



# **GESCHÄFTSBERICHT**

## **2021/2022**

## Vorwort des Präsidenten

AURIS blickt auf ein erfolgreiches Jahr zurück. Mit der Veröffentlichung der QV-Bestimmungen ist die Teilrevision definitiv abgeschlossen, die Qualitätssicherungskommission für die überbetrieblichen Kurse hat ihre Arbeit aufgenommen und finanziell steht AURIS gut da. Mit dem Einsatz eines neuen Chefexperten für die Deutschschweiz hat AURIS hinsichtlich der Entflechtung von Doppelrollen den letzten Schritt getan. Seit diesem Jahr gib es bei AURIS keine Person die zwei Funktionen inne hat. Weiter werden alle Themen (üK, QV, QsK) in allen Landesteilen gleich gehandhabt.

Im Bereich Lehrbetriebe hat sich Swisscom entschieden, keine Lernenden Kundendialog mehr auszubilden. Der Abgang eines Kundendialog Pioniers bedauert AURIS sehr. Dennoch konnte die Anzahl angebotener Lehrplätze stabil gehalten werden. Das ist sehr erfreulich, denn wir konnten zusätzliche Betriebe und Branchen für die Ausbildung des Berufes Kundendialog gewinnen. Die Liste der Lehrbetriebe ist auf der Webseite von [www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch) ersichtlich.

Mein Dank gilt allen engagierten Lehrbetrieben und den Mitgliedern vom Verband. Ein herzliches Dankeschön auch an meine Kollegen und Kolleginnen im AURIS Vorstand, die neben ihrer beruflichen Tätigkeit auch weiterhin viel Herzblut in AURIS stecken und mit ihren Ideen die Qualität der Ausbildung laufend weiterentwickeln. Ein besonderes Dankeschön geht an die Geschäftsleiterin Cinzia Mingrone – sie geht täglich die «extra Meile» und ist ein riesiger Mehrwert für die Trägerschaft AURIS.

2



**Felix Häberli, Präsident**

[felix.haerberli@auris-verband.ch](mailto:felix.haerberli@auris-verband.ch)

## Qualifikationsverfahren

Die "Vorgegebene praktische Arbeit" (VPA) verlief einwandfrei und ohne spezielle Vorkommnisse. In der D-CH war zum ersten Mal Fabian Gubler als Chefexperte für die Durchführung verantwortlich.

Im QV 2022 hat ein Kandidat aus der Deutschschweiz die VPA nicht bestanden und somit das EFZ nicht erhalten.

Hinsichtlich des Qualifikationsverfahrens 2025 musste im Zuge der Teilrevision 2022, die Berufskennntnis-Prüfung angepasst werden. Dies geschah in Zusammenarbeit mit allen Berufsfachschulen für FKD in der ganzen Schweiz. Die Inputs der Berufsfachschulen wurden aufgenommen und durch AURIS konsolidiert. Entstanden ist eine moderne Prüfung, die neben den Berufs- auch die Fremdsprachenkenntnisse beinhaltet.

**Felix Häberli, Leiter QV AURIS**

[felix.haeberli@auris-verband.ch](mailto:felix.haeberli@auris-verband.ch)

## Überbetriebliche Kurse

Im Lehrjahr 21/22 durften insgesamt **297 Fachleute Kundendialog** Lernende die überbetrieblichen Kurse in den drei Sprachregionen besuchen; nachfolgend ein kleiner Überblick:

LJ/Region	DE-CH	FR-CH	IT-CH	Total
1. Lehrjahr	85	22	4	111
2. Lehrjahr	64	23	8	95
3. Lehrjahr	66	18	7	91

## ÜK Referenten und Referentinnen

Insgesamt waren an 173 üK-Tagen 22 üK Referenten/Referentinnen im Einsatz.

## Wahl der Fremdsprache – Start Lehrjahr 21/22

Fremdsprache	DE-CH	FR-CH	IT-CH	Total
Französisch	52			52
Englisch	33	11		44
Deutsch		11	4	15

## Harmonisierung üK

Die Arbeitsgruppe hat sich der Harmonisierung der üK Drehbücher für das 2. Lehrjahr gewidmet und wird die Arbeiten mit der Fertigstellung des 3. Lehrjahres im Frühjahr 2023 abschliessen.

4

## Ausblick Lehrjahr 2022/23

Ab Sommer 2022 stellt AURIS den Unterricht für die neuen üK-Klassen schrittweise auf digitales Lernen um. Computergestützte Aufträge und vor allem elektronische Prüfungen bereichern und unterstützen den Präsenzunterricht. Dies bedingt, dass die Lernenden ihr eigenes Notebook in den Unterricht mitbringen werden.



**Cinzia Mingrone, Geschäftsführerin**

[cinzia.mingrone@auris-verband.ch](mailto:cinzia.mingrone@auris-verband.ch)

## Workshops für Berufsbilder/-innen und Praxisbildner/-innen

AURIS hat auch im Lehrjahr 21/22 eintägige Workshops zum Thema «Ausbilden im Kundendialog» durchgeführt. Insgesamt haben 23 begeisterte und sehr motivierte Berufs- und Praxisbildner/-innen teilgenommen.

Gemeinsam wurden folgende Themen diskutiert und erarbeitet:

- Rechten und Pflichten eines Berufs-/Praxisbildner, einer Berufs-/Praxisbildnerin
- Ausbildungsauftrag
- Ausbildungsprogramm
- Bildungsplan
- Bildungsbericht mit Best Practice
- Lerndokumentation:  
Wie wird sie eingesetzt? Wie kann/soll man Lernende optimal begleiten/coachen?
- Überbetriebliche Kurse:  
Was erwarten wir von den Lernenden im üK?  
Transfer: Wie unterstütze ich die Lernenden bei der Umsetzung Theorie - Praxis

Die nächsten Durchführungen findet im Frühling 2023 statt.

**Cinzia Mingrone, Geschäftsleiterin**  
[cinzia.mingrone@auris-verband.ch](mailto:cinzia.mingrone@auris-verband.ch)

## Qualitätssicherungskommission überbetriebliche Kurse (QSK üK)

Die Qualitätssicherungskommission für die überbetrieblichen Kurse hatte sich bereits im Jahr 2021 gebildet und trat mit einem Kick-Off Meeting Ende Januar 2022 in Aktion.

Aufgrund der angestrebten Harmonisierung der üK zwischen den drei Sprachregionen, traf sich die Kommission im April und Mai 2022, wobei die Besuche der ÜK-Referenten/-innen koordiniert und die gesammelten Erkenntnisse und Massnahmen anschliessend im Plenum besprochen wurden. So konnte Ende September die Planung der noch nicht besuchten ÜK-Referenten/-innen des 1. Lehrjahres durchgeführt werden.

Die QSK besteht aktuell aus je einer Vertretung der Groupe Mutuel, der Schweizerischen Post AG, der Swisscom AG, der Igkg Züri, der Avolaq, der OdA AURIS unter Beistand des MBA Zürich.

Ende 2022/Anfang 2023 werden die ÜK-Referenten/-innen des 2. Lehrjahres besucht.

Wir freuen uns, neue Mitglieder für die QSK begrüßen zu dürfen.



**Graciela Sollberger, Vorstand**

[graciela.sollberger@auris-verband.ch](mailto:graciela.sollberger@auris-verband.ch)

## **Kommission Berufsentwicklung und Qualität (B&Q)**

Die Kommission B&Q hat sich im März 2022 zu einer virtuellen Sitzung im Geschäftsjahr 21/22 getroffen. Im Rahmen der Teilrevision des Bildungsplanes wurde die Vernehmlassung zu den Ausführungsbestimmungen (Baustein 7) überprüft und abgeschlossen.

Die revidierten QV-Ausführungsbestimmungen gelten erstmalig für das Qualifikationsverfahren 2024. Das Dokument ist auf der Webseite AURIS in allen drei Sprachen publiziert. Erfreulich war, dass das QV-Verfahren 2022 regulär durchgeführt werden konnte und die erlassene Ausnahmeregelung (Covid-Ausnahmeregelung) nicht zum Einsatz kam.

Personelles: Durch den Zusammenschluss von Sunrise und UPC ist die Vertretung von UPC aus der Kommission ausgeschieden und das Unternehmen wird neu durch ein Kommissionmitglied vertreten.



**Annemarie Gäumann, Vorstand / Präsidentin B&Q Kundendialog**  
[annemarie.gaeumann@auris-verband.ch](mailto:annemarie.gaeumann@auris-verband.ch)

## Finanzen

AURIS konnte das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von CHF 8'438.33 abschliessen. Zudem konnte die Trägerschaft CHF 90'000.00 für die Erstellung eines neuen Lehrmittels Berufskennnisse zurückstellen. Für weitere Details wird auf die ausführliche Jahresrechnung verwiesen.

Der Informatikaufwand hat sich im vergangenen Geschäftsjahr gesteigert. AURIS hat die ersten Schritte zur «Digitalisierung» vollzogen, dies mit der Anschaffung eines Learning Management Systems (LMS).

Ab dem Schuljahr 22/23 gilt für die 1. Lehrjahr-Lernenden «Bring Your Own Device (BYOD)». Alle üK-Prüfungen werden zukünftig digital durchgeführt.



Markus Wenk, Vorstand

[markus.wenk@auris-verband.ch](mailto:markus.wenk@auris-verband.ch)