

Modelllehrgang 2003

Baustein: Ausbildungsprogramm

Verknüpfung des betriebsspezifischen Ausbildungsprogramms mit den Leistungszielen im betrieblichen Teil

Ausgangslage:

Der Modelllehrgang (MLG) der KV Branche Handel bildet die Grundlage für die kaufmännische Lehre. Im Baustein "Leistungsziele" des MLGs sind die 5 Lernbereiche (Branche & Firma, IKA, W&G, Standardsprache, Fremdsprache) mit den Leistungszielen enthalten, die während der dreijährigen Lehre durch die Ausbildung im Betrieb abgedeckt werden.

Mit jedem Leistungsziel werden Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen im Lehrbetrieb gefördert. Die Leistungsziele beschreiben das Verhalten und die Kenntnisse, die die Lernenden nach drei Jahren Ausbildung beherrschen sollten. Daher bilden die Leistungsziele gleichzeitig die Grundlage für die Prüfung.

Die Leistungsziele sind allgemeinverbindlich formuliert.

Auf den Betrieb bezogen ist es daher notwendig ein betriebsspezifisches Ausbildungsprogramm individuell pro Lernenden auszuarbeiten. In einem Ausbildungsprogramm wird der Ablauf der Lehre festgelegt und dabei werden die Leistungsziele gemäss dem Ablauf der Lehre geordnet.

Vorgehensweisen:

Einige Lehrbetriebe sind intern nach Abteilungen oder Bereichen strukturiert. Bei diesem Aufbau besteht die Möglichkeit die Leistungsziele den Abteilungen konkret zuzuordnen. Beispielsweise:

Abteilung Buchhaltung

- 3.4.1.1 (Kontenplan des Lehrbetriebes erklären)
- 3.4.1.2 (Arbeiten an Buchungsbelegen)

Abteilung Sekretariat:

- 2.1.1.1 (Textdokumente erfassen)
- 2.1.1.2 (Telefon bedienen)

usw.

Andere Lehrbetriebe wiederum haben keine fixe Struktur bzw. keine klassischen Abteilungen nach denen sie den Lernenden die Ausbildung absolvieren lassen. In solchen Fällen empfehlen wir die Leistungsziele pro Semester oder pro Quartal zu ordnen - von grundlegenden Kenntnissen bis zum spezifischen Wissen.

Nach diesen Verfahren werden alle Leistungsziele den bestehenden Abteilungen/Bereichen/Tätigkeiten zugewiesen. Damit gewährleisten Sie die Durchführung aller Leistungsziele im Betrieb. Um Transparenz zu schaffen erhalten Lernende und Ausbilder (nach nBBG: Berufsbildner) zu Beginn der Ausbildung das Ausbildungsprogramm und einen Modelllehrgang. Das Ausbildungsprogramm ermöglicht den Berufsbildnern sich auf die zugeordneten Leistungsziele zu konzentrieren und daraus ALS und Prozesseinheiten zu planen. Lernende und Berufsbildner bewahren den Überblick was in welchem Zeitraum durchzuführen ist.

In der Folge zeigen wir Ihnen anhand von 2 Beispielen wie die Erstellung eines Ausbildungsprogramms erfolgen kann.

Beispiel 1: Firma Abteilungs AG

Firmenspezifische Ausgangslage

Die Abteilungs AG bildet nach dem Modelllehrgang der Branche Handel aus.

Die Abteilungs AG hat pro Lehrjahr 1 Lernenden und bildet jeden Lernenden in 7 Abteilungen/Bereichen aus. Die Abteilungen/Bereiche gehen aus der Struktur der Firma hervor.

Grundsätzlich empfiehlt es sich die Ausbildung in einer Abteilung zu beginnen, in der der Lernende die Strukturen und den Aufbau der Firma kennenlernen kann. Im nächsten Schritt werden die Schwerpunkte auf administrative Aufgabenbereiche gelegt. Damit ist ein Grundstock gegeben. Arbeiten mit Computer, Telefon, Kopierer, Fax, Mail, etc. bilden in der Anfangsphase das Fundament für weitere spezifische Abteilungsbereiche.

Die Reihenfolge der Abteilungen ergibt sich aus den mit den Berufsbildnern abgesprochenen Rotationsplan.

Dazu wurden folgende Überlegungen gemacht:

- *In welchen Abteilungen/Bereichen bildet der Betrieb aus ?*
(Gibt es ein bevorzugtes Ausbildungsprogramm, evtl. eine alte Version, die sich von der Rotation her bewährt hat ?)
- *Wieviele Lernende werden pro Lehrjahr ausgebildet (Rotation) ?*
- *Wie lange sollte der Lernende in jeder Abteilung/jedem Bereich sein ?*
Hinweis: Jeder Lernende absolviert pro Jahr 2 ALS und eine Prozesseinheit (PE). Beide Prüfungselemente erstrecken sich über einen längeren Zeitraum um dem Lernenden auch die Chance zu geben sich in dieser Zeit Kompetenzen anzueignen und auch zu verbessern.

Unter Berücksichtigung der Planung und Durchführung der Prüfungselemente empfehlen wir einen Zeitraum von mindestens 3 Monaten für eine Abteilung/einen Bereich zu kalkulieren.

- *Welche Abteilung in welchem Lehrjahr und in welcher Reihenfolge ?*
Hinweis: Die Lernenden sind vor allem im dritten Lehrjahr wegen des degressiven Schulmodells öfter im Lehrbetrieb; im 1. Lehrjahr findet der Basiskurs statt; die Durchführung der 1. ALS und/oder 1. PE erfolgt frühestens nach dem 1. üK
- *Wo bekommt der Lernende einen Einblick ins Personalwesen ?*
Hinweis: Es gibt drei Leistungsziele im tronc commun, die sich mit dem Thema "Personal suchen und Stellenbeschreibung" befassen.
- *In welchen Bereichen kommt der Lernende mit Fremdsprachen in Kontakt ?*
Hinweis: Der tronc commun sieht keine Leistungsziele im Lernbereich "Fremdsprachen" im betrieblichen Teil vor - von Vorteil wäre, wenn der Lernende die Fremdsprachenkenntnisse aus der Schule anwenden kann.
- *Welche Tätigkeiten kann der Lernende in welcher Abteilung ausführen?*

Ergebnis der Überlegungen aus dem Beispiel:

Abteilung	1. Sekretariat (SEK)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 12 Wochen (von Lehrbeginn bis zum üK-Fenster - inkl. Basiskurs)
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Lernenden während dem Basiskurs gar nicht oder nur wenig im Betrieb anwesend sind.
Empfehlung	zum Kennenlernen der Firmenstrukturen, Anwenden von Gelerntem aus Basiskurs, für Inhalte wie Datensicherheit und Ablage (gleich zu Beginn der Lehre) geeignet.
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Post (kopieren, verteilen) - Ablage (Korrespondenz, Sachbearbeitungen, Datenblätter) - interne Korrespondenz (Reiseberichte, Sachbearbeitungen, interne Kurzprotokolle, Aktennotizen) - externe Korrespondenz (Briefe, „ohne Begleitschreiben“, Telefax, Mail)

Abteilung	2. Telefonzentrale/Empfang (TEL)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 14 Wochen (nach dem üK bis ca. Ende Februar des 1. Lehrjahres)
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Lernenden während den Weihnachtsfeiertagen nicht durchgehend anwesend sind.
Empfehlung	Trainieren von Umgangsformen, erster Kundenkontakt - Durchführen der 1. ALS
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Besucher empfangen und weitervermitteln - Bedienung Telefonzentrale, Telefax - Abwicklung von Lieferantenlieferungen - Versorgung der Ware/des Büromaterials

Abteilung	3. Einkauf/Beschaffung (EK)
Lehrjahr	1. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 16 Wochen ab Anfang März bis ca. Ende des 1. Lehrjahres
Hinweis	Bitte bedenken Sie hier, dass die Prozesseinheit ca. 4 Wochen vor dem 2. üK und dass die ALS bis zur Notenabgabe für die Standortbestimmung ebenfalls durchgeführt ist.
Empfehlung	Absolvieren der 1. Prozesseinheit und Durchführen der 2. ALS
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Bestellwesen - Auftragsbearbeitung - Terminüberwachung - Registratur - Karteiführung, Datenbankaktualisierung - Ablage

Abteilung	4. Verkauf (VK)
Lehrjahr	2. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Bitte bedenken Sie, dass die Lernenden durch das degressive Schulmodell im 2. Lehrjahr öfter im Betrieb sind
Empfehlung	Durchführen der 3. ALS und evtl. der 2. Prozesseinheit
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Ablage (Auftragspapiere, Lieferscheine, Rechnungskopien, Korrespondenz) - Auftragserfassung (eingeg. Aufträge, Bonität, Online-Reservierung) - Fakturierung (der geprüften Auslieferungen) - Vertreterpost (regelmässig versenden) - Fotokopieren (Sachberichte, Mitteilungen) - Zollpapiere (vervollständigen, Lieferscheine & Rechnungen drucken, Ausfuhrdeklaration erstellen) - Korrespondenz (Auftragsbestätigungen, Kurzbriefe) - Telefonbedienung (Entgegennahme Bestellungen, Mitteilungen)

Abteilung	5. Arbeitsvorbereitung (AVOR)
Lehrjahr	2. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Da es im 2. Lehrjahr keine Standortbestimmung gibt, kann für die Durchführung der ALS ein längerer Zeitraum bis zur Notenabgabe gerechnet werden.
Empfehlung	Durchführen der 4. ALS und evtl. der 2. Prozesseinheit (Abgabe 4 Wochen vor dem 3. üK)
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Materialwirtschaft (Disposition Bestände, Mutieren Verbrauchsartikel) - Bearbeitung Kundenbestellungen (Terminüberwachung, Versandvorgabe, Versandabwicklung) - Fertigungssteuerung (Fertigungspapiererstellung, Disposition, Kostenstellenbelegung, Plankartenerfassung, Etiketten mit Layout-Erstellung)

Abteilung	6. Buchhaltung (FIBU)
Lehrjahr	3. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 5 Monate
Hinweis	Bitte bedenken Sie, dass die Lernenden in der 2. Hälfte des 3. Lehrjahres sehr viele Prüfungsvorbereitungen durchführen.
Empfehlung	Durchführen der 5. ALS und der 3. Prozesseinheit
Beispiele für Tätigkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftverkehr (Kunden, Lieferanten, Behörden) - Mahnwesen (und Betreibungen) - Postausgang (postfertig und frankieren) - Zahlungsverkehr (verarbeiten, verbuchen) - Debitoren/Kreditorenbuchhaltung (Ein-, Ausgangsrechnungen verbuchen) - Ablage (Rechnungen, Schriftverkehr)

Abteilung	7. Personalabteilung (PA)
Lehrjahr	3. Lehrjahr
Zeitraum	ca. 6 Monate
Hinweis	Notenabgabe gemäss den Hinweisen der IGKG
Empfehlung	Durchführen der 6. ALS
Beispiele für Tätigkeiten:	- Zeiterfassung - Absenzen/Überzeitbelege verarbeiten, verbuchen

Die Zeitraumangaben sind Circa-Angaben. Je nach kantonaler Regelung sind die Angaben noch abhängig von der Wahl des degressiven Schulmodells. Bitte auch die von der KV Branche Handel empfohlenen ALS-Abgabetermine beachten! Dazwischen fallen Urlaub bzw. Ferien, Basiskurs, überbetrieblicher Kurs, Krankheit, Lehrlingslager, etc.

Die Anwesenheit des Lernenden steigt ab dem zweiten Lehrjahr wegen des degressiven Modells und weil der Basiskurs wegfällt.

Vorgehen zur Erstellung eines Ausbildungsprogramms:

Die Leistungsziele des Modelllehrgangs werden den bestehenden Abteilungen zugeordnet.

Bei der Zuordnung der Leistungsziele werden der Ausbildungsinhalt/die Tätigkeiten, sowie das Lehrjahr berücksichtigt.

Ebenfalls wurde berücksichtigt, inwieweit der Umfang der Leistungsziele mit dem Zeitraum, den der Lernende in der Abteilung verbringt, korrespondiert. Ziel ist, dass der Berufsbildner auch in der Lage ist im angegebenen Zeitraum dem Lernenden die Chance zu geben die Leistungsziele zu erreichen.

Der Schwierigkeitsgrad oder auch die Komplexität mancher Leistungsziele führt dazu, dass die Leistungsziele erst später (ab 2. Lehrjahr) eingesetzt werden können.

Sofern im Branchenteil der Lernbereich "Fremdsprachen" nicht zusätzlich ergänzt wurde, ist dieser Lernbereich im Ausbildungsprogramm nicht zu berücksichtigen. Hier ist allerdings wünschenswert, dass der Lernende die gewonnen Fremdsprachenkenntnisse aus dem schulischen Teil anwenden kann.

Für das Ausbildungsprogramm wurden die Leistungsziele aus dem Modelllehrgang in eine Excel-Tabelle übertragen, die aus folgenden vier Spalten besteht:

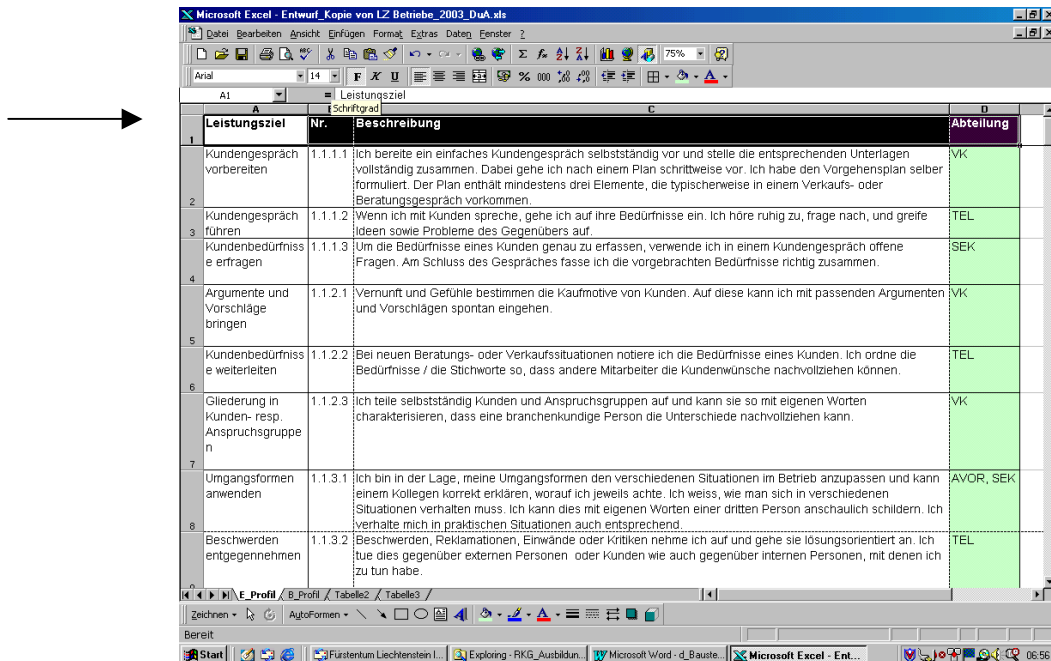
- Die 1. Spalte kennzeichnet den Namen des Leistungsziels.
- Die 2. Spalte kennzeichnet die Nummer des Leistungsziels aus dem MLG.
- Die 3. Spalte kennzeichnet den Inhalt des Leistungsziels.
- Die 4. Spalte kennzeichnet die Abteilung/en, in denen das Leistungsziel eingesetzt wird.

(Die Abteilungen werden im Ausbildungsprogramm mit den obengenannten Abkürzungen gekennzeichnet)

Bei der Zuordnung ist zu berücksichtigen, dass es sich auch lohnt gewisse Leistungsziele mehreren Abteilungen zu vergeben. Achten Sie aber immer darauf, dass Sie die Abteilungen mit der gleichen Schreibweise abkürzen.

	A	B	C	D
	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
1	Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
2	Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
3	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gesprächs fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
4	Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
5	Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
6	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
7	Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
8	Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

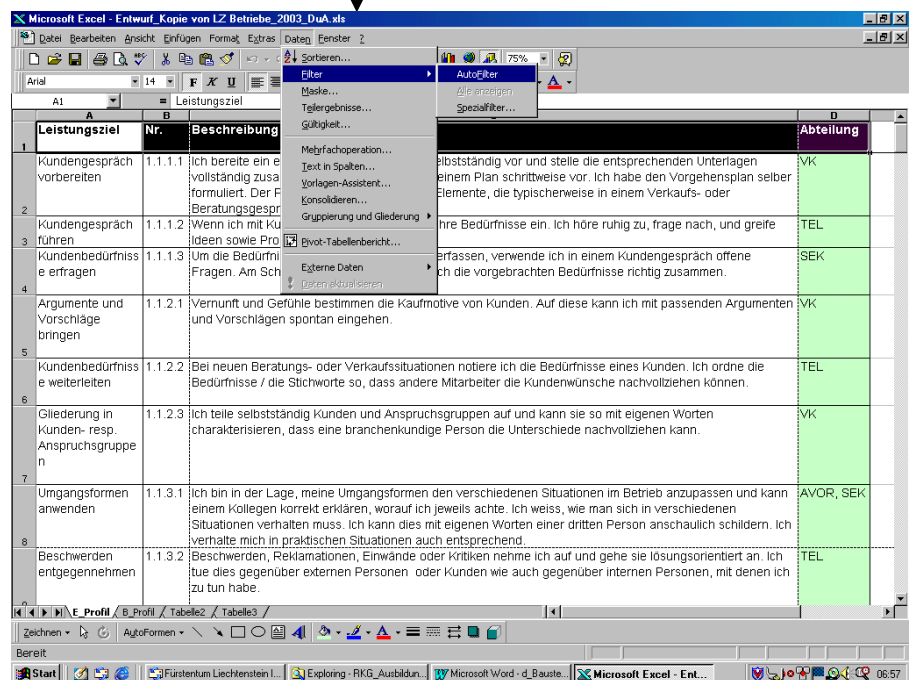
Wenn Sie alle Leistungsziele den Abteilungen zugeordnet haben, können Sie die Funktionen des Programms Excel nutzen um die Leistungsziele nach den Abteilungen zu sortieren.



Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Markieren Sie dazu in der Tabelle mit der rechten Maustaste die obere Zeile.

Klicken Sie anschliessend im Menü auf Daten/Filter/Autofilter



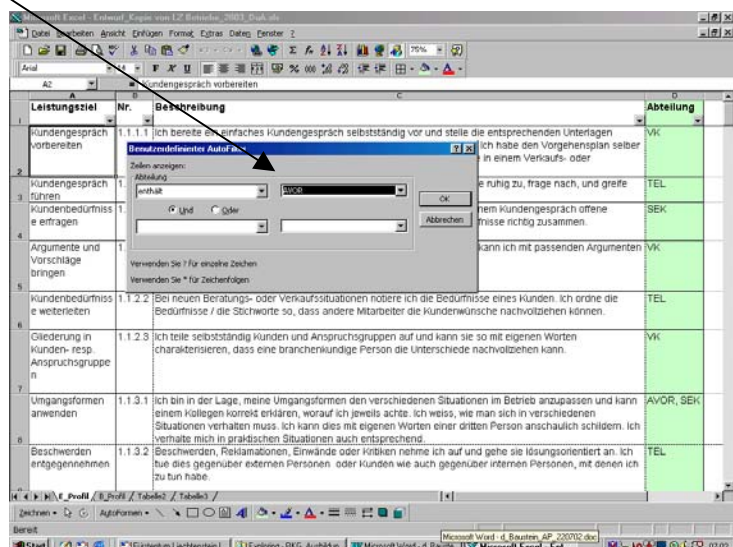
Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Es erscheinen nun in der ersten Zeile in den einzelnen Feldern Pfeile:

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Wenn Sie nun in der Spalte "Abteilung" auf den Pfeil klicken erscheint ein Fenster mit den eingegebenen Abteilungen.

Wählen Sie dort "Benutzerdefiniert", anschliessend "enthält" und dann beispielsweise die Abteilung "Avor".



Sie erhalten dann die Auswahl aller Leistungsziele, die in der Abteilung "AVOR" vorkommen. Sie sehen auch gleichzeitig welches Ziel noch in einer anderen Abteilung Inhalt ist.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Servicequalität beurteilen können	1.2.1.4	Ich kann die Servicequalität meines Lehrbetriebes selbstständig beurteilen. Dazu lege ich ein Blatt mit Beurteilungskriterien der Servicequalitäten meines Lehrbetriebes oder meiner Abteilung (Dienststelle) an. Zudem prüfe ich regelmässig, in welchen Punkten die Servicequalität gesteigert werden kann. a. Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen. b. Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Je nach Verhältnissen trifft bei mir a. oder b zu.	AVOR
Produkte und Dienstleistungen kennen	1.2.2.1	Ich kann anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie einzelne gängige Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden.	AVOR, EK

So können Sie für jede Abteilung die zugeordneten Leistungsziele ausdrucken und den Berufsbildnern und Lernenden zur Verfügung stellen.

Die ausgewählten Leistungsziele pro Abteilung bieten die Grundlage für die Auswahl der Ziele für ALS und Prozesseinheiten.

Wie bereits in der Einleitung angesprochen, gibt es eine weitere Möglichkeit die Leistungsziele zuzuordnen.

Beispiel 2: Firma Semester AG

Firmenspezifische Ausgangslage

Die Semester AG bildet nach dem Modelllehrgang der Branche Handel aus.

Die Semester AG hat pro Lehrjahr einen Lernenden. Die Semester AG ist ein KMU-Unternehmen, das drei Personen beschäftigt. Die Aufteilung in klassische Abteilungen wie im Beispiel 1 ist nicht möglich. Der Lernende verrichtet gleichzeitig Tätigkeiten aus mehreren Bereichen (Korrespondenz, kontieren, Kundenkontakt, etc.).

Auch in diesem Beispiel empfiehlt es sich grundsätzlich die Ausbildung mit Leistungszielen zu beginnen, die für die zukünftige Arbeit einen Grundstock bilden.

Die Zuordnung der Leistungsziele in diesem Beispiel erfolgt nach Semester oder Quartalsabschnitten. Im Beispiel sind die Leistungsziele nach den Semestern 1 bis 6 geordnet.

Für das Ausbildungsprogramm wurden die Leistungsziele (wie im Beispiel 1) aus dem MLG in eine Excel-Tabelle übertragen, die aus folgenden 5 Spalten besteht:

Die 1. Spalte kennzeichnet den Namen des Leistungsziels.

Die 2. Spalte kennzeichnet die Nummer des Leistungsziels aus dem MLG.

Die 3. Spalte kennzeichnet den Inhalt des Leistungsziels.

Die 4. Spalte kennzeichnet die Semester, in denen das Leistungsziel eingesetzt wird.

Die Vorgehensweise ist genauso wie im Beispiel 1

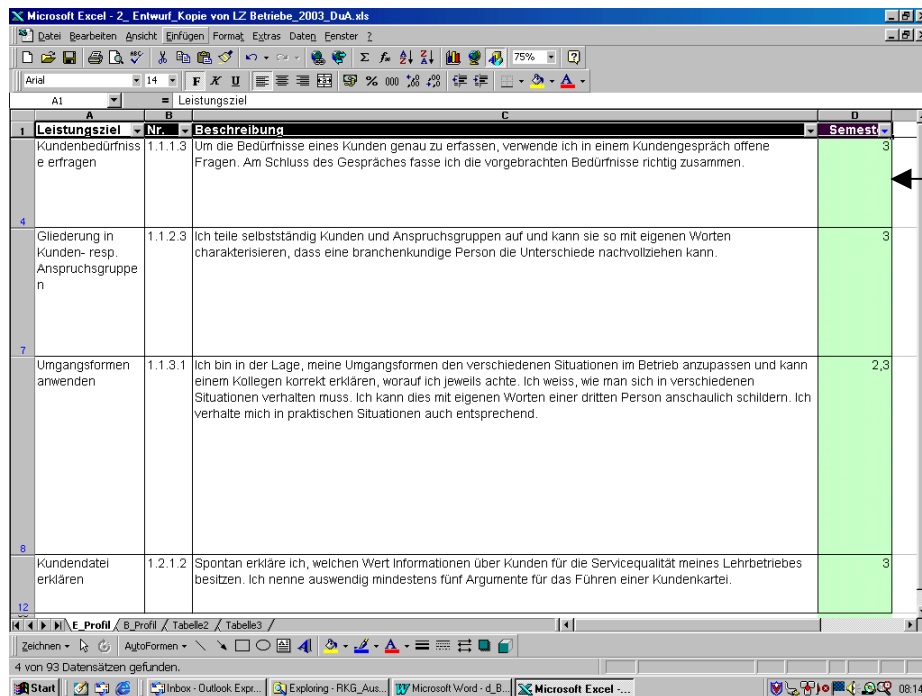
Bei der Zuordnung ist zu berücksichtigen, dass es sich auch lohnt gewisse Leistungsziele in mehreren Semestern einzusetzen.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semester
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	4
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	5
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	3
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	5
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen höhere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	2
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	2,3
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	4
Beschwerden	1.1.3.3	In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die	4

Wenn Sie alle Leistungsziele den Semestern zugeordnet haben, können Sie die Funktionen des Programms Excel ausnutzen um die Leistungsziele nach den Semestern zu sortieren.

Markieren Sie dazu in der Tabelle mit der rechten Maustaste die obere Zeile (wie im Beispiel 1), setzen Sie den Filter und wählen Sie das gewünschte Semester aus.

Sie erhalten somit die Leistungsziele pro Semester.



	A	B	C	D
	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semest.
1	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	3
4	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3
7	Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	2,3
8	Kundendateli erklären	1.2.1.2	Spontan erkläre ich, welchen Wert Informationen über Kunden für die Servicequalität meines Lehrbetriebes besitzen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen einer Kundenkartei.	3

Die Excel-Datei mit den Leistungszielen des E- oder B-Profiles kann bestellt werden bei:

KV Branche Handel

c/o VSIG

Güterstrasse 78

Postfach 656

4010 Basel

Tel. 061 228 90 30

Fax 061 228 90 39

info@vsig.ch

www.vsig.ch