mit den drei Sprachregionen koordiniert. Die Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) wurde gemeinsam erstellt. Zum ersten Mal wurden mehrere Serien erstellt, damit diese an den unterschiedliche Prüfungstagen (D-CH) eingesetzt werden konnten und alle Kandidaten die gleiche Ausgangslage hatten.

Die VPA verlief einwandfrei und ohne spezielle Vorkommnisse. In der D-CH war die Prüfungskommission auf Besuch und hat AURIS, der Prüfungsorganisation und den Experten ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt.

In der Durchführung 2021 haben alle Kandidaten die praktische Prüfung bestanden. Insgesamt hat 1 Person die schulische Prüfung nicht bestanden und somit das EFZ nicht erhalten.

Im Geschäftsbereich QV haben wir eine weitere Entflechtung der Aufgaben vorgenommen. Fabian Gubler übernimmt das Amt des Chefexperten D-CH für die Prüfungen 2022 von Felix Häberli, der dieses Amt seit Beginn in den letzten 8 Jahren ausgeführt hat. Felix Häberli bleibt verantwortlich für das Qualifikationsverfahren bei AURIS. Ziel für 2022 ist eine weitere Harmonisierung der VPA in der ganzen Schweiz. Zum ersten Mal wird die VPA in allen Regionen an denselben Tagen durchgeführt.

Leiter QV AURIS Felix Häberli

B&Q Kommission

Die Kommission B&Q hat sich im März 2021 zur ersten und einzigen, virtuellen Sitzung im Geschäftsjahr 20/21 getroffen.

Der Schwerpunkt der Sitzung bildete die Information über den Stand der Arbeiten in den Arbeitsgruppen für die Umsetzung der Teilrevision Bildungsplan. Die Umsetzungsarbeiten fanden und finden unter der fachkundigen Leitung von Fiorella Moretton, EHB statt.

Die Arbeitsgruppen Betrieb (mit Schwerpunkt Lerndokumentation), üK-Harmonisierung über alle Sprachregionen (Vorlage 1. Lehrjahr) und Berufsfachschulen (Austausch/Koordination Unterricht und Vorbereitung auf mündliches QV zweisprachig) haben ihre Arbeiten erfolgreich abgeschlossen. Die Berufsfachschulen werden sich auch künftig zu einem regelmässigen Erfahrungsaustausch treffen.

Die Arbeitsgruppe QV Ausführungsbestimmungen hat im Herbst 2021 ihre Arbeit aufgenommen. Das erste QV nach den angepassten Ausführungsbestimmungen findet 2024 statt.

Im Tessin wurde im Rahmen des QV 2021 ein Pilot mit bilingualen Prüfungen durchgeführt. Die Erkenntnisse aus diesem Piloten fliessen nun in die Arbeitsgruppe QV ein und es wird geprüft, in welcher Form und unter welchen Voraussetzungen eine bilinguale Prüfung auch in den anderen Regionen stattfinden könnte.

Annemarie Gäumann, Vorstand

Finanzen

AURIS konnte das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von 13'178.10 abschliessen. Zudem konnten 60'000. — für die Erstellung eines neuen Schullehrmittels zurückgestellt werden.

AURIS konnte im vergangenen Geschäftsjahr neue Mitglieder gewinnen, was uns ermöglicht in der Zukunft einen Fokus auch auf das Berufsmarketing zu legen. Die Einnahmen üK, sind, Teilnehmerabhängig, gleichgeblieben.

Der Personalaufwand Geschäftsstelle ist aus folgenden Gründen gestiegen:
Seit Oktober 2020 ist Cinzia Mingrone in einem 50% Pensum Geschäftsführerin von AURIS und seit Januar 2021 unterstützt Markus Wenk in einem 20% Pensum die Geschäftsleitung. Dadurch konnte die Einführung von «Educola» und die neue WEB-Seite rechtzeitig umgesetzt werden. «Educola» erfüllt die Anforderungen von AURIS und ist um einiges günstiger als die Vorgängerversion «Sephir».

Durch den Wechsel von «Sephir» auf «Educola» konnten die Verwaltungskosten erheblich gesenkt werden.

Die Auswirkungen von Corona waren im vergangenen Schuljahr geringer. Alle üK's konnten unter Einhaltung der jeweiligen Vorschriften des BAG durchgeführt werden und haben keine zusätzlichen Kosten verursacht.

Markus Wenk, Vorstand