

# WIR KAUFLEUTE

Das Magazin des  
Kaufmännischen  
Verbandes Zürich  
#01\_02/2018

*Gemeinsam stärker!*



**kaufmännischer  
verband**

*mehr wirtschaft. für mich.  
in zürich.*



Foto: Elias Hassos

## „KEINE ANGST VOR KÜNSTLICHER INTELLIGENZ“

*Wenn Roboter und KI-Systeme uns Arbeit abnehmen, genügen für uns womöglich künftig vier, fünf Stunden Arbeitszeit am Tag. Vielleicht muss auf die digitale Revolution, die im Kern eine wirtschaftliche ist, eine gesellschaftliche und politische folgen, sagt der Philosoph und Wirtschaftsinformatiker OLIVER BENDEL.*

04



## WAS IST KÜNSTLICHE INTELLIGENZ?

Wo ist sie schon im Einsatz? Wo kommt sie noch? Was kann sie, was nicht? Fragen über Fragen – wir liefern Antworten.

06



## WIE LANGE GIBT ES MEINEN JOB NOCH?

Das digitalisierte Büro ist nicht mehr aufzuhalten. Wir Kaufleute hat bei Chefassistentinnen eine Umfrage gestartet und nach ihrem Befinden gefragt.

16



## KI UND DIE ROBOTIK KANN DIE WELT VERBESSERN

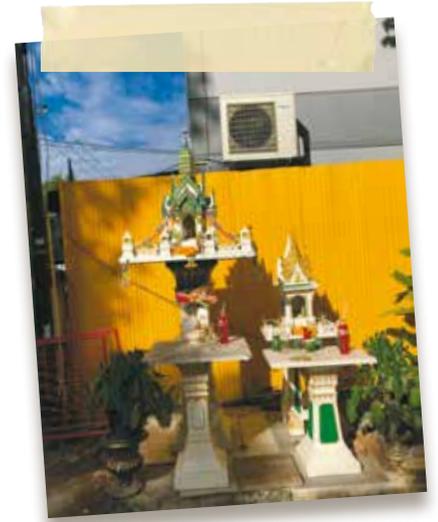
KI und die Robotik wird uns ermöglichen, gewisse Aufgaben effizienter und zuverlässiger auszuführen, aber nicht die Kreativität von Menschen erreichen, ist ROLAND SIEGWART überzeugt.

08



*Können Sie den  
Prezi Viewer?  
Echt nicht?! -*

*Gehen Sie sofort zum  
App-Update auf  
Seite 23*



## WETTBEWERB: IN WELCHER STADT BIN ICH?

Digitale Nomaden machen die Welt zum Büro. In Co-Working Spaces treffen sie auf Gleichgesinnte aus allen Herren Länder und inspirieren sich gegenseitig. In dieser Ausgabe: ANINA TORRADO LARA.

In welcher Stadt ist Anina unterwegs? Raten Sie mit und gewinnen Sie einen Reisegutschein im Wert von CHF 200.

31

Eidg. Berufsabschlüsse werden von der öffentlichen Hand künftig grosszügiger mitfinanziert – dabei gilt es einiges zu beachten.

17



## kaufmännischer verband

*mehr wirtschaft. für mich.  
in zürich.*

SCHALTER Mo bis Mi 9.00 bis 17.00 Uhr, Do 9.00 bis 18.00 Uhr, Fr 9.00 bis 16.00 Uhr  
TELEFON Mo bis Mi 8.00 bis 17.00 Uhr, Do 8.00 bis 17.00 Uhr, Fr 8.00 bis 16.00 Uhr  
KONTAKT info@kfmv-zuerich.ch, kfmv-zürich.ch, 044 211 33 22



# „KÜNSTLICHE INTELLIGENZ WIRD UNS NICHT AUSLÖSCHEN“

*„Wenn Roboter und KI-Systeme uns Arbeit abnehmen, genügen womöglich künftig vier, fünf Stunden Arbeitszeit am Tag. Die Gewinne werden nach wie vor erzielt, man muss sie nur gerecht verteilen.“*

*Oliver Bendel*

**Software- und Hardwareroboter unterstützen und ersetzen uns – auch im KV-Bereich. Sie können alle möglichen Tätigkeiten übernehmen, auch solche kreativer Art. Dennoch sind mehr denn je kreative Menschen gefragt, sagt Wirtschaftsinformatiker und Maschinenethiker Oliver Bendel.**

**Was ist ein Chatbot – und was hat er mit künstlicher Intelligenz zu tun?** Chatbots sind ein Beispiel für Softwareroboter. Sie sind auf Websites oder in Instant-Messaging-Systemen zu finden und kommunizieren mit Benutzerinnen und Benutzern in natürlicher Sprache. Oft haben sie einen sichtbaren Avatar, etwa einen Stellvertreter einer Rolle oder eines Typs. Um kommunizieren zu können, benötigt der Chatbot künstliche Intelligenz (KI), denn die menschliche Kommunikation hängt mit der menschlichen Intelligenz zusammen. KI versucht, diese nachzubilden – so entsteht maschinelle oder eben künstliche Intelligenz als System und Phänomen.

**In welchen KV-Bereichen kommen Chatbots bereits zum Einsatz? Welche Verbesserungen bringen sie?** Chatbots werden seit zirka 20 Jahren eingesetzt. Um die Jahrtausendwende gab es ausgesprochen interessante Lösungen, etwa Cor@ von der Deutschen Bank: Sie hat zu Finanzprodukten beraten. Später kam Leo, der Barkeeper, dazu, der sehr witzig war und bestimmte Mixgetränke vorgeschlagen hat. Prinzipiell können Chatbots zu allen Themen und auch in allen KV-Bereichen informierend und unterstützend tätig sein. Sie können auch Webseiten oder Dienste aufrufen. Vorteilhaft ist, dass sie standardisierte Antworten geben können, die vorher geprüft und gutgeheissen wurden. Sie können rund um die Uhr tätig sein und kosten fast nichts.

**Welche Jobs braucht der Mensch somit in Zukunft nicht mehr selbst auszuführen?** Hardware- und Softwareroboter werden zahlreiche Tätigkeiten übernehmen können: Intelligente Agenten und Chatbots können rekrutieren, sie können kommunizieren und dadurch, wie angedeutet, Kunden beraten und ihre Probleme lösen. Selbst kreative Berufe sind betroffen. Es existieren auch Kooperations- und Kollaborationsroboter in der Industrie, oder Pflegeroboter wie Robear, die Hand in Hand mit Menschen arbeiten, die uns also unterstützen, nicht ersetzen.

**Und in welchen KV-Bereichen wird es auch in 20 Jahren noch den Menschen brauchen?** Menschen sind auch in Zukunft weiter gefragt. Oft braucht es Bauchgefühl und langjährige Erfahrung, um eine Person oder einen Fall richtig einschätzen zu können. Und Fantasie, um etwas Neues zu schaffen.

**Konkret: Welche Fähigkeiten und Skills verlangt die zukünftige Arbeitswelt von uns Menschen?** Wir müssen KI als Phänomen verstehen und deuten können. Wir müssen sie als System im Zaum halten. KI als Disziplin sollten wir zumindest ansatzweise kennenlernen. Also sollte man sich in Lehre oder Studium mit den Grundlagen der KI vertraut machen, zudem mit Informationsethik und Maschinenethik. Grundsätzlich ist Kontextwissen wichtig. Wir sollten dabei nicht nur auf Aus- und Weiterbildung, sondern ebenso auf Bildung setzen.

**In der Vergangenheit haben Maschinen monotone, gleichbleibende Tätigkeiten übernommen. KI dringt nun in den Bereich kreativer Arbeit vor, kommt also auch da zum Einsatz, wo viel mit dem Kopf gearbeitet wird. Wo sind die Grenzen von KI?** KI-Systeme können Autos designen und Konstruktionen aller Art entwerfen. Auch sind inzwischen relativ gute Übersetzungssysteme auf dem Markt. Dennoch würde ich sagen, dass die Sprache immer noch ein Bereich ist, wo wir brillieren können – wenn wir es denn tun: Ausgerechnet die sprachlichen Fähigkeiten sehe ich bei uns schwinden. Ich sagte, dass wir Bildung benötigen. Ich ermuntere dazu, möglichst viele handwerkliche und künstlerische Tätigkeiten auszuprobieren. Auch ein geisteswissenschaftliches Studium kann nie schaden.

**Und womit verdienen wir unser Geld?** Wenn Roboter und KI-Systeme uns Arbeit abnehmen, genügen für uns womöglich künftig vier, fünf Stunden Arbeitszeit am Tag. Die Gewinne werden nach wie vor erzielt, man muss sie nur gerecht verteilen. Das ist heute nicht der Fall und wird morgen vermutlich genauso wenig der Fall sein. Vielleicht muss auf die digitale Revolution, die im Kern eine wirtschaftliche ist, eine gesellschaftliche und politische folgen.

**Was sagen Sie Menschen, die sich davor fürchten, dass sich KI irgendwann verselbstständigt? Ist das tatsächlich eine Gefahr?** Man kann fordern, dass die Ergebnisse von KI-Systemen immer voraussagbar, voraussehbar und überschaubar sein sollten – aber das sind sie schon lange nicht mehr. KI wird sich verselbstständigen. Aber vermutlich wird sie sich nicht dafür entscheiden, uns auszulöschen – obwohl wir die grösste Bedrohung für diesen Planeten sind.

Prof. Dr. OLIVER BENDEL ist Philosoph und Wirtschaftsinformatiker. Er lehrt und forscht an der Hochschule für Wirtschaft FHNW mit den Schwerpunkten E-Learning, Wissensmanagement, Social Media, Wirtschafts-, Informations- und Maschinenethik.



# WAS GENAU IST KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



## KÜNSTLICHE INTELLIGENZ (KI)

- Wenn Maschinen Tätigkeiten ausführen, für die es Intelligenz erfordert, spricht man von künstlicher Intelligenz.
- Dafür benötigen die Maschinen grosse Datenmengen, in denen sie anhand statistischer Modelle Muster identifizieren. Daraus werden dann automatisch Entscheidungen abgeleitet.
- Man spricht auch von maschinellem Lernen, weil die Systeme sich in ihrem Einsatz selbstständig verbessern.



## WO IST KI BEREITS SCHON IM EINSATZ?

- Bei Robotern, die sich autonom bewegen, zum Beispiel selbstfahrenden Autos. Die Revolution: Maschinen haben eigene Augen und Ohren.
- Bei Robotern, die Vorhersagen machen wie beim automatisierten Handel, bei dem Computerprogramme aufgrund von Algorithmen automatisch mit Wertpapieren handeln.
- Bei Robotern, die automatisch Wissen aus Texten extrahieren: Hier geht es um Sprache und Textverständnis. Beispiele sind Googles Suchmaschine, IBM's Frage-Antwort-System Watson oder Alexa von Amazon.



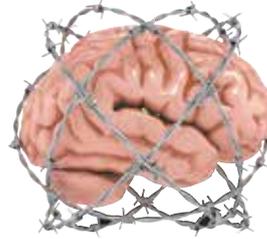
### WELCHE JOBS SIND GEFÄHRDET?

- Sekretariatskräfte\*, Schalterbedienstete, Telefonisten, Kassierer, Postverteiler/-sortierer, Drucker, Fachkräfte in der Landwirtschaft, Buchhalter, Steuerberater, Finanz- und Anlageberater



### WELCHE JOBS SIND WENIGER GEFÄHRDET?

- Rettungsdienstpersonal\*, nicht akademische Krankenpflegefachkräfte, medizinische Assistenten, Kinderbetreuer, Fitnesstrainer, Sozialarbeiter, Coiffeure, Psychologen, Ärzte, Architekten, Physiotherapeuten, Bauingenieure, Anwälte



### WO LIEGT DIE GEFAHR DER KI?

- Die Vernetzung ist bei der künstlichen Intelligenz ein extrem wichtiges Thema. Die Frage ist, ob und wie die maschinellen Intelligenzen zusammenwachsen.
- Insbesondere in Staaten mit zentralistischen und totalitären Strukturen liessen sich durch den Einsatz einer Super-KI Kontrollmechanismen entwickeln, die das Verhalten der Menschen beeinflussen können.
- Es gilt deshalb darauf zu achten, welche Systeme vernetzt werden – und wer das kontrolliert.



### WO LIEGEN DIE CHANCEN?

- Zukunftschancen gibt es trotz künstlicher Intelligenz über alle Qualifikationsstufen hinweg – insbesondere für Stellen, bei denen es auf Kreativität, soziale Interaktion und hochwertigen Kundenservice ankommt. Denn bei der Lösung unstrukturierter Probleme oder bei zwischenmenschlichen Beziehungen können Maschinen kaum einspringen.
- Wenn Unternehmen ihre Geschäftsprozesse frühzeitig anpassen, bietet die Automatisierung ebenfalls Chancen: Durch die Betonung des Kundenerlebnisses lassen sich Preise und Margen verbessern und dank der Automatisierung sinken die Grenzkosten der Produktion, wodurch mehr Spielraum bei der Preisgestaltung entsteht.

## EINIGE ZAHLEN ZUR SCHWEIZ

→ Beschäftigte, die in den nächsten Jahren und Jahrzehnten durch Automatisierung ersetzt werden könnten:	48%
→ Anstieg der Gesamtbeschäftigung in den letzten 25 Jahren:	+ 10%
→ Wachstumsprognose Arbeitsstellen in den kommenden 10 Jahren:	+ 2%
→ Abnahme der Arbeitsstellen, für die mittlere Qualifikation erforderlich sind (in den letzten 20 Jahren)**:	- 10%
→ Anstieg der Arbeitsstellen, für die hohe Qualifikationen erforderlich sind (in den letzten 20 Jahren)**:	+ 7,6%
→ Anstieg der wissensintensiven Tätigkeiten zwischen 2008 und 2016:	+ 13,8%
→ Abnahme der kaufmännischen Vollzeitstellen** zwischen 1995 und 2015:	- 168'000

\* In diesen Aufzählungen wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer eingeschlossen.

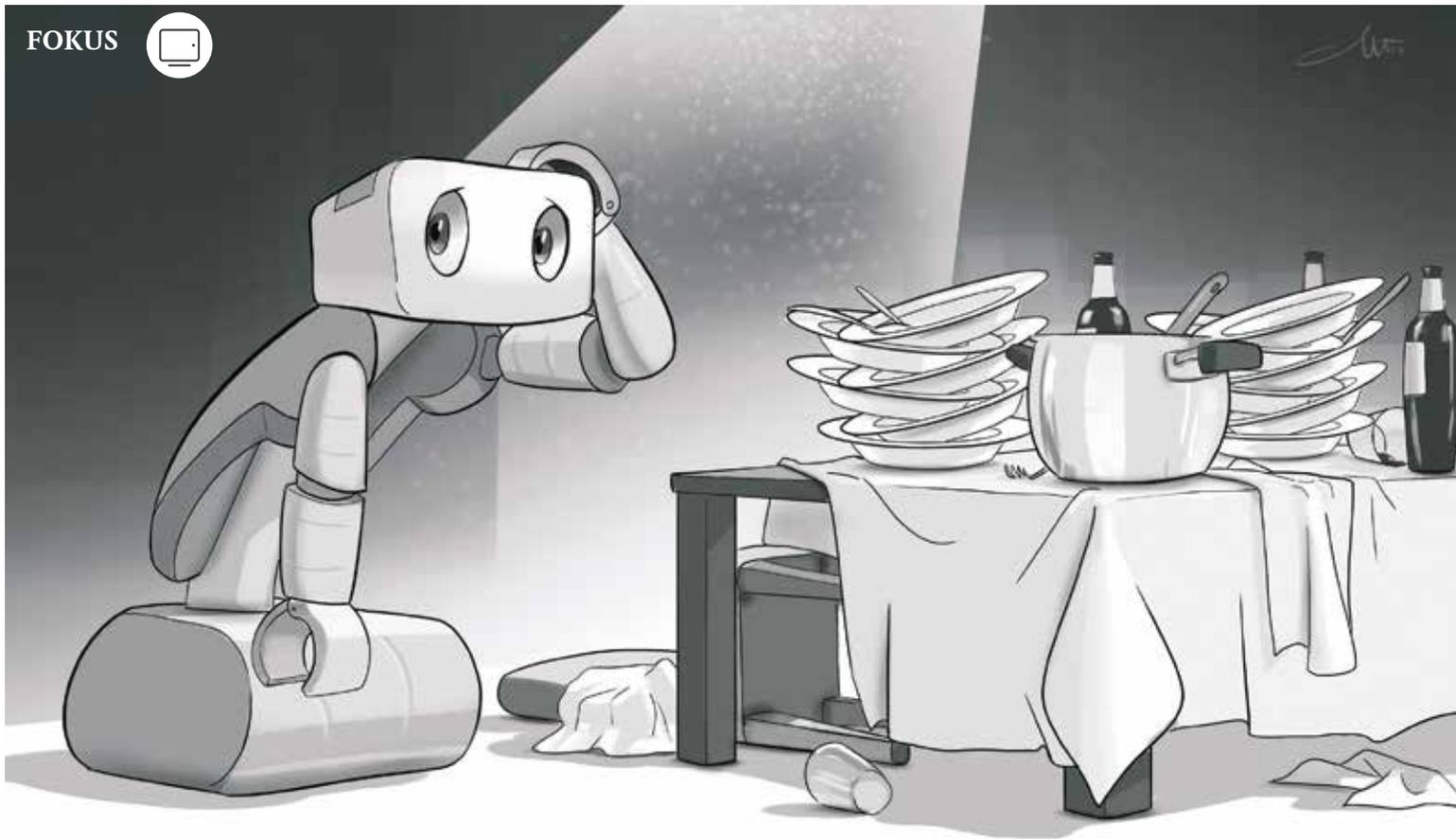
\*\* Betriebswirtschaftliche und kaufmännische Bürofachkräfte, Sekretariatskräfte, Telefonist/-innen, Empfangspersonal

Quellen: „Oft entscheiden Menschen sehr schlecht“, Interview mit Thomas Hofmann, NZZ 1.11.2017

Mensch und Maschine: Roboter auf dem Vormarsch? Folgen der Automatisierung für den Schweizer Arbeitsmarkt. Deloitte AG, 2015

Digitalisierung und Arbeitsmarktfolgen. Fondation CH2048, 2017

\*\*\* Im Verhältnis zur Gesamtbeschäftigung



# *KEINE ROBO- KALYPSE IN SICHT*

**Täglich faszinieren uns die Nachrichten und sozialen Medien mit den neuesten Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz (KI) und erschrecken uns zugleich mit den dunklen Seiten von selbstlernenden Systemen. Was können wir von intelligenten Robotern tatsächlich erwarten?**

In der Tat, KI zeigt immer eindrucklichere Fähigkeiten: Vor einem Jahr haben Googles DeepMind-Algorithmen den weltbesten Spieler im sehr komplexen Brettspiel Go besiegt. KI ist aber nicht nur erfolgreich beim Spielen, sondern hat beispielsweise auch eine unschlagbare Zuverlässigkeit beim Erkennen von Krebsgewebe in medizinischen Bilddaten gezeigt. Fälschlicherweise extrapolieren einige KI-Experten – und viele Nicht-Experten – diese Resultate unreflektiert auf andere Bereiche und erwarten, dass autonome Fahrzeuge oder Service-Roboter schon in ein paar Jahren die Fähigkeiten von Menschen erreichen oder sogar übertreffen werden. Heute gibt es aber keine Programme und Algorithmen, welche die Komplexität unseres täglichen Lebens nur annähernd verstehen oder selbstständig neue Ideen entwickeln können.

**KI-Systeme haben eingeschränkte Fähigkeiten.** KI ist heute also zunächst immer noch nicht viel mehr als ein Programm, das die Optimierung von grossen Datenströmen ermöglicht. So ermöglicht Deep Learning, das Input/Output-Verhalten zu optimieren, wie zum Beispiel die Identifikation von Krebsgewebe (Output) auf der Basis von Bildern (Input). Darin sind Computer besser als wir Menschen, weil sie viel schneller auf grosse Datenmengen zugreifen und sie verarbeiten können. Heutige KI-Systeme sind aber sehr eingeschränkt in ihren Fähigkeiten. Daher ist es gewagt, von KI-Systemen, die strukturierte und enge Probleme lösen, auf Robotersysteme, die sehr komplexe und multimodale Probleme unseres täglichen Lebens lösen, zu extrapolieren. Im Gegensatz zur Datenanalyse und strategischen Spielen benötigen intelligente Roboter ein menschenähnliches Verständnis von komplexen und dynamischen Situationen. Basierend auf Teilinformationen müssen sie zuverlässige Entscheidungen treffen und mit hohem Fingerspitzengefühl mit der Umwelt interagieren. Robotik, das ist nicht einfach nur gute KI-Algorithmen: Es geht um multimodale Wahrnehmung über verschiedenste Sinne und vertieftes semantisches Verständnis.

**Roboter sind nicht wirklich intelligent.** Als Robotiker sind wir natürlich begeistert über die neuen Werkzeuge, welche die neuste KI anbietet. Es ermöglicht uns, die grossen Herausforderungen anzugehen, die vollständig autonome Roboter stellen. Wir kennen aber auch die wunderbaren Fähigkeiten der Menschen und die Grenzen der heutigen Robotik und teilen daher die überzeichneten Erwartungen der KI-Experten und Zukunftsforscher nicht. Ungeachtet der extensiven Anstrengungen in der KI und Roboterforschung der letzten Jahre sind Roboter heute nicht wirklich intelligent. Sie können nicht taktil interagieren und müssen immer noch für die einfachsten Aufgaben von einem Spezialisten programmiert werden. Wenn renommierte Marktforscher voraussagen, dass Roboter uns in den nächsten 10 bis 20 Jahren Millionen von Jobs wegnehmen werden – vom Handwerkerjob bis zur Pflegefachperson – ist das schon sehr überraschend.

In den letzten Jahrzehnten haben Roboter viele hochautomatisierte Jobs in der Produktion übernommen und uns so von langweiligen, gefährlichen und ungesunden Arbeiten befreit. Aber: Wie viele Roboter haben Sie angetroffen, die einen Tisch nach einer Dinnerparty abräumen, ein Auto reparieren oder eine Küche installieren können? Oder haben Sie je ein KI-System gesehen, das mit einem Kunden die Spezifikation einer Software bespricht und selbstständig das entsprechende Programm schreibt?

**KI und Robotik können die Welt verbessern.** KI – und im speziellen Roboter – werden uns in kleinen Schritten ermöglichen, gewisse Aufgaben effizienter und zuverlässiger ausführen zu können. Sie werden aber in den nächsten Jahrzehnten sicher nicht die Kreativität und Interaktivität von Menschen erreichen. Es gibt daher keinen Grund, Angst zu haben, dass Roboter all unsere Jobs oder sogar die Weltherrschaft übernehmen werden. Wir sollten daher die KI- und Robotik-Technologie mit offenen und zugleich kritischen Armen aufnehmen, damit sie ungesunde und gefährliche Jobs übernehmen, unsere Strassen sicherer oder die Landwirtschaft effizienter und nachhaltiger machen. Wenn sinnvoll eingesetzt, können KI und Robotik unsere Welt zu einer besseren Welt für alle machen.

ROLAND SIEGWART ist Professor für autonome mobile Roboter an der ETH Zürich und Co-Direktor des Wyss Zurich Centers. Er ist Mitbegründer mehrerer Start-up-Firmen und ein starker Promoter von Innovation und Entrepreneurship in der Schweiz.





# *FIT FÜR DIE DIGITALE WELT*





**Vor Kurzem hat Elon Musk, der Gründer von Tesla, die ersten selbstfahrenden Lastwagen vorgestellt. In den Warenhäusern von Amazon sind längst Roboter dafür zuständig, dass Bestellungen so schnell wie möglich aufbereitet werden. Die Digitalisierung der Arbeitswelt schreitet unbestritten voran. Wer sein Rüstzeug beisammen hat, ist im Vorteil.**

Clara ist Studentin und arbeitet zwei Tage die Woche in der Firma ihres Vaters. Ihre Aufgabe besteht darin, Informationen aus Word-Dokumenten herauszulesen und diese in ein Datenbanksystem zu kopieren. Dafür erhält sie jede Stunde 25 Franken. Aufs Jahr hochgerechnet kostet sie die Firma also 20'800 Franken. In den Sommerferien lernt Clara programmieren und findet einen Weg, ihre monotone, repetitive Arbeit komplett zu automatisieren. Die Arbeit, für die sie bisher 16 Stunden pro Woche aufgewendet hat, kann nun das von ihr entwickelte Computerprogramm mit einem 30-Zeilen-Code innerhalb von wenigen Minuten erledigen.

Dieses Beispiel wirft interessante Fragen auf. Soll Clara weiterhin zur Arbeit gehen, die 25 Franken pro Stunde einkassieren, ihr Programm alle Arbeit machen lassen – und währenddessen Netflix schauen? Soll sie es für einmalig 20'000 Franken ihrem Vater verkaufen und der Firma auf einige Jahre hinaus viele Kosten ersparen? Oder soll sie gar ihrem Vater vorschlagen, weitere monotone Arbeitsprozesse zu automatisieren – mit der Folge, dass die Firma womöglich zusätzliche Vollzeitstellen streicht?

**Die Zukunft gehört den Technikern.** Clara ist keine fiktive Person, sondern eine reale Teilnehmerin einer *Master21 Code Week*. Dort erhalten Teilnehmende in fünf Tagen einen Überblick über die Grundlagen digitaler Technologien und Konzepte. Am Ende der Woche hat jeder sein eigenes kleines Projekt mithilfe von professionellen Softwareentwicklern realisiert und vorgestellt. Claras Projekt zeigt, dass bereits ein minimales Programmierverständnis ausreichen kann, um gewisse Arbeiten zu automatisieren. Das Beispiel ist aber nur eines von vielen. Nach und nach werden einfache Arbeiten von Maschinen und Algorithmen abgelöst. Umso wichtiger ist es, dass Arbeitnehmende in naher Zukunft die Fähigkeit besitzen, diese Maschinen zu programmieren.

„**Programmiere oder werde programmiert.**“ In der heutigen Zeit verbringt jede Person durchschnittlich vier Stunden pro Tag auf sozialen Netzwerken wie Facebook, Snap-

chat, Instagram oder Twitter. Viele davon sind beinahe nicht mehr wegzudenken, bergen aber massive Gefahren für die Zukunft unserer Gesellschaft. Die Non-Profit-Organisation Time Well Spent versucht, solche „versteckten“ Gefahren aufzuzeigen: Facebook teilt uns in politische Gruppen auf und möchte uns dabei vor anderen (vermeintlich) unbehaglichen Ansichten „schützen“. Instagram glorifiziert das „perfekte“ Leben in Bildern und kratzt damit am Selbstwertgefühl vieler Nutzerinnen und Nutzer. Netflix spielt automatisch die nächste Folge ab, weil Schlaf laut dem Serien- und Filmanbieter als grösste Konkurrenz angesehen wird. Meistens sind diese Netzwerke so konstruiert, dass Nutzerinnen und Nutzer möglichst viel Zeit darauf verbringen. Aber all diese potenziellen Gefahren sind nicht zufällig entstanden: Programme werden (noch) immer von Menschen mit bestimmten Absichten geschrieben. Ob diese gut oder schlecht sind, sei dahingestellt.

Es passiert schnell, dass man sich der Technologie ausgeliefert fühlt. Jeder hat aber die Möglichkeit, selber zu entscheiden, ob er die digitale Welt aktiv mitgestalten oder lieber eine passive Rolle einnehmen möchte. Oder wie der amerikanischen Medientheoretiker Douglas Rushkoff zu sagen pflegte: „Programmiere oder werde programmiert.“ Programmieren lernen ist nicht einfach, aber möglich. Neben ein wenig Theorie ist dazu vor allem viel Praxis nötig. Um sich für die digitale Welt zu rüsten, sind Programmiergrundkenntnisse wichtig – und hier setzt *Master21* an: Die Menschen sollen befähigt werden, ihre Zukunft selbstständig in die Hände zu nehmen und die (digitale) Welt aktiv mitzugestalten.

#### **MASTER 21 ACADEMY**

**WAS:** Der Grundgedanke von *Master21* besteht darin, in Kursen Fertigkeiten zu fördern, die für das 21. Jahrhundert wichtig sind.

**FÜR WEN:** Die Kurse sind gedacht für Personen, die mit Entwickeln und Software zu tun haben oder generell ihr Wissen erweitern möchten, dabei aber eine Alternative zu den theorie-lastigen Fachhochschulen und Universitäten suchen. Ziel der *Code Week* ist es, ein Grundverständnis vom Aufbau und der Programmierung von Web-Applikationen zu erhalten. Zum Schluss wird ein eigenes kleines Projekt, wie zum Beispiel die persönliche Webseite, umgesetzt.

**WANN UND WO:** Daten der nächsten Schulungen unter [master21.academy/programs](http://master21.academy/programs)

RODRIGO HÄNGGI ist Softwaredesigner und Entwickler sowie Mitgründer von *Codegestalt* und *Master21*.

# ... CHRISTIAN WÖLFLE

*«Grüezi miteinander!  
Ich heisse Pepper und  
könnte in Zukunft der  
KI-Assistent von Rektor  
Christian Wölfle sein.  
Ich heisse Sie sehr herzlich  
willkommen. Heute  
unterrichten wir im Team:  
der Chef und ich.»*



## Unterrichten bald Roboter? Der designierte Rektor Grundbildung der KV Zürich Business School Christian Wölfle wagt einen Ausblick in die Zukunft.

**Es könne nicht sein, dass junge Erwachsene nichts von einfachen Computerprogrammen verstehen, heisst es in einem kürzlich erschienenen FAZ-Artikel. Müssen alle Schülerinnen und Schüler programmieren lernen?** In einer arbeitsteiligen Wirtschaft muss niemand alles können! Für einen Computerspezialisten mit Informatiker-Lehre ist das virtuose Beherrschen seiner Programmiersprache entscheidend. Für unsere KV-Lernenden in der schulischen Grundbildung ist das eigentliche Programmieren keine Kernkompetenz. Viel wichtiger ist das Verständnis, wie Programme bzw. Algorithmen funktionieren. In der späteren beruflichen Weiterbildung kann es aber sehr wohl sein, dass Kaufleute sich spezifische Programmierkenntnisse aneignen müssen, damit sie sich den Herausforderungen – z.B. im Bereich Marketing – stellen können.

**Wird Programmieren in naher Zukunft ein Schulfach an der KVZBS?** Der Lehrplan 21 bringt der Volksschule das Fach „Medien und Informatik“. Ob und wie dieses unser anwendungsorientiertes Schulfach IKA (Information, Kommunikation, Administration) beeinflussen wird, und ob wir darauf aufbauend Programmierkurse anbieten müssen oder gar einen neuen Fachbereich „Programmieren“ eröffnen dürfen, können wir noch nicht abschätzen. Klar ist hingegen, dass sich die Berufsbilder im kaufmännischen Bereich weiter verändern werden. Die Digitalisierung ist eine Ursache davon. Im Rahmen der Schulentwicklung müssen wir fächerübergreifend mit dieser Entwicklung Schritt halten.

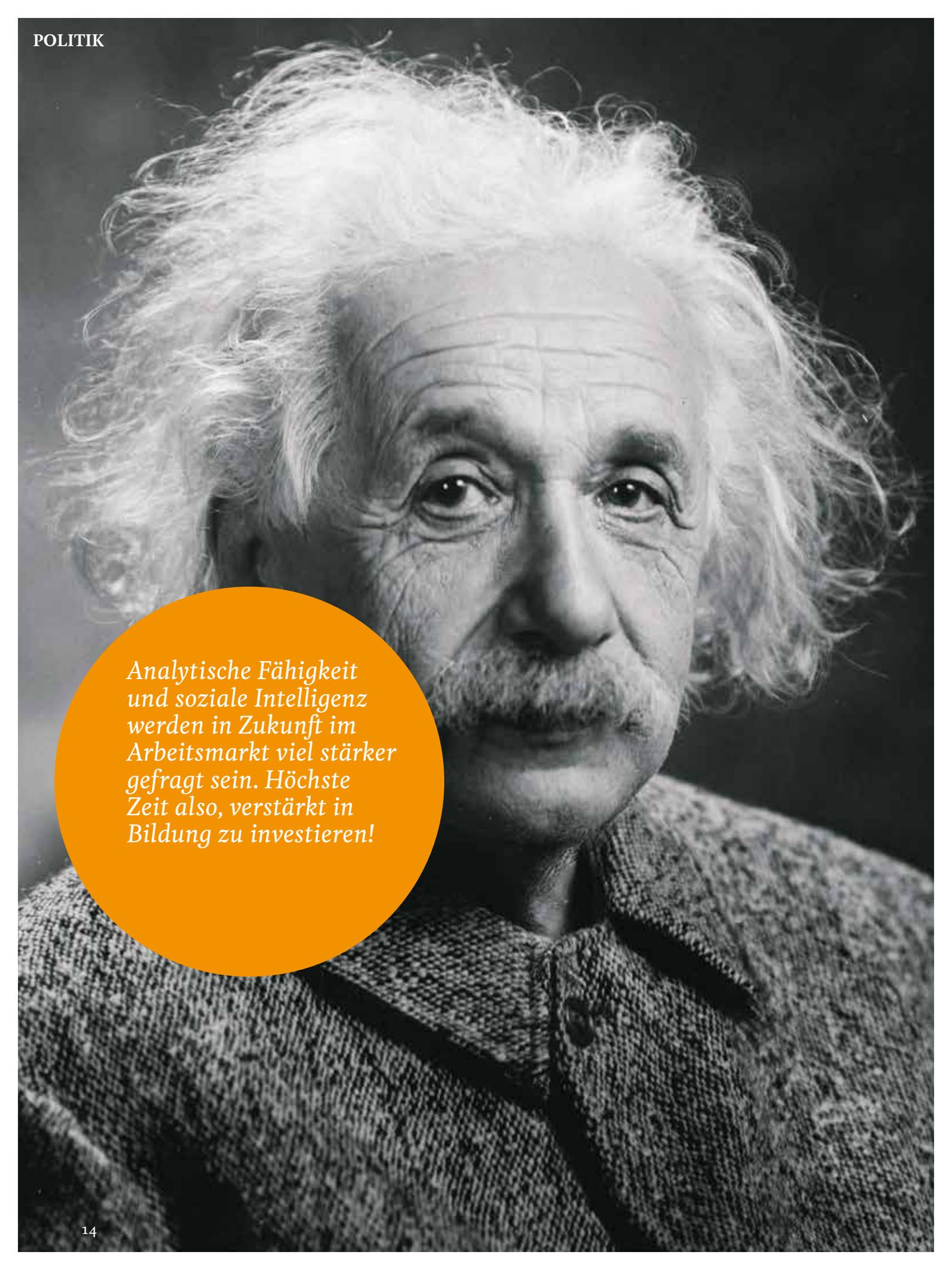
**Wie wird in fünf bis zehn Jahren unterrichtet? Gibt es noch Frontalunterricht – oder läuft alles via E-Learning, iPads oder gar Roboter?** Der Methoden-Mix im Klassen-

zimmer ist und bleibt ein Dauerauftrag. Frontalunterricht, Team- und Gruppenarbeiten, selbstorganisiertes Lernen und Selbststudium müssen in einer optimalen Abwechslung angeboten und mit idealen Lernmedien unterstützt werden. Das Eintönige und Gleichförmige ist langweilig – und für mich gibt es nichts Schlimmeres als langweiligen Unterricht! Deshalb bin ich überzeugt, dass E-Learning, iPads oder evtl. sogar Roboter den Schulalltag bestenfalls auffrischen und Abwechslung in die Schulstube bringen – Lehrerinnen und Lehrer werden dadurch jedoch nicht ersetzt!

**Wo sehen Sie die grössten Chancen der Digitalisierung für die Lernenden an der KVZBS?** Aufgeklärte Lernende wissen, was Programmierende mit Algorithmen erreichen. Sie können sich dieses Wissen zunutze machen (z.B. im Umgang mit Big Data) und kennen Strategien, um sich als Privatperson bzw. als Teil einer Institution vor unbeabsichtigter Datenpreisgabe zu schützen. Haben unsere Lernenden zudem selbst eine Ahnung vom Programmieren, können sie diese Zusammenhänge noch besser verstehen.

**In welchen Bereichen werden Lehrerinnen und Lehrer durch Roboter ersetzt? Welche Aufgaben sehen Sie in Gefahr – respektive: Wo sehen Sie Potenzial für Roboter?** Der Roboter als „Lehrermaschine“ mit Kopf, Hand und Herz wird es nicht geben. Soziale Beziehungen und spontane emotionale Interaktionen können zum Glück nicht simuliert werden. Lehrpersonen werden deshalb mit der Digitalisierung noch wichtiger: Nur sie können das Feuer der Begeisterung in den Unterricht bringen und dafür sorgen, dass es niemandem ablöscht!

Das Gespräch führte ROLF BUTZ, Geschäftsführer des Kaufmännischen Verbandes Zürich.

A black and white close-up portrait of Albert Einstein, showing his characteristic wild, white hair and mustache. He is looking directly at the camera with a slight, thoughtful expression. The background is dark and out of focus. An orange circular graphic is overlaid on the lower-left side of the image, containing white text.

*Analytische Fähigkeit  
und soziale Intelligenz  
werden in Zukunft im  
Arbeitsmarkt viel stärker  
gefragt sein. Höchste  
Zeit also, verstärkt in  
Bildung zu investieren!*

# SCHÖNE NEUE ARBEITSWELT

**Die zunehmende Digitalisierung bietet Chancen, die rasch genutzt werden sollten. Mit einer breit angelegten Diskussion und zusätzlichen Finanzmitteln für die Bildung auf allen Ebenen kann der Herausforderung am besten begegnet werden.**

Der Bundesrat hatte vor seiner Sommerpause 2017 den *Aktionsplan Digitalisierung* des Departements für Wirtschaft, Bildung und Forschung (WBF) zur Kenntnis genommen. Finanzielle Mittel für die Umsetzung der von Bundesrat Schneider-Amman bereits angekündigten Massnahmen hat er jedoch bisher nicht gesprochen. Bleibt es dabei, so werden wichtige Vorhaben, wie die Stärkung der digitalen Grund- und Weiterbildung, unnötig verzögert. Dadurch dürften unserer Wirtschaft, ja der Gesellschaft insgesamt, gewichtige Zukunftschancen entgehen.

**Mehr Förderung von Lehre und Forschung.** Mit 150 Millionen Franken will Bundesrat Schneider-Amman die Schweiz für die digitale Transformation zur sogenannten Industrie 4.0 fit machen. Insbesondere sollen 25 neue Professuren an der ETH und an der Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) eingerichtet und eine Reihe nationaler Forschungsprojekte zur Digitalisierung lanciert werden. Die MINT-Fächer, also Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik, sollen auf Stufe Mittelschule und Universität gefördert und ein nationaler Verbund von Technologie-Transfer-Zentren aufgebaut werden. Auf Stufe der beruflichen Grund- und Weiterbildung sollen darüber hinaus neue Berufsbilder, wie beispielsweise der ICT Security Expert, neu geschaffen und die bisherige Berufsbildung flexibilisiert werden. Die Organisationen der Arbeitswelt sind aufgerufen, die Lehrpläne für alle Berufe mit Blick auf die Digitalisierung an modernste Anforderungen anzupassen und neue eidgenössische Diplome zu schaffen.

**Bundesmittel fließen in bestehende Kanäle.** Es ist klar, dass zusätzliche Mittel des Bundes vor allem in die Hochschulen fließen werden, gilt es doch der Konkurrenz aus aller Welt die Stirn zu bieten. Der Bundesrat kann dafür bereits gesprochene Gelder umlenken und neue Finanzmittel im Rahmen des Budgets beantragen. Zusätzliche Mittel können durch intensivere Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft generiert werden. Auf der Ebene der beruflichen Berufs- und Weiterbildung geht es um eine rasche Anpassung an die Bedürfnisse der Unternehmen. Die Organisati-

onen der Arbeitswelt, insbesondere der Kaufmännische Verband als Träger bedeutender Schulen, bieten dazu Hand.

**Aufklärungskampagne läuft.** Lino Guzzella, Präsident der ETH Zürich, Martin Vetterli, Präsident der EPFL, sowie sein Vorgänger Patrick Aebischer, der während 16 Jahren die EPFL führte und innovativ neu aufstellte, lobbyieren seit einiger Zeit intensiv für mehr Unterstützung ihrer Schulen. In den Medien und an Veranstaltungen werben sie um das Verständnis der Wirtschaft und der Öffentlichkeit für ihr zentrales Anliegen, den Forschungsstandort Schweiz und damit den Transfer von Wissen, Ideen und Kompetenzen in die Wirtschaft zu stärken. Die Schweiz gehört zu den innovativsten und kompetitivsten Ländern der Welt. Neue Erfindungen, neue Patente und neue Startups geben unserer Wirtschaft, und damit dem Wohlstand im Land, die nötigen Impulse, ohne die der Spitzenrang nicht gehalten werden könnte. Es ist daher wichtig, dass die Bevölkerung versteht, dass die höheren Aufwendungen für Bildung und Forschung der gesamten Wirtschaft und damit jedem einzelnen zugute kommen.

**Keinesfalls an der Bildung sparen.** Zugunsten der Digitalisierung einfach traditionelle Bereiche der Bildung herunterzusparen, darf jedoch keine Lösung sein. Dies sollte auch jenen Kreisen klar werden, die oft lauthals die Beschränkung von Studentenzahlen in Fächern wie Politologie oder Psychologie, Ethnologie und weiteren mehr gefordert haben. Dass das Know-how aus einem Studium nicht direkt in der Wirtschaft umgesetzt werden kann, darf kein Argument gegen eine Fachrichtung sein. Gerade eine hoch komplexe, digitalisierte Gesellschaft braucht die gesamte Breite der wissenschaftlichen Forschung, der akademischen Kompetenzen und viel vertieftes Wissen über die Zusammenhänge aller Lebensbereiche. Analytische Fähigkeiten, soziale und kommunikative Intelligenz sowie spezifische Problemlösungsfähigkeiten werden in Zukunft im Arbeitsmarkt noch viel stärker nachgefragt werden. Denn sowohl einfache als auch hoch komplexe repetitive Prozesse werden künftig vermehrt von Maschinen übernommen. Höchste Zeit also, massiv in die Menschen zu investieren, beginnend im Kindergarten bis hin zur Weiterbildung on the Job im Unternehmen.

WILLY RÜEGG ist Dozent für Sozialpartnerschaften an der KV Zürich Business School.

# WIE LANGE GIBT ES MEINEN JOB NOCH?

Die Digitalisierung ist in vollem Gange: Elektronische Satzsysteme im Druckwesen oder CAD in der Architektur sind nur zwei Beispiele dafür. Nun wird die Zukunft der Arbeit aber je länger je heftiger diskutiert, denn es lässt sich nicht mehr verleugnen, dass der Strukturwandel die Arbeitswelt und den Arbeitsmarkt grundlegend verändern wird. Das weckt bei vielen Arbeitnehmenden Ängste. WIR KAUFLEUTE hat in einem klassischen KV-Beruf nach dem Befinden gefragt: bei den Chefassistentinnen.

Ganz im Sinne der Devise „mache Betroffene zu Beteiligten“ hat sich WIR KAUFLEUTE umgehört und einigen Chefassistentinnen folgende Fragen gestellt\*:

- ① Welcher Teil Ihrer Arbeit wird Ihrer Ansicht nach zukünftig automatisiert?
- ② Welchen Teil Ihrer Arbeit wird immer ein Mensch ausführen müssen/dürfen?
- ③ Welchen Teil Ihrer Arbeit würden Sie gerne an einen Roboter abgeben?

*((Liebe Leserin, lieber Leser, bitte beantworten Sie diese Fragen kurz für sich selber, bevor Sie weiterlesen ...))*

Wir haben nicht schlecht gestaunt – denn die Antworten könnten unterschiedlicher nicht sein: Die einen sind mit Leidenschaft davon überzeugt, dass Terminvereinbarungen, Protokollierungen sowie gewisse E-Mail-Beantwortungen voll und ganz automatisiert werden können. Andere sind hingegen ebenso leidenschaftlich der Meinung, dass die Erfüllung dieser Aufgaben niemals automatisiert werden kann, weil ein nicht unwesentlicher Teil dieser Arbeit sehr individuell gestaltet werden muss, da unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Präferenzen berücksichtigt werden wollen und müssen. Eine scheinbar simple Sache wie eine Terminkoordination könne nur dann zielführend und für alle zufriedenstellend sein, wenn diese von einem Menschen mit dem entsprechenden Feingefühl und den nötigen Rückfragen koordiniert werde, sind sich diese Teilnehmerinnen einig.

Konsens und Hoffnung bestehen bei den Teilnehmenden vielerorts bezüglich der Übernahme folgender Aufgaben durch Roboter: Protokollierungen, Ablagen und Archivierung, einfache Terminvereinbarungen. Eine kleine Minderheit ist gar der Meinung, dass sich künftig sämtliche Arbeiten an einen Roboter übertragen lassen – und erkennt darin Vorteile. Die Assistentin eines Geschäftsleitungsmitglieds eines grossen Konzerns erwähnt als Beispiel: „Sofern ein Roboter auch auf Empathie programmiert werden kann, wäre ein Roboter als Vorgesetzter durchaus wünschbar, weil er sich dann sozusagen automatisch fair verhalten und sich für alle gleich stark engagieren würde.“ Es fällt auf, dass Menschen, die in einem positiven und fördernden Umfeld arbeiten, die zunehmende Digitalisierung als Chance für ihre tägliche Arbeit sehen und mit Optimismus verknüpfen. Wer hingegen als Folge von Spardruck erlebt hat, dass nur noch Quantität statt Qualität zählt, reagiert anders: Diese Menschen haben ein Sensorium dafür entwickelt, dass der Mensch auch versucht sein könnte, möglichst alles der Automatisierung und in einer weiteren Stufe der „Roboterisierung“ preiszugeben, ohne zu bedenken,

- dass das Endresultat einer Arbeit immer auch den Menschen betrifft, und
- dass auch über die Wertigkeit eines Endprodukts aus einem vollautomatisierten Prozesses am Ende immer ein Mensch entscheidet.

Dieser Annahme entspricht, dass mit einer Ausnahme alle der Meinung sind, dass persönliche Gespräche – und im Besonderen Entwicklungsgespräche mit Lernenden – auch künftig nicht an Roboter delegiert werden dürfen.

SABINA ERNI, Beruf und Bildung, Kaufmännischer Verband Zürich





## Mehr Geld für die Weiterbildung

**Gute Nachrichten: Neue Bundesbeiträge senken die Kosten der Vorbereitungskurse für eidg. Berufs- und Höhere Fachprüfungen (eidg. Fachausweise und eidg. Diplome). Dabei gibt es jedoch einiges zu beachten.**

Qualifizierte Praktiker/-innen erhalten ab 2018 mehr Geld für eidgenössische Prüfungsabschlüsse. Bislang gehörten sie zu den Stiefkindern der Bildungspolitik und bekamen die ungleich langen Spiesse im Wettbewerb um höhere Bildung deutlich zu spüren.

**Gleich lange Spiesse.** Bachelor und Master an Hochschulen werden seit jeher hauptsächlich durch die öffentliche Hand finanziert. Für die Höheren Fachschulen (Wirtschaft, Technik, Gesundheit usw.) wurde die frühere Schieflage mindestens teilweise korrigiert. Wer aber den Weg der Praktiker/-innen einschlug, musste sich bislang mit einem kantonalen „Flickentepich“ und deutlich schlechterer Unterstützung abfinden. Endlich ändert sich das: Neu wird die Vorbereitung auf eidg. Berufs- und Höhere Fachprüfungen vom Bund mit 50 Prozent der anrechenbaren Kurskosten subventioniert.

**Was bedeutet das konkret?** Bislang bezahlte der Kanton Zürich einen Beitrag pro Teilnehmer und Lektion. Die Kunden und Kundinnen profitierten auf diesem Weg von einem vergünstigten Kurspreis. Neu erhalten sie ihre Unterstützung direkt vom Bund – unabhängig vom Wohnkanton. Auf den ersten Blick steigen die Bildungskosten. Weil die Beiträge des Bundes mit 50 Prozent aber grosszügiger sind als die bisherigen des Kantons, werden Vorbereitungskurse auf eidgenössische Prüfungen insgesamt günstiger.

**Zwei Punkte sind zu berücksichtigen.** Erstens erhalten die Teilnehmer/-innen ihre Subvention erst im Nachhinein. Sie melden ihre Ansprüche nach Ablegen der eidg. Prüfung über eine Internetplattform beim Bund an. Dafür benötigen sie eine Zahlungsbestätigung des Kursanbieters und eine Verfügung des Prüfungsträgers – unabhängig vom Prüfungserfolg. In Härtefällen sieht der Bund unter klar definierten Voraussetzungen Vorbezüge der Bundesbeiträge vor. Zweitens und ganz wichtig: Subventionsberechtigt sind nur Kosten, die die Teilnehmer/-innen selbst bezahlen. Rechnungen an Dritte sind dagegen nicht anrechenbar – eine Falle für die bisherige Arbeitgeberunterstützung! Firmen, die die Weiterbildung

finanziell fördern, ist daher zu empfehlen, eine Vereinbarung zu treffen, dass die Mitarbeiter/-innen die Kurskosten direkt bezahlen können.

**Spielraum für neue Lösungen.** Heute gilt in vielen Unternehmen die bewährte 50/50-Lösung: Arbeitgeber und Arbeitnehmer tragen je die Hälfte der Weiterbildungskosten und der Weiterbildungszeit. Die Bundesbeiträge könnten die 50-Prozent-Kostenseite freispielen: Statt die finanzielle Beteiligung an einer Weiterbildung in den Vordergrund zu stellen, könnten Unternehmen neu dort in die Offensive gehen, wo es den meisten Weiterbildungsteilnehmer/-innen erfahrungsgemäss am besten dient: bei der Zeit. Das würde bedeuten: volle Anrechnung der Weiterbildungszeit (Kurszeiten, auch ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten) durch die Arbeitgeberin und im Gegenzug volle Kostenübernahme durch den Arbeitnehmer, die Arbeitnehmerin.

**Fazit: Eidg. Berufsabschlüsse werden von der öffentlichen Hand künftig grosszügiger und transparenter mitfinanziert – aber es braucht in vielen Fällen neue Wege, um die Beteiligung der Arbeitgeberin zu regeln.**

## ARBEITSMARKT

### **PERSONAL UND SOZIALVERSICHERUNGEN: EINSTIEG IN ZWEI FASZINIERENDE WELTEN**

Das Personalwesen spricht vor allem junge Leute an, die gern mit Menschen arbeiten möchten. Das Gebiet umfasst und erfordert aber viel mehr: Arbeitsrecht, Personal-Administration, Kommunikation oder gute Sozialkompetenz und beruht auf gesetzlichen Grundlagen, die es im Alltag professionell umzusetzen gilt. Die grundlegenden Fähigkeiten dafür vermittelt der *edupool.ch*-Lehrgang Personalwesen.

Wie funktionieren die Sozialversicherungen? Jeder bezahlt – aber wer weiss schon wofür genau? Was steckt hinter dem 3-Säulen-Prinzip? Kann ich meine Lohnabrechnung nachvollziehen? Wie kommen Grenzwerte zustande und was sind diese überhaupt? Für erweitertes Wissen und den Einstieg in diese komplexe Welt ist der *edupool.ch*-Lehrgang Sozialversicherungen genau das Richtige.



## ERFAHRUNGEN

### **STIMME AUS DER PRAXIS**

*„Beide edupool.ch-Lehrgänge sind gute Basisausbildungen für den Einstieg ins Personalwesen oder in einen Bereich der Sozialversicherungen. Die Dozenten kennen die Problematiken im Alltag und vermitteln so Theorie und Praxis in einem. Genau dieser hohe Praxisbezug zeichnet die beiden Lehrgänge aus. Man hat viele „Aha“-Erlebnisse und erhält Vorlagen, die man im Alltag benutzen und anwenden kann. Das Networking und den Austausch unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmer erachte ich als sehr wertvoll.“*  
ESTHER LATTMANN, Leiterin Bildungsgang und Dozentin



**Die Weiterbildungen der KV Zürich Business School bieten eine Fülle an Möglichkeiten und Chancen: vom Einstieg in ein neues Berufsfeld über den Aufstieg und die Spezialisierung bis hin zur Meisterschaft. An dieser Stelle präsentieren wir jeweils einen Bildungsgang aus unseren zwölf Bildungswelten. Entdecken Sie auch unsere weiteren Angebote: [meinebildungswelt.ch](https://www.meinebildungswelt.ch)**

\*Webcode für [meinebildungswelt.ch](https://www.meinebildungswelt.ch)

## BILDUNGSGANG

### KOMPLEXITÄT ERFASSEN — UND SELBER MEISTERN

Die Bildungsgänge Sachbearbeiter/-in Personalwesen und Sozialversicherung *edupool.ch* vermitteln fundiertes Grundlagenwissen in allen relevanten Themenbereichen. Der praxisorientierte Unterricht ist nah am Arbeitsalltag in Unternehmen und Verwaltungen und ermöglicht es, das Gelernte effizient anzuwenden. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind rasch in der Lage, bei aktuellen Aufgabenstellungen mitzuarbeiten und zu unterstützen.

Die spannenden und vielseitigen Weiterbildungen können in Tages- oder Abendklassen absolviert werden – je nach Vorlieben und der individuellen beruflichen und privaten Situation. Beide Lehrgänge schliessen mit einem Diplom von *edupool.ch* ab, das vom Kaufmännischen Verband Schweiz mitunterzeichnet wird. Das Diplom Sachbearbeiter/-in Personalwesen *edupool.ch* wird ausserdem für die Zulassung zur Berufsprüfung HR-Fachfrau/HR-Fachmann mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Sachbearbeiter Personalwesen *edupool.ch*  
Sachbearbeiter Sozialversicherung *edupool.ch*

Webcode: *PSPE\** / *PFSV\**

## ZUKUNFT

### ERFOLG IST, TRÄUME ZU VERWIRKLICHEN!

Die *edupool.ch*-Diplome und die breit gefächerten Fähigkeiten aus den Lehrgängen bilden für Absolventinnen und Absolventen ideales Sprungbrett für den Einstieg in die Personalwelt und die Weiterentwicklung in ihrer Berufslaufbahn – Richtung gewünschter Traumjobs.

Die Sachbearbeiter-Diplome bieten auch vielfältige Anschlussoptionen für die Weiterbildung: Mit zusätzlicher Berufspraxis geht die Ausbildungskarriere z.B. in Richtung HR-Fachmann/HR-Fachfrau oder Sozialversicherung-Fachfrau/-Fachmann mit eidg. Fachausweis weiter.

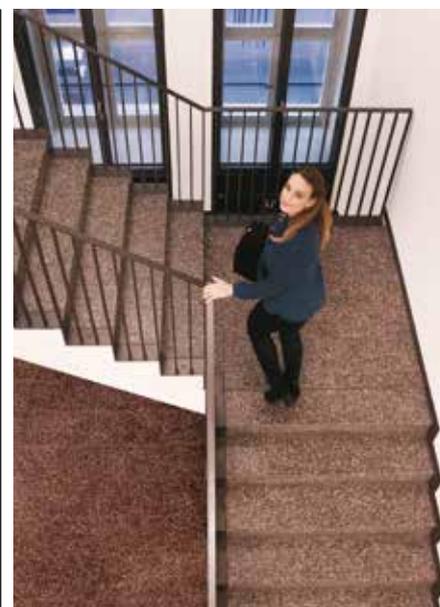
Es stehen aber auch Wege offen, einzelne Themen gezielt zu vertiefen und fachspezifische Zertifikate zu erwerben – an der KV Zürich Business School z.B. in den Zertifikatskursen Payroll-Spezialistin, Recruiting Spezialist, Spezialistin Koordination und Sozialversicherungsrecht oder Spezialist Sozialversicherungen (verschiedene Fachgebiete).

# RAMONA ROTH MARKETING- FACHFRAU MIT EIDG. FACHAUSWEIS



If it doesn't open, it's not your door...

Marketing fasziniert Ramona Roth seit der Lehrzeit. Lange fehlte ihr aber der Mut, den Schritt dahin zu wagen. „Ich hörte immer: ohne Erfahrung kannst du das vergessen.“ So machte sie nach dem KV die Berufsmaturität, arbeitete als Immobilienassistentin und in einer Anwaltskanzlei. 2015 startete sie ein Studium Betriebsökonomie, erkannte aber bald, dass die Fachhochschule sie ihren Zielen nicht näher bringen würde: „Es war schon sehr, sehr theoretisch ...“ Da fasste sie sich ein Herz und bewarb sich im Marketingbereich – mit Erfolg. Heute hat sie Spass in der Werbemittelproduktion (z.B. beim Cumulus-Versand) und viel Kontakt in die Migros-Genossenschaften. In der Weiterbildung zur Marketingfachfrau erwirbt sie sich ein vertieftes Verständnis für die Materie und die Zusammenhänge im Marketing. „Am besten bleiben mir dabei die Dinge aus den Gesprächen mit den Dozenten.“ Ramona Roth erhofft sich vom eidg. Fachausweis, dass er sie im Unternehmen weiterbringt. Für die Zukunft kann sie sich gut vorstellen, ihre Leidenschaft und ihr Können in etwas Eigenes zu investieren. Daran schnuppern kann sie bereits: Sie unterstützt ihren Partner mit Rat und Tat beim Ausbau seines Onlineshops für Weinregale.



**NAME:** Ramona Roth  
**GEBOREN AM:** 18. April 1988  
**AUSBILDUNG:** Kauffrau Profil E (*Tourismus*), Berufsmaturität (*BM2*)  
**AKTUELLER BERUF:** Sachbearbeiterin Werbemittelproduktion beim Migros-Genossenschaftsbund  
**BERUFLICHES ZIEL:** Junior-Projektleiterstelle oder eigene Projektleitung  
**PERSÖNLICHES ZIEL:** Familie und eine möglichst gute Kombination mit der Berufswelt  
**BILDUNGSGANG AN DER KVZBS:** Marketingfachfrau mit eidg. Fachausweis



## PODIUMSDISKUSSIONEN ZÜRICH VOR DER ENTSCHEIDUNG

**Wer regiert künftig die Stadt Zürich? Bleibt die links-grüne Stadtratsmehrheit bestehen oder schafft die Allianz von FDP, SVP und CVP die Wende? Am 4. März 2018 wird gewählt. Zuvor laden der Kaufmännische Verband Zürich und der Tages-Anzeiger die Kandidierenden zu zwei grossen Debatten ins Kaufleuten.**



### PODIUM 1

**WER:** Es diskutieren Corine Mauch (SP), Raphael Golta (SP), Karin Rykart (Grüne), Andreas Hauri (Grünliberale), Michael Baumer (FDP), Markus Hungerbühler (CVP) und Roger Bartholdi (SVP).  
Moderation: Hannes Nussbaumer, Ressortleiter Zürich Tages-Anzeiger  
**WANN:** Montag, 29. Januar 2018, 19.30 Uhr (Türöffnung 19.00 Uhr)  
**WO:** Festsaal Kaufleuten, Zürich  
**WIE VIEL:** Eintritt kostenlos  
**ANMELDUNG:** nicht notwendig



### PODIUM 2

**WER:** Es diskutieren Filippo Leutenegger (FDP), Susanne Brunner (SVP), Claudia Nielsen (SP), André Odermatt (SP), Daniel Leupi (Grüne) und Richard Wolff (AL). Moderation: Judith Wittwer, Chefredaktorin Tages-Anzeiger  
**WANN:** Montag, 5. Februar 2018, 19.30 Uhr (Türöffnung 19.00 Uhr)  
**WO:** Klubsaal Kaufleuten, Zürich  
**WIE VIEL:** Eintritt kostenlos  
**ANMELDUNG:** nicht notwendig

### VORTRAG

#### Vom Megatrend zum modernen Arbeitsplatz

Dr. Beat Bühlmann, General Manager Europa bei Evernote in Zürich, erläutert aktuelle Megatrends und die Bedeutung der digitalen Transformation auf einfache, unterhaltsame Weise. Konkret zeigt er auf, was sich wie verändert hat, illustriert die Bedeutung für die Gesellschaft sowie den Geschäftsalltag, und schliesst mit einer Praxis-Checkliste ab. Lassen Sie sich inspirieren!

**WER:** Dr. Beat Bühlmann, [evernote.com](http://evernote.com) in Zürich

**WANN:** Montag, 5. März 2018, 19.00 Uhr

(Türöffnung 18.30 Uhr)

**WO:** Klubsaal Kaufleuten, Zürich

**WIE VIEL:** für Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich kostenlos, für Nichtmitglieder CH 40.-

**ANMELDUNG:** [kfmv-zuerich.ch/events](http://kfmv-zuerich.ch/events) oder per E-Mail an [info@kfmv-zuerich.ch](mailto:info@kfmv-zuerich.ch)

### GDI-IMPULSTAGUNG

#### „Der Weg in die unbekannte Zukunft der Arbeit“

Am 24. Januar 2018 findet im Gottlieb Duttweiler Institute die jährliche Impulstagung der Kaufmännischen Verbände Bern und Zürich statt. Es referieren Roland Siegwart, Professor für autonome mobile Roboter an der ETH Zürich, Andrea Belliger, Leitung Institut für Kommunikation und Führung IKF, Dr. Stephan Sigrist, Gründer und Leiter des Think Tank W.I.R.E., sowie Neurowissenschaftler, Arzt und Psychotherapeut Prof. Dr. Joachim Bauer. Mit Einlagen von „Ohne Rolf“!

**WANN:** Mittwoch, 24. Januar 2018, 8.30 bis 15.45 Uhr

**WO:** Gottlieb Duttweiler Institute GDI, Rüslikon

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 370.-, Nichtmitglieder CHF 570.- (inkl. Tagungsdokumentation, Willkommens-Zmorge, Pausenerfrischungen, Lunch)

**ANMELDUNG:** [kfmv-zürich.ch/gdi](http://kfmv-zürich.ch/gdi)

### SEKTIONEN

#### Veteranen- und Senioren-Verein VSV

Klubnachmittag zum Thema Sturzprävention  
Frederike Schulte

**WANN:** Montag, 29. Januar 2018, von 14.30 bis 16.30 Uhr

**WO:** Klubsaal Kaufleuten, Zürich

#### Open Höck

**WANN:** Mittwoch, 7. Februar 2018, ab 15.30 Uhr

**WO:** Restaurant Glogge-Egge, Hotel Glockenhof, Sihlstrasse 31, Zürich

#### Open Höck

**WANN:** Mittwoch, 7. März 2018, ab 15.30 Uhr

**WO:** Restaurant Glogge-Egge, Hotel Glockenhof, Sihlstrasse 31, Zürich

#### Generalversammlung des VSV

**WANN:** Montag, 19. März 2018, von 14.30 bis 16.30 Uhr

**WO:** Klubsaal Kaufleuten, Zürich

# KI = LOGIK OHNE HERZ

Seit einiger Zeit lässt sich beobachten, wie die künstliche Intelligenz oder kurz KI in unser Leben vordringt. Mit Siri (Apple), Alexa (Google) sowie diversen Lösungen von Microsoft, zu denen auch Cortana gehört, scheint jedes grosse Unternehmen an einer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

„Hey Siri – brauche ich heute einen Regenschirm?“ Das iPhone antwortet umgehend: „Es sieht nicht nach Regen aus!“ Dabei ist kaum jemandem bewusst, was sich dabei im Hintergrund abspielt: das Mikrofon des Smartphones ist ständig aktiv und lauscht allem, was sein Benutzer sagt. Siri oder auch andere KI-Assistenten haben zudem Zugriff auf den aktuellen Standort, die Kontakte und teilweise sogar auf Onlineprofile und andere Messenger. Das kann sehr komfortabel sein – oder einem zu denken geben.

**Wo macht KI Sinn?** Guter Kundenservice kostet Unternehmen viel Geld. Daher bieten Firmen in den USA, und zunehmend auch in Europa Live-Chats mit virtuellen Assistenten an. Mit der gesprochenen Sprache funktioniert das noch nicht gut. Ganz anders im Schriftlichen: Man merkt kaum noch – oder wenn man nicht genau darauf achtet auch gar nicht mehr – dass man mit einem Computer redet. Die Vorteile von KI-Assistenten liegen auf der Hand: Sie sind rund um die Uhr erreichbar und stets freundlich, ob sie nun mit einem, einhundert oder eintausend Kunden gleichzeitig chatten. Allgemein kann die KI im geschäftlichen Umfeld sehr viel leisten und einem als „persönlicher Assistent“ die Arbeit erleichtern oder gewisse Aufgaben komplett übernehmen. Hier kann es zum Beispiel durchaus sinnvoll sein, wenn die KI darauf hinweist, dass jemand aus dem eigenen beruflichen Netzwerk dieselbe Tagung besucht. Auf der anderen Seite ist es fraglich, ob man so einen KI-Assistenten auch privat benötigt. Einige

Technikkonzerne sind jedenfalls davon überzeugt.

#### Wie in einem Science-Fiction-Film.

Microsoft hat vor kurzem seine KI Cortana in Skype integriert. Einmal aktiviert, hört sie Gespräche und Chats mit, analysiert diese und sucht selbstständig im Netz nach Informationen, um das Gespräch zu bereichern. Wenn beispielsweise über einen Film gesprochen wird, poppt ein Fenster auf mit zusätzlichen Informationen: Rezensionen, in welchem Kino der Film gerade läuft und was ein Ticket kostet. Filtert das System einen Termin aus dem Gespräch, fragt es, ob ein Termin angelegt werden soll. Geht es um ein Reiseziel, das zu einer bestimmten Zeit besucht wird, weiss Cortana, wer sich von den eigenen Freunden zum selben Zeitpunkt dort aufhält.

Wie der Name Künstliche Intelligenz aber bereits impliziert, bleibt es nicht bei der Datenanalyse. Cortana und andere KI-Assistenten lernen uns und unsere Gewohnheiten immer besser kennen, je länger wir das System benutzen – mit maschineller Logik und ohne Emotion. Microsoft beschreibt Cortana als Gehirn voller Wissen ohne Körper, Herz und Seele. Die Entwickler haben auf viele Details geachtet, damit die KI menschlicher wirkt und die Benutzer dem Assistenten vertrauen. So agiert Cortana in jedem Land der Kultur entsprechend: In Australien herrscht ein lockerer Umgang, in Frankreich wird förmlich gesiezt und in Japan agiert das Programm eher niedlich.

**Blick in die Zukunft.** Ob diese Technik hilfreich, verstörend oder überflüssig ist, muss jeder für sich selbst entscheiden. Eines ist sicher: Wir stehen erst am Anfang dieser Entwicklung. KI ist das nächste grosse Ding der Menschheit. Sie wird alle Bereiche durchdringen und die Art und Weise, wie wir heute leben, arbeiten und uns fortbewegen, radikal verändern.

JOHN-MILES GERST, [holiframes.ch](http://holiframes.ch)  
unterstützt Unternehmen  
in den Bereichen Kommunikation,  
Design und Social Media.



*Abschalten!*



#### **OFFTIME**

Smartphonesüchtig oder nicht? Offtime zeigt schonungslos, wie viel Zeit Sie mit Ihrem Telefon verbringen. Auch lassen sich damit Anwendungen für einen festgelegten Zeitraum blockieren. Das ermöglicht eine digitale Auszeit — ob für bessere Konzentration im Job oder für einen ungestörten Abend im Freundeskreis. Erhältlich für iOS und Android.

*Präsentieren*



#### **PREZI VIEWER**

Mit Prezi lassen sich schöne Präsentationen erstellen: Textblöcke, Bilder oder Animationen können auf einem Whiteboard fantasievoll arrangiert werden. Und mit dem Prezi Viewer haben Sie diese Präsentation immer mit dabei: Laden Sie Ihre Präsentation aufs Handy oder Tablet und üben Sie sie unterwegs zum wichtigen Meeting — oder pitchen Sie vor dem potenziellen Neukunden, den Sie möglicherweise auf dem Heimflug treffen. Nehmen Sie Prezi überall hin mit. Selbst wenn kein WLAN vorhanden ist. Ganz schön praktisch für Business People, die viel unterwegs sind. Erhältlich für iOS und Android.

*Verwalten...*



#### **SLACK**

Mit dieser Kommunikationssoftware lassen sich Projekte schneller und komfortabler als per Mail planen. Dokumente können erstellt und mit Teamkollegen geteilt werden. Auch lässt sich einstellen, wer über welche Vorgänge auf dem Laufenden gehalten werden soll. Die App ist auf dem Weg, Standard für Teamkommunikation zu werden — und passt zu grossen Unternehmen genauso wie zu einer kleinen Firma. Erhältlich für iOS, Android und Windows.

## FÜHRUNG

## CHANGE

**Entscheiden in komplexen Situationen**

Probleme erkennen, analysieren sowie die passenden Lösungen auswählen – das ist Alltagsarbeit für Führungskräfte. 80 Prozent sind jedoch der Meinung, dass Entscheidungsprozesse zu komplex bzw. die Entscheidungsbefugnisse nicht klar definiert seien. Eine gute Führungskraft erkennt Handlungsbedarf in komplexen Situationen, führt Entscheidungen herbei, kommuniziert nachvollziehbar und stellt deren Umsetzung sicher. Entschlusskraft kann man trainieren!

**WER:** Daniel Beyeler, Dr. oec. HSG

**WANN:** Montag, 5. März 2018, 8.30 bis 16.30 Uhr

**WO:** Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 495.-, Nichtmitglieder CHF 550.-, inkl. Unterlagen und Getränke

**Innovatives Geschäftsmodell**

Heute zählen keine Produkte oder Dienstleistungen, sondern Geschäftsmodelle! Unternehmer, Entscheidungsträgerinnen und Führungskräfte haben oft brillante Ideen. Trotzdem scheitern 90 Prozent der Startups, weil damit noch keine Kunden gewonnen sind und noch kein Geld verdient werden kann. Jede Idee braucht ein passendes Geschäftsmodell, erst dann folgt der Business Plan. Der „St. Galler Business Model Navigator“ unterstützt Sie dabei, für Ihre Idee das passende Geschäftsmodell abzuleiten oder zu optimieren.

**WER:** Bora Altuncevahir, Dozent für Innovationsmanagement (MSc) und Wirtschaftspsychologie (MAS)

**WANN:** Montag, 12. März 2018, 8.30 bis 16.30 Uhr

**WO:** Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 495.-, Nichtmitglieder CHF 550.-, inkl. Unterlagen und Getränke

**Die Führungskraft als Coach**

Führung bedeutet, Menschen in ihrer Persönlichkeit zu verstehen und ihr Engagement langfristig zu gewinnen. Dies gelingt erst, wenn die eigenen Verhaltensmuster verstanden werden und man sich in stressfreier, offener und wohlwollender Einstellung begegnet. So kann eine Haltungsänderung wachsen in Richtung Selbst-Coaching. Die Methodik „Body-Mind“ wendet den Körper als emotionalen Resonanzraum an und nutzt ihn als Trainingsmittel zur Verankerung unserer Ideen.

**WER:** Marcel Bischoff, Dr. Sportwiss., Coach und Organisationsberater BSO

**WANN:** Mittwoch, 14. März 2018, 8.30 bis 16.30 Uhr

**WO:** Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 495.-, Nichtmitglieder CHF 550.-, inkl. Unterlagen und Getränke

## HR &amp; RECHT

**Arbeitsrecht – Konflikte vertraglich lösen, bevor sie entstehen**

Die Grenze zwischen Arbeitszeit und Freizeit verwischt zunehmend. Damit treten neue rechtliche Fragen auf, für die verbindliche und korrekte Antworten fehlen. Es gilt, die eigene Position zu definieren und verständliche Vertragsbestimmungen zu formulieren. Im Seminar wird gezeigt, wo typischerweise Regelungslücken bestehen und wie diese rechtlich und administrativ effizient und korrekt gefüllt werden. Differenzen zwischen Arbeitgebern und Mitarbeitenden werden so weitgehend vermieden.

**WER:** Ursula Guggenbühl, Prof. lic. iur. Rechtsanwältin

**WANN:** Dienstag, 6. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 440.-, Nichtmitglieder CHF 550.-

**Arbeitszeugnisse: Grundlagen, Spezialwissen, Formulierungs-Workshop**

Die Zeugnissprache verändert sich laufend. Sie erfahren den aktuellen Stand und wie dieser in unterschiedlichen Situationen umgesetzt werden kann. Wir entwickeln Lösungen für die Praxis und klären Unsicherheiten in der Formulierung. Zudem beschäftigen wir uns mit der manchmal schwierigen Kommunikation im Prozess der Zeugniserstellung. Sie profitieren von der Besprechung Ihrer konkreten Fragen. So vertiefen Sie Ihr Wissen, gewinnen Sicherheit in der Formulierung und erweitern Ihre Handlungsstrategien in Konfliktfällen.

**WER:** Claudia Eugster, lic. iur. HSG, Fachanwältin SAV Arbeitsrecht, Sozialversicherungsfachfrau

**WANN:** Mittwoch, 14. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 440.-, Nichtmitglieder CHF 550.-

**Arbeitsrecht – Rechte und Pflichten von Mitarbeitenden**

Wer im Unternehmen Fragen zur Anstellung beantworten muss, benötigt Wissen und Know-how im Kernbereich des Arbeitsrechts. In diesem Seminar befassen wir uns mit den im Firmenalltag besonders häufigen Problemstellungen zu Rechten und Pflichten der Mitarbeitenden. Dies ermöglicht Ihnen, sich gezielt Grundlagenwissen anzueignen oder bereits vorhandene Kenntnisse zu aktualisieren. Schritt für Schritt werden Sie erkennen, wo Handlungsbedarf in Ihrer Firma besteht, um Konfliktrisiken zu reduzieren.

**WER:** Claudia Eugster, lic. iur. HSG, Fachanwältin SAV Arbeitsrecht, Sozialversicherungsfachfrau

**WANN:** Donnerstag, 22. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder

CHF 440.-,

Nichtmitglieder

CHF 550.-

## ALLGEMEINE HINWEISE

**SEMINARZEITEN:** 9.00 bis 17.00 Uhr, Ausnahmen speziell vermerkt

**KOSTEN:** Unterlagen, Getränke, bei Tagesseminaren auch Mittagessen inklusive

**ANMELDUNG & ALLGEMEINE**

**BEDINGUNGEN:** [kfmv-zürich.ch/seminare](http://kfmv-zürich.ch/seminare)

Die Seminare in der Kategorie „Führung“ werden in **KOOPERATION MIT DEM SIB** durchgeführt.

## ARBEITS- UND LERNTECHNIK



### Organisation am Arbeitsplatz – analog und digital

In diesem Kurs finden Sie viele Tipps und Tricks, um eine zweckmässige Organisation am Arbeitsplatz zu schaffen und zu halten. Eine auf Ihre Bedürfnisse und Abläufe abgestimmte Einrichtung und Übersicht hilft, Ihre Arbeit besser zu priorisieren und zu strukturieren.

**WER:** Sibylle Jäger Learning & Development, Erwachsenenbildnerin, Coach,

Persönlichkeits- und Stressregulationstrainerin

**WANN:** Dienstag, 27. Februar 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-

### Gut ist besser als perfekt

Der Wille, seine Arbeit gut zu machen, ist hoch geschätzt und notwendig. Davon zu unterscheiden ist der Perfektionismus. Menschen mit dieser Haltung arbeiten ausgesprochen hart, können sich schlecht abgrenzen und haben Mühe, sich und anderen Fehler zu verzeihen. Die Befürchtung, nicht alles durchdacht zu haben, führt oft dazu, Entscheidungen hinauszuzögern. Gute Arbeit wird durch langes Herumfeilen selten besser. Der Druck, alles perfekt zu erledigen, führt zu negativem Stress und die Kreativität leidet.

**WER:** Dr. phil. Astrid Mehr, impulsa Sozial- und Selbstkompetenzentwicklung GmbH

**WANN:** Mittwoch, 7. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder, CHF 495.-

### Zeitmanagement und kluge Arbeitsorganisation

Sie finden Zeitmanagement sei überflüssig und denken, dass Sie sich den Aufwand dafür lieber sparen und Ihre Zeit klüger nutzen? Dann sind Sie in diesem Seminar richtig: Sie werden erfahren, was Ihnen ein kluges Zeitmanagement bringt. Und Sie werden Instrumente und Methoden kennen lernen, mit denen Sie den persönlichen Zeiteinsatz und die eigene Arbeitsorganisation mit wenig Aufwand optimieren können. Damit lässt sich lästiger Stress am Arbeitsplatz reduzieren!

**WER:** Katharina Noetzli, lic. phil. I; Managementtrainerin, Coach, Organisationsberaterin und Konfliktmediatorin

**WANN:** Dienstag, 20. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-

## SELBSTMANAGEMENT

### Intuitionstraining – mentale Erfolgssteuerung

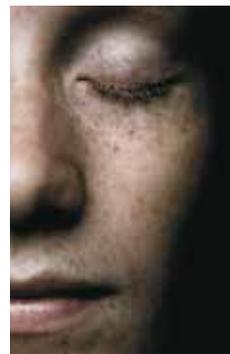
Die mentale Einstellung ist entscheidend für den beruflichen und privaten Erfolg. Sie hilft, Ziele richtig zu visualisieren und zu programmieren. Diese Fähigkeit trägt dazu bei, berufliche Vorhaben und persönliche Wünsche zu verwirklichen. Mit der Unterstützung der eigenen Intuition (6. Sinn) kann man leichter Entscheidungen treffen und „Informationen aus der Zukunft“ wahrnehmen. Lernen Sie, Ihren 6. Sinn zu trainieren und diesen im Alltag fruchtbar einzusetzen.

**WER:** Dr. Alain Valeh, Erwachsenenbildner, Erfolgscoach, Intuitions- und Mentaltrainer

**WANN:** Mittwoch, 7. Februar 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-



### Mit Meditation zu innerer Klarheit und Ruhe

Was Meditation bewirken kann, haben längst auch Manager und Führungsfachleute erkannt. Meditieren bedeutet innehalten im Hier und Jetzt. Sich Zeit nehmen für sich. Zu sich finden. Sich und seine Umgebung bewusst wahrnehmen. Wer regelmässig meditiert, ist nachgewiesenermassen ausgeglichener, psychisch widerstandsfähiger, denkt klarer und verbessert seine Lebensqualität spürbar.

bessert seine Lebensqualität spürbar.

**WER:** Gabriela Baumgartner, Juristin/Redaktorin beim SRF, Dozentin, Meditationsleiterin

**WANN:** Montag, 5. März 2018, 18.00 bis 20.30 Uhr

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 120.-, Nichtmitglieder CHF 180.-

### (Un)heimliche Energieräuber entlarven

Es gibt sie überall: Personen, Situationen und Gefühle, die uns (un)heimlich viel Energie, Lebenskraft und somit auch die Lebensfreude rauben. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie durch wirkungsvolle Strategien Energieräuber entlarven und sich schliesslich von ihnen befreien.

**WER:** Jacqueline Steffen, Betriebsökonomin, Trainerin und Coach, Inhaberin von steffen coaching

**WANN:** Donnerstag, 15. März 2018

**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-



## MARKETING @ KOMMUNIKATION

### XING und LinkedIn erfolgreich nutzen – Grundlagen

In der Schweiz zählen XING und LinkedIn zu den wichtigsten Social-Media-Plattformen für die Online-Stellensuche. Deshalb sollten Stellensuchende unbedingt über ein ansprechendes XING- und LinkedIn-Profil verfügen. In diesem Seminar lernen Sie, ein solches zu erstellen und dieses für die passive Stellensuche erfolgreich zu nutzen.

**WER:** Dr. Noëmi Schöni, Experte für digitale Positionierungen  
**WANN:** Dienstag, 30. Januar 2018, 18.00 bis 20.30 Uhr  
**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 120.-, Nichtmitglieder CHF 180.-



### Schreiben wie die Profis – Botschaften auf den Punkt bringen

Sie verfassen hin und wieder journalistische Texte: Newsletter, Presseinformationen, Beiträge für die Firmenwebseite, Artikel fürs Kundenmagazin, für Mitarbeiter-, Vereins- oder Fachzeitschriften. Sie möchten, dass Ihre Beiträge abgedruckt, beachtet und verstanden werden. Im Seminar lernen Sie, wodurch sich ein journalistischer Text auszeichnet, wie Sie Ihre Botschaft auf den Punkt bringen und in die treffenden Worte kleiden.

Sie erhalten Tipps fürs Recherchieren und Redigieren. Zudem erfahren Sie Wissenswertes über die Arbeitsweise einer Redaktion und bekommen Antworten auf die wichtigsten medienrechtlichen Fragen.

**WER:** Gabriela Baumgartner, lic. iur., LL.M., Redaktorin bei SRF, Autorin der Bestseller „Besser schreiben im Alltag“ und „Besser schreiben im Business“  
**WANN:** Freitag, 16. März 2018  
**WO:** Schweizer Radio und Fernsehen (SRF), Fernsehstrasse 1-4, Zürich  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-

### Rhetorik – souverän und überzeugend wirken

Wer mit lebendiger Sprache klare Botschaften vermitteln kann, gewinnt das Publikum in Reden oder bei Auftritten für sich. In diesem kurzweiligen Seminar lernen Sie, wie Sie Ihre persönliche Wirkung optimieren können, damit Sie bei Präsentationen, in Verhandlungen, in Sitzungen sowie in Gesprächen Ihre Ziele überzeugend und konsequent erreichen. Zudem lernen Sie, in Ihren Präsentationen sogenannte „trockene Materie“ ansprechend aufzupeppen und weit verbreiteten rhetorischen Stolperfallen auszuweichen.

**WER:** Michael Oefner, Kommunikationstrainer, Autor von „In 20 Schritten zum Redeprof“, Verlag SKV  
**WANN:** Dienstag, 27. März 2018, 13.30 bis 17.30 Uhr  
**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 195.-, Nichtmitglieder CHF 285.-

## BERUFSBILDUNG

### Wie man Lernende verzaubert – Rhetorik im Unterricht

Eine Twitter-Nachricht hat 280 Zeichen, ein YouTube-Video dauert selten mehr als 10 Minuten und das Smartphone ist stets in Reichweite. Lernende leben in einer Welt, die schnell getaktet ist. Sie sind es gewohnt, auf Reize zu reagieren und ihre Aufmerksamkeit aufzuteilen. Trotzdem hält sich die Unterrichtsform des Frontalunterrichts (zu Recht!) mehr oder weniger unverändert. Wenn sie sich weiterhin behaupten will, muss sie sich aber den veränderten Bedürfnissen anpassen. In der Rhetorik, der Kunst des Redens, findet man Techniken, wie das Gelingen kann: Wie man rhetorische Erkenntnisse in Unterrichtssituationen nutzt, die Aufmerksamkeit der Lernenden gewinnt und den Lernstoff unvergesslich macht. Das wird in dieser Abendveranstaltung aufgezeigt.

**WER:** Dr. Mark Alder, Leiter Distance Learning an der ZHAW School of Management and Law, ist Moderator, Coach und Schweizer- und Europameister in Rhetorik.  
**WANN:** Donnerstag, 22. Februar 2018, 17.30 bis 20.30 Uhr  
**WO:** Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 50.-, Nichtmitglieder CHF 100.-



### Führung von Lernenden: Adoleszenz, Rollen, Regeln & Grenzen

Die Jugendzeit ist eine Zeit des „Dazwischen-Seins“. Die Jugendlichen müssen ihren Platz in der Gesellschaft erst noch finden.

Dabei benötigen sie auch die Unterstützung der Auszubildenden. Wir machen einen Ausflug in die Welt, in der die Jugendlichen heute leben, vertiefen das Gespür für ihre Bedürfnisse und beleuchten die vielschichtigen Aspekte Ihrer Rolle als Berufsbildner/in.

**WER:** Vera Class, MAS FHNW in Wirtschaftspsychologie, Kommunikationsleiterin, Auszubildende, Berufsbildungsexpertin  
**WANN:** Mittwoch, 28. Februar 2018  
**WO:** Alte Kaserne, Technikumstrasse 8, Winterthur  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 390.-, Nichtmitglieder CHF 495.-

### Lehrzeugnisse erstellen

Das Lehrzeugnis beschreibt, was Lernende in ihrer Ausbildung an Wissen für die Praxis erworben haben. Darüber hinaus werden Fähigkeiten und Stärken festgehalten. Es ist in der Regel der erste Ausweis über Leistung und Verhalten am Arbeitsplatz. Für die Bewerbung um die erste Anstellung ist eine wertschätzende, inhaltlich vollständige und rechtlich korrekte Formulierung des Zeugnisses von besonderer Bedeutung. In unserem Seminar zeigen wir, wie Sie diese anspruchsvolle Aufgabe verantwortungsvoll erfüllen können.

**WER:** Stefan Keller, KMU Beratung & Schulung AG, Betriebsausbilder, Personalleiter SIB, üK-Leiter, Experte QV  
**WANN:** Donnerstag, 8. März 2018, 13.30 bis 17.00 Uhr  
**WO:** Alte Kaserne, Technikumstrasse 8, Winterthur  
**WIE VIEL:** Mitglieder CHF 170.-, Nichtmitglieder CHF 240.-

# TRACKING AM ARBEITSPLATZ

Wie viel Überwachung durch den Chef ist im Büro erlaubt – wie ist der aktuellste Stand der Dinge? Die moderne Technik macht es möglich, Arbeitnehmende jederzeit problemlos zu überwachen, sei es mit Videokameras, GPS-Systemen, Spionagesoftware oder durch das Abhören von Telefonaten. Was ist erlaubt und wo übertreten Arbeitgebende Grenzen?



## Kontrollen in Browser-Protokollen und E-Mail-Ordnern.

Das erlaubte Ausmass der Kontrollen in Browser-Protokollen und E-Mail-Ordnern ist abhängig von der Regelung der privaten Internet- und Mailbenutzung im entsprechenden Arbeitsverhältnis. Sofern ein Verbot jeglicher privaten Nutzung besteht, ist eine Kontrolle zur Einhaltung dieses Verbots zulässig. Der Kontrolle sind allerdings Grenzen gesetzt. So ist die Anwendung von Überwachungs- und Kontrollsystemen unzulässig und es ist Arbeitgebenden verboten, private E-Mails zu lesen. Ist die private Nutzung nicht geregelt oder innerhalb eines definierten Rahmens ausdrücklich erlaubt, darf eine Kontrolle durch den Arbeitgebenden nur dann erfolgen, wenn es Hinweise auf eine Verletzung der Arbeitspflicht oder der Vermögensrechte des Arbeitgebenden gibt.



**Telefonüberwachung.** Arbeitgebende müssen eine Telefonüberwachung klar und verständlich kommunizieren. Die Mitarbeitenden müssen über die Möglichkeit einer personenbezogenen Kontrolle und über die Sanktionierung im Missbrauchsfall Bescheid wissen. Sofern Weisungen zum privaten Telefonverkehr vorliegen, ist zu deren Kontrolle die Überwachung und Aufzeichnung von Randdaten zulässig. Eine Abhörung des eigentlichen Gesprächsinhaltes ist nur erlaubt, wenn diese Schulungszwecken oder Beweisgründen dient oder für Sicherheits- und Leistungskontrollen notwendig ist. Dabei ist das Einverständnis sämtlicher Gesprächsteilnehmer vorausgesetzt.



**Videoüberwachung.** Videoüberwachungen dürfen nur als Sicherheitsmassnahme, zu Schulungszwecken, aus Gründen der Organisation oder Produktionssteuerung vorgenommen werden. Denkbar sind Videokameras beispielsweise bei gefährlichen Maschinen oder bei Zu- und Eingängen. Arbeitnehmende dürfen dabei nicht oder bloss mit zeitlicher Beschränkung von den Kameras erfasst werden. Auch Kontrollsysteme zur gezielten Überwachung der Arbeitnehmenden sind unzulässig. Keinesfalls dürfen sie die Bewegungsfreiheit und Gesundheit der Arbeitnehmenden beeinträchtigen.



**GPS-Überwachung.** Die Überwachung von Geschäftsfahrzeugen im Aussendienst ist erlaubt, sofern diese aus Arbeitsplanungs-, Sicherheits-, oder Arbeitsorganisationsgründen, zur Kontrolle der Arbeitszeiten oder Missbrauchs-beseitigung erfolgt und keine totale Überwachung in Echtzeit stattfindet. Unzulässig ist die GPS-Überwachung hingegen, wenn das Geschäftsauto von den Mitarbeitern auch zu privaten Zwecken verwendet werden darf.



## Bearbeitung von Personendaten im Allgemeinen.

Gemäss dem Bundesgesetz zum Datenschutz dürfen Arbeitgebende Daten nur rechtmässig erwerben; die Beschaffung sowie der Zweck der Bearbeitung muss für die betroffenen Personen erkennbar sein und das Prinzip der Verhältnismässigkeit sowie Treu und Glaube bei der Bearbeitung müssen gewahrt werden. Mit der Datenbearbeitung darf die Persönlichkeit der Betroffenen nicht widerrechtlich verletzt werden. Das heisst, es braucht die Einwilligung der betroffenen Person in die Bearbeitung der Daten oder ein überwiegendes Interesse des Arbeitgebenden. Dieses ist gegeben, wenn die Datenbearbeitung die Eignung des Arbeitnehmenden für das Arbeitsverhältnis betrifft oder zur Durchführung des Arbeitsverhältnisses erforderlich ist.

OLIVIER ARAKI, Rechtsdienst  
Kaufmännischer Verband Zürich.

*Überwachung:  
Was ist erlaubt  
und was nicht?!*



Neu über  
**160**  
Seminare!

# MeineSeminare<sup>®</sup>.ch

**Auszug aus dem breiten Seminarprogramm**

- Arbeitspsychologie für den beruflichen Alltag
- Steuererklärung – leicht gemacht
- Neu in der Führungsrolle
- Mit Zielvereinbarungen führen
- Mit Kreativität zum Topgedächtnis
- Souverän kommunizieren in der öffentlichen Verwaltung
- Update Sozialversicherungen 2018
- Wertschätzende Kommunikation für Führungskräfte
- Das digitale Büro
- Arbeitsrecht im HR
- Lohnadministration – Grundlagen für den Alltag
- Innovatives Geschäftsmodell
- Excel für Einsteiger/-innen in Rechnungswesen und Treuhand
- Reklamationen sind Chancen!
- Mitarbeitende auf die Pensionierung vorbereiten
- Digitales Zeitmanagement
- ...und viele weitere Seminare!

**10%** Rabatt für Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich!



MeinBildungspartner<sup>®</sup>



Moderne Seminarräume  
zu fairen Preisen  
mitten in der Stadt Zürich

Besuchen Sie uns:  
[kfmv-zürich.ch/  
raumvermietung](http://kfmv-zürich.ch/raumvermietung)  
Talacker 34 · 8001 Zürich

kaufmännischer  
verband  
*mehr wirtschaftlich für mehr  
in zürich.*



**Kaderkurse nach Mass**

- Kaderkurs HWD/VSK
- Dipl. Betriebswirtschafter/in VSK / HF
- Techn. Kaufmann/-frau eidg. FA
- Bachelor BA / Master Degree
- Eidg. dipl. Hotelier / Restaurateur HF
- Marketing & Verkauf / MarKom
- Personalwesen / Rechnungswesen
- Beginn: ab 29. Januar 2018



Militärstrasse 106, 8004 Zürich  
Nähe HB, mit gratis Parkplätzen  
Telefon: 044 241 08 89



**BVS** Business-School  
[www.bvs-bildungszentrum.ch](http://www.bvs-bildungszentrum.ch)

# TIPPS FÜR BUSINESS PEOPLE

## FÜR DICKHÄUTER

In einem Porzellanladen haben Elefanten nichts verloren. Im Büro umso mehr! Schliesslich haben sie nicht nur ein beängstigend gutes Gedächtnis, ihre Haut ist zudem – wenn auch runzlig – ganz schön dick. Beides Dinge, die im Arbeitsleben bekanntlich nicht schaden können. Das Beste an diesem Modell? Im Bauch des Dickhäuters steckt eine Klebstreifenrolle, zwischen seinen Füßen befindet sich eine scharfe Klinge, um das Klebband abzuschneiden. Und wer dringend eine Büroklammer braucht, schüttelt ihn leicht, bis ihm eine aus dem Maul fällt.

Erhältlich bei enjoymedia.ch, bestellen unter: <http://bit.ly/klebefant>



## FÜR KAFFEEJUNKIES

Doch, es gab eine Zeit, in der Musik nicht per Mausclick im Internet bestellt wurde. Damals war der Tonarm eines Plattenspielers der direkte Weg zum musikalischen Glück. Vorausgesetzt, dass darunter eine heisse Scheibe lag, natürlich. Für Nostalgiker, die auch im Büro nicht auf die Erinnerung an die gloriosen Vinylzeiten verzichten wollen, ist dieser USB-Tassenwärmer genau das richtige. Per Kabel im Computer eingesteckt, hält dieses Schallplattenimitat den Kaffee so lange warm, bis auch die letzte Sitzung vorbei ist.

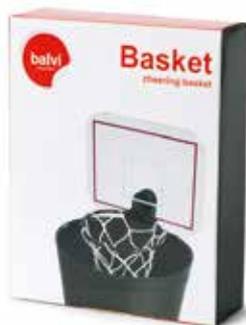
Erhältlich bei Radbag, bestellen unter: <http://bit.ly/tassenwaermer>



## FÜR SPORTSKANONEN

Gehören Sie zu jenen, die noch nicht vollständig im Zeitalter des papierlosen Büros angekommen sind? Wunderbar! Denn mit diesem Gadget hebt sich die Stimmung am Montagmorgen auf einen Schlag. Besser gesagt: auf einen Wurf. Denn bei jeder treffsicher im Korb versenkten Papierkugel erklingt zur Belohnung ein Sound – damit nicht nur der Schütze/die Schützin weiss, dass er/sie ins Schwarze getroffen hat, sondern auch alle Kollegen. Zudem braucht niemand mehr in der Mittagspause ins Fitnessstudio zu gehen. Schliesslich lässt sich mit diesem Baseballkorb vortrefflich direkt am Arbeitsplatz trainieren.

Erhältlich bei Amazon, bestellen unter: <http://bit.ly/korbball>



## AUFGERÄUMT INS NEUE JAHR STARTEN



Wer hat keine unaufgeräumten Schubkästen, Regale oder ganze Schränke voller Kram zu Hause? Wie man sich von unnötigem Ballast befreien, überflüssige Dinge weg-

werfen und wieder Ordnung und Energie in sein Leben bringen kann, zeigt die weltbekannte Feng-Shui-Expertin Karen Kingston in ihrem Millionenseller. Entrümpeln schafft nicht nur Ordnung in der Wohnung, sondern auch im Kopf, und so lustvoll haben Sie noch nie aufgeräumt und sich aus der Unordnung befreit.

**Feng Shui gegen das Gerümpel des Alltags**  
Karen Kingston, Rowohlt 2014  
ISBN: 978-3-499-62877-1

## WAS GILT IN DER ARBEITSWELT?

Die offensichtlichen und die weniger bekannten Konventionen der Schweizer Arbeitswelt zu kennen, macht zusätzlich souverän im Job. Sei es im Umgang mit Teamkolleginnen und -kollegen, mit Vorgesetzten und Kunden: ein guter Umgang erleichtert erfolgreiches Geschäften und führt letztlich zu mehr Erfolg und Spass bei der Arbeit. Der Schweizer Knigge hat sich für dieses Buch in der Arbeitswelt umgesehen und mit Blick auf die Fettnäpfchen ab und zu gestaunt – und manchmal auch geschmunzelt.

**Der Schweizer Business-Knigge**  
Christoph Stokar, Beobachter 2015  
ISBN: 978-3-85569-911-7



# WIR KAUFLEUTE STERBEN NICHT AUS!

*Sind wir Kaufleute, wie damals die Dinosaurier, wirklich vom Aussterben bedroht? Dem Untergang geweiht? Dieser Aussage können wir uns vehement entgegenstellen. Sicher, die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung bewirkt tief greifende Veränderungen in allen Lebensbereichen, vor allem auch in der Berufswelt. Wie rasant der Wechsel und die Neuausrichtung in der Berufswelt vonstattengehen dürften, wird unterschiedlich eingeschätzt. Die einen sehen das Szenario eines grösseren Stellenabbaus im kaufmännischen Bereich, andere lassen den aktuellen Wirbel um die Digitalisierung oder „Industrie 4.0“, womit der wachsende Einsatz intelligenter Maschinen beschrieben wird, gelassen auf sich zukommen.*

Wohin die Digitalisierung führt, ist offen. Doch die Entwicklung besserer und intelligenterer Systeme werden wir weder stoppen noch massgebend beeinflussen können.

In einigen Berufen ist die Forschung und Entwicklung der Robotik deutlich weiter als in anderen. Im Speziellen gilt dies für den Pflegebereich. Angesichts des dort herrschenden Fachkräftemangels und dem prognostizierten, signifikanten Anstieg alter Menschen, bestehen Forschungsprojekte, die sich mit Pflege-Roboter insbesondere für demente Personen auseinandersetzen. In Altersheimen wurden das Empfinden von demen Menschen und die Reaktionen auf Pflegepersonen untersucht. Dabei stellte man fest, dass diese Patienten stark auf Emotionen reagierten. Bleibt also die Frage, inwieweit Maschinen jemals über Empathie verfügen können oder solche wenigstens zu simulieren vermögen.

Vielleicht sahen Sie vor einigen Jahren die Vorstellung von Karls kühne Gassensschau: Altersheim in der Zukunft? Kostengünstig, rationalisiert, mechanisiert. Rasant inszeniert, zu Lachstür-

men und Spontanapplaus führend, aber auch zu beklommenem Schweigen. Könnte dies Realität werden?

Im kaufmännischen Berufsalltag wird es in einigen Arbeitsprozessen wie in der Datenverarbeitung im Zahlungsverkehr oder im Abarbeiten von Schriftstücken etc., weitere Automationsmöglichkeiten geben. Weniger jedoch in Arbeitsgebieten, wo hohe Fachkompetenzen erforderlich sind. Und nicht in jedem Fall beschern neue Computersysteme im Arbeitsalltag die glückselige Entlastung von Eintönigkeit oder repetitiven Arbeiten. Meist bleibt die ernüchternde Feststellung, dass die gewünschte Arbeitserleichterung nicht eintrifft, weil die Fragestellungen im Arbeitsprozess doch zu komplex sind. Sie verlangen intuitive Entscheide, die vom Computersystem nicht – oder noch nicht – getroffen werden können.

Fachkompetente und flexible Arbeitskräfte werden deshalb auch weiterhin – trotz fortschreitender Digitalisierung – gefragt sein. Hohes Fachwissen im Berufsalltag ist nicht wegzudenken, intuitive Empfindungen und ihre Umsetzung zum Entscheid können nicht so schnell maschinell ersetzt werden. Die kaufmännische Grundbildung und die anschliessend kontinuierliche Weiterbildung im kaufmännischen betriebswirtschaftlichen Arbeitsumfeld – zielführende Angebote bieten unsere Bildungsinstitute – werden uns Kaufleute in der Berufswelt auch weiterhin zu gefragten Leuten machen.

RICO ROTH ist Präsident des Kaufmännischen Verbandes Zürich



# In welcher Stadt bin ich?

**Reisen oder Arbeiten? Warum nicht beides? Digitale Nomaden leben ihren Traum und machen die Welt zum Büro, Internet sei Dank. In Co-Working Spaces treffen sie auf Gleichgesinnte aus allen Herren Länder, knüpfen Kontakte, schliessen Freundschaften, arbeiten zusammen und inspirieren sich gegenseitig. Einige machen das für ein paar Monate, andere können sich nicht mehr vorstellen, in den normalen Alltag zurückzukehren. Wir haben mit einer digitalen Nomadin über ihre Erfahrungen gesprochen: Anina Torrado Lara.**

Anina, was siehst Du, wenn Du aus dem Fenster schaust? Alte Teakholzhäuser an einer ruhigen Strasse. Vor der Tür schläft ein Hund und ich höre einen Hahn krähen.

An welche Dinge musstest du dich an deinem aktuellen Arbeitsort zuerst gewöhnen? An die Zeitverschiebung. Ich versuche, normal während des Tages zu arbeiten, aber oft habe ich bis Mitternacht noch Telefonmeetings.

Aus welchen Ländern stammen deine Sitznachbarn? Claire ist eine Journalistin aus England und Tim ein Gamedesigner aus Neuseeland.

An welchem Projekt arbeitest du gerade? Ich konzipiere eine neue Ausgabe des Kundenmagazins und produziere einen Videobeitrag.

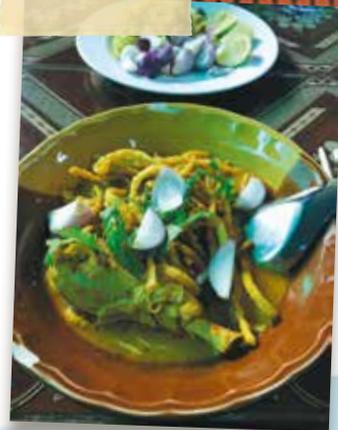
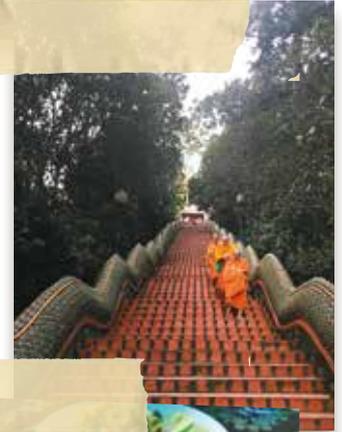
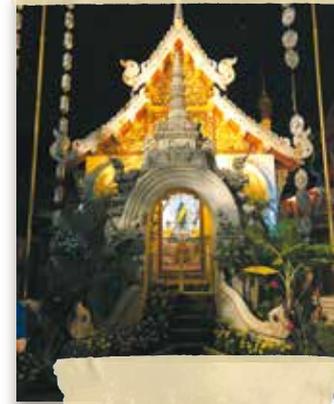
Wie oft bist du mit deiner Vorgesetzten in Kontakt? Wir haben wöchentliche Teammeetings. Zwischendurch tauschen wir uns per Skype, Mail oder Chat aus.

Co-Working ist derzeit im Trend. Hält dieses Arbeitsmodell, was es verspricht? Ich habe schon immer von diesem Lifestyle geträumt, nun lebe ich den Traum. Ich bin fokussierter geworden und finde an jeder Ecke Inspiration.

Bist du eine geborene digitale Nomadin? In meinem Herzen ja. Aber ich bin mir bewusst, dass nicht jeder Job remote funktioniert und ein Arbeitgeber grosses Vertrauen haben muss.



Anina Torrado Lara, 39, leitet die Marktkommunikation bei Raiffeisen Schweiz und ist Chefredaktorin des Wirtschaftsmagazins SAVOIR FAIRE. Ihren Job macht sie derzeit *remote* aus Südamerika, Europa und Asien. In einer neuen Stadt sucht sie immer als erstes ein schönes Café, wo der Barista nach einer Woche ihr Lieblingsgetränk kennt.



## WETTBEWERB IN WELCHER STADT BIN ICH?

In welcher Stadt bin ich? Unter allen richtigen Einsendungen verlosen wir in Zusammenarbeit mit Boa Lingua einen Gutschein im Wert von CHF 200 für Ihre nächste Sprachreise.

Antwort mit Absender bis Montag, 19. Februar 2018, an folgende E-Mail-Adresse [verlosung@kfmv-zuerich.ch](mailto:verlosung@kfmv-zuerich.ch)

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen, es wird keine Korrespondenz geführt. Die Mitarbeitenden aller am Wettbewerb beteiligten Unternehmen sind von der Teilnahme ausgeschlossen.

\* Für Mitglieder: **Profitieren Sie von 5% Rabatt** auf Ihrer Sprachreise bei Boa Lingua! [kfmv-zürich.ch/boalingua](http://kfmv-zürich.ch/boalingua)

**Boa LINGUA**  
SPRACHAUFENTHALTE WELTWEIT

Herausgeber: Kaufmännischer Verband Zürich, Pelikanstrasse 18, Postfach, CH-8021 Zürich, Telefon 044 211 33 22, [kfmv-zürich.ch](http://kfmv-zürich.ch), [info@kfmv-zuerich.ch](mailto:info@kfmv-zuerich.ch)  
Leitung: Rolf Butz, Geschäftsführer Kaufmännischer Verband Zürich. Redaktion und Korrektorat: panta rhei pr, Zürich. Design: Sonja Studer, Zürich.  
Druck *myclimate neutral* auf FSC MIX-Papier: Hürzeler AG, Regensdorf. Auflage: 20'000 Ex. Anzeigen: Kaufmännischer Verband Zürich, Nicole Vurma, Telefon 044 211 33 22, E-Mail: [nicole.vurma@kfmv-zuerich.ch](mailto:nicole.vurma@kfmv-zuerich.ch). Abonnement für Mitglieder gratis, für Nichtmitglieder CHF 22.00



Start 17. Mai 2018

# «Debitoren-Risiko-Management»

**Inhalt:** Von der Bonitätsprüfung und -überwachung, um mögliche Zahlungsausfallrisiken frühzeitig zu erkennen, bis hin zum Mahnwesen und zur Realisierung von Forderungen.

**Für:** Mitarbeitende aus den Bereichen Finanz- und Rechnungswesen, Debitorenbuchhaltung, Forderungsmanagement und Inkasso.

**Vorteil:** In 8 Halbtagen soviel Know-how erwerben, um den täglichen Berufsalltag in der Debitorenwelt umsichtig, versiert und erfolgreich zu managen.

**Dauer:** 8 Nachmittage

**Abschluss:** «Fachausweis für Credit Management»



Jetzt anmelden!  
[www.controller-akademie.ch](http://www.controller-akademie.ch)

Kooperationspartner:

Verein für Credit Management  
Schweiz **VFCMS**

Die Controller Akademie  
ist eine Institution von

**kaufmännischer  
verband**  
mehr wirtschaft. für mich.  
in zürich.

