

Verbund Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe



Lehrplan

zum Vorbereitungskurs
für das Zertifikat

Werkstattkoordination

Version 8.7.2014

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Einleitung	3
Vorkenntnisse Hausaufgaben / Selbststudium Ausbildungsstandorte	
2. Berufspädagogische Grundlagen	4
Bezug zum Qualifikationsprofil Leistungsziele Handlungsorientierter Unterricht Unterrichts- und Sozialformen Unterrichtszeiten	
3. Ausbildungsprofil	5
4. Leistungsziele	
W1 : Werkstattprozesse	6
W2: Personalmanagement	12
W3: Rechtliche Verantwortlichkeiten	17
W4: Kundenkontakte und Administration	26
5. Kompetenzbereichsprüfung	30
Genehmigung und Inkrafttreten	32
Anhang	
Kriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	33
Taxonomie der Leistungsziele	36
Verbandspezifische Bedingungen zur Erlangung des Zertifikats	37
Glossar der wichtigsten Begriffe	38

1. Einleitung

Der vorliegende Lehrplan ist die berufspädagogische Grundlage zum Erlangen des Zertifikats „Werkstattkoordination“.

Ziel der dazu organisierten Vorbereitungskurse ist die kompetente Bewältigung von typischen Handlungssituationen in diesem Bereich. Die Basis dazu bildet das Qualifikationsprofil des jeweiligen Berufes welches im Anhang zur Wegleitung der jeweiligen Prüfungsordnung abgebildet ist.

Damit dies gelingt, bauen die Kursteilnehmenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Lehrplan beschriebenen Handlungskompetenzen, Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Prüfungsverfahren maximal geprüft werden darf.

Gleichzeitig unterstützt der Lehrplan die Bildungsverantwortlichen der Anbieter von Vorbereitungskursen (Private Organisationen, Berufsfachschulen und überbetriebliche Kurse) bei der Planung und Durchführung der Ausbildung sowie bei der Vorbereitung der Kandidaten auf die Prüfungen. Prüfungsexperten orientieren sich daran und beachten, dass die Aufgabestellungen den geforderten Schwierigkeitsgrad nicht überschreiten.

Für die Kursteilnehmerinnen und -Teilnehmer stellt der Lehrplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

Vorkenntnisse

Der Unterricht und die Prüfung bauen auf den Kompetenzen der EFZ für Fahrzeugberufe oder vergleichbaren Abschlüssen auf. Das sichere Anwenden ist Voraussetzung und wird nicht mehr ausgebildet.

Institutionen bieten Kurse an, welche die Grundlage für den erfolgreichen Einstieg in Ausbildung bilden. Über Ihren optimalen Ausbildungsweg informiert Sie die zuständige Organisation der Arbeitswelt OdA.

Hausaufgaben / Selbststudium

Der Unterricht verlangt erwachsenengerechte Selbständigkeit. Der Zeitbedarf für Vor- und Nachbereitung der Lehrsequenzen umfasst ca. 50% der Unterrichtszeit.

Ausbildungsstandorte

Vom Verbund Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe empfohlene und akkreditierte Ausbildungsinstitutionen bieten Kurse an. Weiterführende Informationen sind auf der Homepage der Anbieter und des entsprechenden Verbands nachzulesen.

2. Berufspädagogische Grundlagen

Bezug zum Qualifikationsprofil

In der Wegleitung zur entsprechenden Prüfungsordnung ist das Qualifikationsprofil beschrieben. Darin sind die Kriterien zum Validieren und Zertifizieren aufgeführt, welche für Personen gelten die qualifiziert sind diesen Beruf auszuüben. Unterricht und Prüfungen richten sich danach.

Leistungsziele

Für das sichere und selbständige Anwenden der Handlungskompetenzen sind umfangreiche Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen) nötig. Dazu sind im vorliegenden Lehrplan **Leistungsziele** und verbindliche Hinweise definiert. Die Leistungsziele beschreiben den Inhalt und das beobachtbare Endverhalten (mit einem Verb) eventuell die Hilfsmittel und den Gütemassstab.

Handlungsorientierter Unterricht

Die Kombination der Ressourcen aus Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen befähigt die Berufsleute, Aufgaben und Herausforderungen eigenständig und kompetent anzugehen sowie richtig, vollständig und effizient zu Handeln.

Daher sind Unterrichtsformen angemessen zu berücksichtigen welche Kompetenzbereiche miteinander verbinden und damit die Handlungsorientierung betonen. Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen verbindet und orientiert sich an folgenden Punkten:

- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen müssen die Erfahrungen der beteiligten Personen einbeziehen und in Bezug auf ihre Auswirkungen reflektiert werden.
- Didaktische Bezugspunkte sind sowohl die definierten wie auch die in engem Kontext stehenden Handlungskompetenzen des betreffenden Berufes.
- Handlungen müssen von den beteiligten Personen möglichst selbständig geplant, durchgeführt, überprüft und ausgewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. technische, sicherheitsrelevante, ökonomische, rechtliche ökologische und soziale Aspekte einbeziehen.

Unterrichts- und Sozialformen

Der Unterricht wird je nach Situation mindestens mit folgenden Formen erteilt: Präsentation- und Frontalunterricht, Auswertungen von Arbeiten der Kursteilnehmer ausserhalb der Unterrichtszeit in Einzel-, Tandem- und Gruppenarbeiten oder im Plenum.

Unterrichtszeiten

Die Mindestunterrichtszeit für die Kompetenzbereiche W1 bis W4 ist 250 h.
Die Aufteilung ist im Ausbildungsprofil festgelegt.

Der Berufsbildnerkurs wird separat angeboten und dauert 40h.

3. Ausbildungsprofil

Die Kompetenzbereiche für das Zertifikat Werkstattkoordination umfassen folgende Ausbildungsinhalte und Unterrichtszeiten:

		Version 7.10.2013								
Kompetenzbereiche		Ausbildungsinhalte								
W 1	Werkstattprozesse (ca. 80 Stunden in Lektionen umrechnen)	Projekt- und Prozessplanung	Garantieprozesse	Qualitätssicherung	Arbeitsicherheit	Umweltbewusstsein	Stetige Informationsbeschaffung			
		Grundlagen der Aufbauorganisation	Arbeitsplatzgestaltung	Unterhalt der Infrastruktur	Betriebliche Kalkulationen	Lagerbewirtschaftung				
W 2	Personalmanagement (ca. 80 Stunden in Lektionen umrechnen)	Personal-Rekrutierung	Mitarbeiterführung	Führungsformen	Teamführung	Selbstführung				
W 3	Rechtliche Verantwortlichkeiten (ca. 40 Stunden in Lektionen umrechnen)	Allgemeine rechtliche Grundlagen	Allgemeine Vertragslehre	Berufsbildung	Arbeitsvertrag	Datenschutz im Arbeitsverhältnis	Kaufvertrag	Mietvertrag		
		Leasingvertrag	Werkvertrag	Mehrwertsteuer	Gesellschaftsrecht	Versicherungen im Strassenverkehr	Betriebsversicherungen			
W 4	Kundenkontakte und Administration (ca. 50 Stunden in Lektionen umrechnen)	30h	Menschentypologien	Gesprächsführung	Kommunikation mit Ich Botschaften	Umgang mit Schadenopfern	Nachbetreuung	Versicherungs- und Garantiefälle	Umweltbewusstsein	Präsentation und Argumentation
		20h	Word für Windows	E-Mail-Verkehr	Geschäftskorrespondenz	Projektdokumentation				

4. Leistungsziele

W1 WERKSTATTPROZESSE

Mit dem Unterrichten der nachfolgend aufgeführten Leistungsziele müssen in diesem Kompetenzbereich auch folgende MSS-Kompetenzen gefördert werden:

Arbeitstechnik, Problemlösung, prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, qualitätsorientiertes Denken und Handeln, Teamfähigkeit, Belastbarkeit, ökologisches Verhalten, kundenorientiertes Verhalten

Die Kriterien dazu sind im Anhang dieses Lehrplans aufgeführt.

1 Betriebsorganisation

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

1.1 Projekt- und Prozessplanung

Prozesse nach der IPERKA Methode selbständig aufbauen	<ul style="list-style-type: none"> • IPERKA als Methode • Projektarbeit der Schlussprüfung
Die einzelnen Teilprozesse im Serviceprozess erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kundenbedürfnisse • Serviceprozess erarbeiten • Teilbereiche nach IPERKA darstellen
Im eigenen Betrieb die Werkstattprozesse analysieren und abteilungsübergreifend, geeignete Massnahmen für die stetige Verbesserung treffen	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesse analysieren • Prozesse mittels Flussdiagrammen darstellen • Ist-Zustand erheben, Ziel setzen, Massnahmen formulieren, umsetzen, Kontrolle
Die zur Verfügung stehenden Ressourcen (Mitarbeitende, Einrichtungen, Material etc.) bestmöglich einsetzen, um das vorausberechnete Betriebsergebnis zu realisieren	<ul style="list-style-type: none"> • Raum, Zeit, Menge, Logische Folgebeziehungen • Anwendung an Beispielen aus der eigenen Praxis
Die Ersatzmobilität der Kundinnen und Kunden sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilitätsfrage bei der Terminvereinbarung • Mietwagenplaner • Prozess der Ersatzmobilität Ausgabe – Rücknahme – Verrechnung – Unterhalt
Laufende Aufträge kontinuierlich überwachen und bei Abweichungen angemessene Lösungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumente des Serviceprozesses • Planung der Werkstatt • Umgang mit Störungen in der Planung

1.2 Garantieprozesse

Die Garantieprozesse des Herstellers erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Das Wesen der Garantie • Garantiearten, Gewährleistung, Garantie, Kulanz • Ausnahmen bei der Garantie
Garantieanträge, gemäss den Weisungen des Herstellers, selbständig erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Sinn der Codifizierung • Die Bedeutung der Garantie-Codes
Im Austausch mit dem Importeur, die Abwicklung der Garantieanträge selbständig vornehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie- und Serviceweisungen • Ansprechpartner • Instrumente und Tools zur Abrechnung der Garantie

1.3 Qualitätssicherung

Den Nutzen von Qualitätslabels beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Den Qualitätssicherungsprozess nach IPERKA darstellen • Was ist Qualität • Welche Qualitätslabels gibt es • Der Nutzen für den Betrieb, die Kunden, die öffentliche Hand
Die fünf wichtigsten Faktoren der Kundenzufriedenheit nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Faktoren erarbeiten • Die Servicephilosophie
Erklären, wie die Qualität gemessen wird	<ul style="list-style-type: none"> • Die Messinstrumente der Qualität und deren Aussagekraft
Erklären, wie die Resultate der Kundenzufriedenheitsmessungen zur stetigen Verbesserung der eigenen Leistung beitragen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Messinstrumente der Qualitätssicherung als Führungsinstrument
Die Auswertungen der Qualitätsmessungen für den eigenen Betrieb analysieren, und eigene Prozesse verbessern	<ul style="list-style-type: none"> • Fremdmessung z.B. Audits, Mystery-Shopping, Kundenumfragen des Importeurs • Eigenmessungen z.B. Nachbetreuung • Ist-Zustand erheben, Ziel setzen, Massnahmen formulieren, umsetzen, Kontrolle

1.4 Arbeitssicherheit

Erklären, welche Unterlagen die verbindlichen Richtlinien zur Arbeitssicherheit enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Unterlagen vom eigenen Verband im eigenen Betrieb beschreiben • SUVA-Richtlinien, EKAS-Richtlinien 6508, Handbuch Auto- und Zweiradgewerbe
Die Richtlinien der Arbeitssicherheit im eigenen Betrieb umsetzen und durchsetzen (KOPAS)	<ul style="list-style-type: none"> • Konkrete Massnahmen im Betrieb beschreiben, damit die Vorgaben der der Arbeitssicherheit eingehalten werden

1.5 Umweltbewusstsein

Die Entsorgung von im Betrieb anfallenden Stoffe erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Liste von anfallenden Stoffen nach Aggregatzustand erarbeiten • Entsorgungsmöglichkeiten erarbeiten
Erklären, wie Stoffe, welche als Sonderabfälle gemäss den VeVa Richtlinien gelten, mittels Begleitscheinen, der professionellen Verwertung zugeführt werden müssen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzlich Vorgaben nach der VeVa (Verordnung über den Verkehr mit Abfällen) • Prozess der Begleitscheine • Begleitscheine ausfüllen
Im eigenen Betrieb, selbständig, Massnahmen zum Schutz der Ressourcen und der Umwelt definieren	<ul style="list-style-type: none"> • Schutzmassnahmen für den eigenen Betrieb erarbeiten und diskutieren

1.6 Stetige Informationsbeschaffung

Fünf geeignete Informationsquellen für die Wissenssicherung im eigenen Bereich nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsquellen aufzeigen
Erklären, wie das betriebliche Know How im Team stetig auf dem neuesten Stand gehalten wird	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsprogramm des eigenen Betriebes erarbeiten • Innerbetriebliche Ausbildung organisieren
Messebesuche gezielt vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Besuchsliste erstellen • Fragen im Vorfeld klären • Kontakte / Termine im Voraus abmachen und bestätigen • Besuch auswerten, die nächsten Schritte...

2 Aufbauorganisation

2.1 Grundlagen der Aufbauorganisation

Den Organisationswürfel interpretieren	<ul style="list-style-type: none"> • Der Organisationswürfel • Übungen zu Aufgaben, Aufgabenträger, Sachmittel, Informationen • Gründe für Personalbedarfsermittlung nennen
Den Nutzen von Organigramm und Stellenbeschreibung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen des Organigramms des eigenen Betriebes • Bedeutung der Stellenbeschreibung • Den Nutzen für den Betrieb, die Mitarbeitenden aufzeigen
Je drei Vorteile der gebundenen und der freien Stellenbildung erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Die Begriffe erklären • Vorteile erarbeiten
Das Prinzip von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Wasserträger, Sündenbock erläutern, Verweis auf Stellenbeschreibung

2.2 Arbeitsplatzgestaltung

Erklären, welchen Einfluss das Erscheinungsbild auf das Image des Unternehmens hat	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos des eigenen Betriebes analysieren, • Wo sind die Parkplätze? • Wo sind Abbruch-Autos abgestellt? • Wie steht es mit der Sauberkeit? • Hersteller- und/oder Verbandsvorgaben beachten
Geeignete Massnahmen anwenden, um das Erscheinungsbild des Unternehmens positiv zu beeinflussen	<ul style="list-style-type: none"> • Checkliste erstellen, auf welche Faktoren zu achten ist.
Erklären, wie eine Kundenzone einzurichten ist, damit die Kundenbedürfnisse erfüllt/übertroffen werden	<ul style="list-style-type: none"> • Den Grundriss der Kundenzone mit den Kundenbedürfnissen vergleichen, analysieren, Potential für Verbesserungen aufzeigen.
Erklären, wie der eigene Bereich gestaltet wird, damit effizientes Arbeiten möglich ist	<ul style="list-style-type: none"> • Den eigenen Werkstattgrundriss analysieren, was ist daran gut gelöst, in welchen Bereichen entstehen immer wieder Schwierigkeiten? Was könnten wir optimieren?

2.3 Unterhalt der Infrastruktur

Erläutern, wie die Infrastruktur im eigenen Bereich zu warten ist	<ul style="list-style-type: none"> • Wartungsvorschriften der Anlagen im eigenen Betrieb sammeln.
Geeignete Massnahmen zum Unterhalt der eigenen Infrastruktur definieren. Den Unterhalt der Infrastruktur laufend überwachen und die definierten Prozesse durchsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Wartungsprozess inkl. Checkliste erstellen, Verantwortlichkeiten definieren. • Diskussion, wie der Unterhalt im eigenen Betrieb überwacht und durchgesetzt wird.

3 Wirtschaftlichkeit im eigenen Bereich

3.1 Betriebliche Kalkulation

Die Wirtschaftlichkeit des eigenen Bereichs beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> Die Aufwände den Erträgen gegenüberstellen
Den Nutzen eines Budgets erklären und in der täglichen Praxis als Führungsinstrument anwenden Bei Abweichungen vom Budget konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Situation unterbreiten	<ul style="list-style-type: none"> Den Nutzen eines Budgets aufzeigen Ein einfaches Werkstattbudget erstellen Mögliche Massnahmen definieren, wenn Abweichungen vom Budget festgestellt werden
Den Verrechnungslohn aufgrund von Zahlen aus dem Rechnungswesen berechnen	<ul style="list-style-type: none"> Erstellung eines einfachen Werkstattbudgets mit Berechnung des Verrechnungslohnes, Auswertung und Unternehmensgewinn-Berechnung
Den Nutzen von Kennzahlen begründen Aufzeigen, mit welchen Kennzahlen der eigene Bereich wirtschaftlich geführt werden kann	<ul style="list-style-type: none"> Den Nutzen aufzeigen Die wichtigsten Kennzahlen aus dem Automobilgewerbe erläutern, (Auslastung, Produktivität, Leistungsgrad, Ertragsindex, Kostenindex, Lagerumschlag, Lieferbereitschaftsgrad, SAF-Faktor, Liquidität Stufe 2 und 3, Debitoren Zahlungsziel, Cash Flow, Bruttogewinne, Gewichteter Stundensatz
Einkaufs-, Verkaufs-, Zuschlagskalkulation anhand eigener Aktionen anwenden Durchgeführte Projekte oder Aktionen mittels einer Nachkalkulation beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> Projekte/Aktionen z.B. Reifen, Wintercheck, MFK-Vorbereitung Berechnungen mit und ohne Excel durchführen Projektarbeit, Gruppenarbeit
Investitionen betriebswirtschaftlich planen und Deckungsbeitrags- und Nutzwelkenrechnungen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> Statische Investitionsrechnung
Die verschiedenen betrieblichen Stundenarten erklären	<ul style="list-style-type: none"> Für den eigenen Betrieb Auslastung, Produktivität, Leistungsgrad, Ertragsindex und Wirkungsgrad berechnen. Anwesenheitszeit, geplante Zeit, Kapazität, aufgewendete Zeit, produktive-, unproduktive Zeit,
Die Tabellenkalkulation (Excel) für die Berechnungen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> Grundrechenoperationen, Prozentrechnen, rechnen mit Zeit, bedingte Formatierungen, Formeln und Funktionen, Seite einrichten, Kopf- und Fusszeile erstellen

3.2 Lagerbewirtschaftung

Die Prozesse im Ersatzteillager analysieren und Verbesserungsmassnahmen definieren	<ul style="list-style-type: none"> • Der Tagesablauf im Ersatzteillager • Die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen • Was können wir im Betrieb tun, damit die Zusammenarbeit optimiert werden kann?
Den Lagerumschlag, die durchschnittliche Lagerdauer und den Lieferbereitschaftsgrad berechnen	<ul style="list-style-type: none"> • Im Teil betriebliche Kalkulation integriert
Die Vor- und Nachteile eines grossen und eines kleinen Ersatzteillagers aus finanzieller Sicht, mit eigenen Worten erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Vor- und Nachteile eines grossen und eines kleinen Ersatzteillagers sammeln und gegenüberstellen,
Die verschiedenen Beschaffungsarten beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Beschaffungsarten, Importeur Tages-, Stockbestellung, Bestellung bei Drittlieferanten im In- und Ausland sammeln und deren Vor- und Nachteile beurteilen.
Den Nutzen der Inventur begründen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeigen, was der Nutzen einer Inventur ist, • Aus welchen Gründen ist sie zwingend?
Massnahmen erklären, um schlafenden und toten Stock abzubauen	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffe erklären • Mögliche Aktionen definieren

W2 PERSONALMANAGEMENT

Mit dem Unterrichten der nachfolgend aufgeführten Leistungsziele müssen in diesem Kompetenzbereich auch folgende MSS-Kompetenzen gefördert werden:

Problemlösung, qualitätsorientiertes Denken und Handeln, Informations- und Kommunikationsstrategien, Lernstrategien, Kreativitätstechniken, eigenverantwortliches Handeln, lebenslanges Lernen, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Teamfähigkeit, Umgangsformen, Belastbarkeit, kundenorientiertes Verhalten

Die Kriterien dazu sind im Anhang aufgeführt.

1. Selbstführung

Die wichtigsten Merkmale einer praktischen Arbeitsplatz-Organisation erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitstechnik, ABC Analyse, Prioritäten setzen, Eisenhower Prinzip, die eigene administrative Organisation reflektieren • Zeitmanagement, Effizienz und Effektivität, Zeitfallen und Zeitquellen, Pareto-Prinzip, Sägeblatteffekt
Kriterien zur Überprüfung der mittel- und langfristigen Erfolgsstrategie nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Das Lebensrad • Haupttraumliste • Eigene lang-, mittel- und kurzfristige Ziele setzen
Aufgaben und Verantwortungsbereiche einer Führungsperson erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Die Erwartungen an eine Führungsperson • Der Führungskreislauf • Die Verantwortungen einer Führungskraft
Die Regeln des Delegierens beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Was heisst delegieren • Aus welchen Gründen delegieren • An wen delegieren • Wie delegieren

2. Personal-Rekrutierung

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

Arbeitszeugnisse interpretieren	<ul style="list-style-type: none"> • Zeugnissprache • Inhalt und Aufbau eines Zeugnisses verstehen • Das Zwischen-, Austrittszeugnis für die eigene Stelle herstellen (Mitarbeiter)
Eine Stellenbeschreibung gestalten und ein entsprechendes Anforderungsprofil erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Wesentliche Punkte einer Stellenbeschreibung verstehen • Unterschiedliche Stellenbeschreibungen erstellen • Kriterien für ein Anforderungsprofil der eigenen Stelle erstellen
Aufbau und Inhalt für ein Stelleninserat beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Stelleninserate der eigenen Branche sichten und beurteilen • Kriterien für die Inhalte definieren • Stelleninserat für die eigene Stelle erstellen (Mitarbeiter)
Bewerbungsgespräch vorbereiten (Inhalt und Ablauf) und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Die relevanten Interview Fragen formulieren • Eine Kurzpräsentation des eigenen Betriebs erstellen • Fragebogen für das Einholen von Referenzen erstellen • Rollenspiele
Inhalt für einen Mitarbeiter-Einführungsplan (die ersten 14 Tage) nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Das Patenprinzip • Einführungsplan (zwei-drei Wochen) für einen Mitarbeiter der eigenen Abteilung erstellen
Die wichtigen Daten für ein Zwischen- oder Austrittszeugnis nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Ist im Ziel 1 integriert

3. Mitarbeiterführung

Grundlagen einer Mitarbeiter-Qualifikation beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Kriterien für eine Mitarbeiterqualifikation sammeln • Ein Formular für ein Qualifikationsgespräch erarbeiten
Informelle und formelle Gespräche unterscheiden	<ul style="list-style-type: none"> • Pausengespräche, offizielle Mitarbeitergespräche, Feedbackgespräche, tägliche Mitarbeiter-„Sitzungen“ durchführen
Inhalt eines Mitarbeitergespräch nach der Probezeit erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Inhalt und Ablauf eines Mitarbeitergespräches, Standortbestimmung nach der Probezeit definieren • Fragenkatalog mit den Bewertungskriterien erstellen
Vorbereitung / Aufbau / Inhalt und Ablauf eines Mitarbeitergespräches beschreiben und fallbezogen durchführen, insbesondere das Kritik - / Qualifikations - / Austrittsgespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele mit Fallvorgaben
Killerphrasen erkennen und beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Do's and dont's in Sitzungen und Gesprächen
Die Unterschiede der verschiedenen Arten von Stellvertretungen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Situationsbezogene Stellvertretung • Feste Stellvertretung • Disziplinarische Stellvertretung • Spontane Stellvertretung / Platzhalter

4. Führungsformen

Grundsätze der Mitarbeiter-Führung nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Führungsgrundsätze für sich selber und den eigenen Betrieb definieren
Die wichtigsten Führungstechniken beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Management by Objectives, by Delegation, by Exception, by Systems, by Results
Die wichtigsten Führungsstile beschreiben und ihre Eignung fallbezogen erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Führungsstile, kooperativ, partizipativ, autokratisch, dirigistisch und Ihre Vor- und Nachteile • Managerial Grid nach Blake Mouton • Situatives Führen nach Hersey und Blanchard • Den eigenen Führungsstil reflektieren
Führungsaufgaben eines Vorgesetzten erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Die eigenen Führungsaufgaben gemäss dem Führungskreislauf definieren
Führungsinstrumente beschreiben und ihre Eignung auf konkrete Situationen beurteilen und Anwendungsempfehlungen formulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeiten von eigenen Führungs-Instrumenten • Planungsinstrumente, Entscheidungsinstrumente, Anordnungsinstrumente, Kontrollinstrumente
Kriterien der Motivation nennen Lohn- und Anreizsysteme beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Motivationstheorie nach Maslow und Herzberg • Anreiz- Beitragstheorie
Die wichtigsten Massnahmen zur Mitarbeitermotivation beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Einfluss der Motivations-Theorien auf das eigene Führungsverhalten im eigenen Betrieb
Mitarbeiter-Förderungsmassnahmen und Weiterbildungsmöglichkeiten nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Massnahmen für den eigenen Betrieb definieren
Vorbereitung / Inhalt und Ablauf eines Motivationsgespräches erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Gespräch vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten • Rollenspiele

5. Teamführung

Die relevanten Merkmale der Teamführung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Was bedeutet Teamführung für mich, • Was wird unter Teamführung in unserem Unternehmen verstanden • Eigene Reflektion, Abgleich mit dem Leitbild des eigenen Unternehmens, Ehrenkodex des Automobilgewerbes
Die Vorgesetzten-Rolle im Team erkennen und beschreiben Geeignete Massnahmen zur Verbesserung der eigenen Teamführung vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektion der eigenen Rolle im Team, • Reflektion der eigenen Aufgabe
Mitarbeiter-Typen / -Arten und deren Merkmale / Ursachen und Behandlung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitertypen Klassifizierungen erarbeiten • Situative Massnahmen mit schwierigen Rollen erarbeiten • Rollenspiele
Teamerwartungen beschreiben und verstehen und den Umgang damit konkretisieren	<ul style="list-style-type: none"> • Teamanliegen wahrnehmen • Umgang mit Teamanliegen • Teamanliegen auch gegenüber der Hierarchie vertreten
Eine Besprechung organisieren und durchführen Prozess einer Mitarbeiter-Information nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Besprechung vorbereiten • Rollenspiele • Besprechung nachbearbeiten • Massnahmen definieren
Wesensmerkmale des Mobbing in praktischen Situationen erkennen und Massnahmen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist Mobbing • Wie kann man als Vorgesetzter Mobbing erkennen • Was ist zu tun, wenn ein Fall von Mobbing erkannt wird?
Entstehen von Konflikten erkennen und Massnahmen zum Lösen von Konflikten anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Die Konfliktarten • Die verschiedenen Eskalationsstufen • Die Möglichkeiten der Konfliktlösung • Das Harvard-Konzept der Konfliktlösung • Vorgehen, damit Win-Win Situationen entstehen
Die Prinzipien der Auftragserteilung erklären und fallbezogen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Die Inhalte eines Arbeitsauftrages • Motivierende Arbeitsaufträge formulieren • Rollenspiele
Einen Plan zur Personalentwicklung erstellen, die verschiedenen Weiterbildungsmöglichkeiten und deren Wert für den Mitarbeiter und den Betrieb einschätzen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Sinn der Personalentwicklung • Einen konkreten Plan für die Weiterbildung des eigenen Teams erarbeiten • Interne Instrumente erarbeiten oder bestehende Systeme reflektieren • Die Umsetzung im Betrieb vorbereiten
Sinn und Zweck des Vorschlagswesens beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Formen des Vorschlagswesens • Behandlung von Vorschlägen • Chancen und Gefahren

W3 RECHTLICHE VERANTWORTLICHKEITEN

Mit dem Unterrichten der nachfolgend aufgeführten Leistungsziele müssen in diesem Kompetenzbereich auch folgende MSS-Kompetenzen gefördert werden:

Kundenorientiertes Verhalten, Belastbarkeit, Umgangsformen, Konfliktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Eigenverantwortliches Handeln, Kreativitätstechniken, Informations- und Kommunikationsstrategien, prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, Problemlösen

Die Kriterien dazu sind im Anhang aufgeführt.

1. Rechtliche Grundlagen

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

1.1 Allgemeine rechtliche Grundlagen

<p>Unterschied zwischen öffentlichem und Privatrecht erklären</p> <p>Sachverhalte dem öffentlichen/privaten Recht zuordnen</p> <p>Zwingendes und dispositives Recht zu definieren</p> <p>Gesetzesartikel als zwingendes/dispositives Recht bezeichnen</p> <p>Von Gesetzesartikeln Tatbestand und Rechtsfolge nennen</p> <p>Rechtsquellen nennen und die Rangordnung unter den Rechtsquellen mit Beispielen erklären</p> <p>Gesetzesartikel in ZGB/OR gezielt suchen</p> <p>Prozessarten nennen und Sachverhalte den einzelnen Prozessarten zuordnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ZGB • OR • Geschriebenes Recht (Verfassung, Gesetze, Verordnungen), Gewohnheitsrecht, Richterrecht, Lehre • Zivilprozess, Strafprozess, Verwaltungsverfahren
---	---

1.2 Allgemeine Vertragslehre

<p>Obligation definieren; Entstehungsgründe der Obligation nennen</p> <p>Sachverhalte den verschiedenen Entstehungsgründen zuordnen</p> <p>Unterschied zwischen Verschuldens- und Kausalhaftung erklären</p> <p>Sachverhalte den einzelnen Haftungsarten zuordnen und einfache Fälle lösen</p> <p>Begriffe „Willenserklärung“ und „Rechtsgeschäft“ definieren und mit Beispielen zu erläutern</p> <p>Wichtigste Begriffe aus dem Personenrecht definieren; Unterscheidung natürliche und juristische Person erklären</p> <p>Voraussetzungen der Vertragsentstehung nennen; Antrag und Annahme unterscheiden</p> <p>Einfache Fälle zur Vertragsentstehung lösen</p> <p>Formvorschriften aufzählen; Folgen der Nichtbeachtung von Formvorschriften erklären</p> <p>Grundsatz der Vertragsfreiheit beschreiben</p> <p>Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen unterscheiden</p> <p>Unterschied von Vertragsentstehung und Vertragserfüllung erklären</p> <p>Voraussetzung und Wirkung der Verjährung erklären; begründen, warum es die Verjährung gibt.</p> <p>Einfache Fälle zu den Verjährungsfristen lösen</p> <p>Voraussetzung und Wirkung der Verrechnung erklären</p> <p>Sicherungsmittel: die Funktionsweise von Eigentumsvorbehalt, Retentionsrecht und Kautions erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ZGB • OR • Anwendung OR 41 und Kausalhaftungen, z.B. OR 55, 58 • Rechtsfähigkeit, Urteilsfähigkeit, Volljährigkeit, Handlungsfähigkeit, • Anwendung OR 1-7, OR 20, OR 23ff. • Anwendung OR 127ff., OR 60
---	---

2. Berufsbildung

<p>Rechtliche Grundlagen nennen (OR, BBG, ArG)</p> <p>Bedeutung der Formvorschriften erläutern</p> <p>Pflichten des Lehrmeister und Pflichten der Auszubildenden erklären</p> <p>Beendigungsformen des Lehrverhältnisses nennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OR • Berufsbildungsgesetz • Bildungsverordnung • Arbeitsgesetz • GAV • Zeitablauf, OR 346, Aufhebungsvertrag
---	---

3. Personalführung

3.1 Arbeitsvertrag

<p>Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen</p> <p>Rangordnung der rechtlichen Grundlagen nennen und begründen</p> <p>Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag erklären</p> <p>Zwingende Vorschriften des OR nennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OR • Berufsbildungsgesetz • Bildungsverordnung • Arbeitsgesetz • GAV • AVG • EAV • Reglemente des Unternehmens
<p>Obligationen des Arbeitsvertrages nennen</p> <p>Formfreiheit mit Einschränkung erläutern</p>	
<p>Sorgfalts- und Treuepflicht erklären und einfache Fälle zum Konkurrenzverbot lösen</p> <p>Haftung des Arbeitnehmers bei absichtlicher und grobfahrlässiger Schadenszufügung erklären</p> <p>Überstunden/Überzeit unterscheiden; Pflicht der Übernahme von Überstunden begründen</p> <p>Weisungsrecht des Arbeitgebers begründen und erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung OR 321a Abs.3, GAV
<p>Arbeitnehmers nennen</p> <p>Unterschied Ferien/Freizeit erklären</p> <p>Ferienanspruch berechnen; Weisungsrecht des Arbeitgebers in Bezug auf die Ferien erklären</p> <p>Notwendige Freizeit des Arbeitnehmers nennen</p> <p>Korrektes und vollständiges Arbeitszeugnis schreiben</p>	
<p>Arten der Beendigung des Arbeitsverhältnisses nennen</p> <p>Befristetes/unbefristetes Arbeitsverhältnis unterscheiden</p> <p>Kündigungsfristen nennen für ordentliche Kündigung und Kündigung in Probezeit</p> <p>Unterscheidung der verschiedenen Kündigungsarten erklären</p> <p>Gefahren bei der fristlosen Kündigung durch den Arbeitgeber erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitablauf, Kündigung, Aufhebungsvertrag, Tod • Ordentliche Kündigung, Missbräuchliche Kündigung, Fristlose Kündigung, Kündigung zur Unzeit
<p>Konkurrenzverbot nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses: Voraussetzungen nennen</p> <p>Voraussetzungen der Konventionalstrafe erklären</p> <p>Arbeitsgericht als Spezialgericht nennen</p>	

3.2 Datenschutz im Arbeitsverhältnis

Datenschutzgesetz, Obligationenrecht nennen	<ul style="list-style-type: none">• Rechtliche Grundlagen
Erläutern, welche Daten in der Personalakte stehen dürfen Erklären, welche Daten weitergegeben werden dürfen Notwendigkeit der Kongruenz der Daten in der Personalakte und Arbeitszeugnis erklären	<ul style="list-style-type: none">• Bearbeiten von Personendaten
Erklären, welche Daten weitergegeben werden dürfen	<ul style="list-style-type: none">• Bearbeitung von Betriebsdaten

4 Kunden- und Lieferantenbeziehungen

4.1 Kaufvertrag

<p>Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen Abgrenzung zwischen Kaufvertrag und Werkvertrag erklären Unterschied zwischen Kreditkauf und Leasingvertrag erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
<p>Bedeutung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erklären Obligationen des Kaufvertrages nennen Formfreiheit erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begriff und Abschluss des Kaufvertrages
<p>Unterschied Fahrnis- und Grundstückkauf erklären Unterschied Gattungs- und Speziesware erklären Unterscheidung nach der Zahlungsart nennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeines
<p>Bedeutung von Erfüllungsort und von Nutzen und Gefahr erklären Regelung der Transportkosten erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Probleme ohne Fehlverhalten der Vertragsparteien
<p>Vorgehen des Käufers beim Lieferverzug erklären Rechte und Pflichten des Käufers bei mangelhafter Lieferung nennen Bedeutung der Prüfungspflicht erklären Sachgewährleistung erklären; Folgen der dispositiven Regelung im Gesetz für die AGB erklären, AGB analysieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragsverletzungen des Verkäufers
<p>Folgen des Annahmeverzugs (Schadenersatz) durch den Käufer erklären Vorgehen beim Zahlungsverzug des Käufers erklären Die einzelnen Punkte des Einleitungsverfahrens des Betreibungsrechts in der richtigen Reihenfolge aufzählen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragsverletzungen des Käufers
<p>Gesetzliche Grundlage nennen (KKG) Voraussetzungen für die Unterstellung unter den Konsumkreditvertrag Gültigkeitsvoraussetzungen des Konsumkreditvertrages</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsumkreditvertrag

4.2 Mietvertrag

Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen Abgrenzung Mietvertrag und Leasingvertrag erklären	<ul style="list-style-type: none"> • OR, AGB • Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Mietvertrages nennen Formfreiheit und deren Gefahren erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Begriff und Abschluss des Mietvertrages
Unterschied zwischen der Miete von beweglichen Sachen und der Miete von Geschäftsräumen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeines
Bedeutung der Prüfung und des Übergabe-/Abnahmeprotokolls erklären Haftung für Mängel unterscheiden Voraussetzungen der ausserterminlichen Kündigung bei Geschäftsräumen nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Pflichten und Rechte des Mieters
Retentionsrecht bei Geschäftsräumen erklären Mietzinsdepot (Kautions) erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Pflichten und Rechte des Vermieters
Arten der Beendigung nennen Befristetes/unbefristetes Mietverhältnis unterscheiden Kündigungsfristen nennen für bewegliche Sachen und Geschäftsräume Kündigungsschutz und Schutz vor missbräuchlichen Mietzinsen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Beendigung des Mietverhältnisses

4.3 Leasingvertrag

Bedeutung der AGB und des Vertrags erklären Anwendung des KKG erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Leasingvertrages nennen Formvorschriften des KKG beim Konsumgüterleasing (Autos) erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Begriff und Abschluss des Leasingvertrages
Analysieren und interpretieren eines Leasingvertrages Folgen der vorzeitigen Kündigung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Pflichten und Rechte der Vertragsparteien

4.4 Werkvertrag

<p>Gesetz und vertragliche Grundlagen (AGB) nennen Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
<p>Obligationen des Werkvertrages nennen Formfreiheit und Vorteil der Schriftlichkeit erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begriff und Abschluss des Werkvertrages
<p>Prüfungspflicht als Voraussetzung für die Rechte erklären Die drei Rechte, besonders das Nachbesserungsrecht erklären Einfache Fälle lösen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten des Bestellers • Wandelung, Minderung, unentgeltliches Nachbesserungsrecht
<p>Die Arten der Kostenvoranschläge nennen und erklären; einen Kostenvoranschlag erstellen Sachgewährleistungspflicht erklären Retentionsrecht bei Reparaturen erklären und einfache Fälle dazu lösen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten des Unternehmers • Verbindlicher und unverbindlicher KV
<p>Arten der Beendigung nennen Jederzeitiges Rücktrittsrecht des Bestellers erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beendigung des Werkvertrages

4.5 Mehrwertsteuer

<p>Mehrwertsteuergesetz nennen Voraussetzungen für die Anwendbarkeit des Mehrwertsteuergesetzes nennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
<p>Aufgabe und Funktionsweise der Mehrwertsteuer beschreiben Beispiel berechnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung der Mehrwertsteuer

5. Werkstattorganisation

5.1 Gesellschaftsrecht

Vorschriften im OR nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
<p>Bedeutung des Handelsregisters für den funktionierenden Geschäftsverkehr erklären</p> <p>Prokura und andere Unterschriftsberechtigungen erklären</p> <p>Wirkungen des Handelsregistereintrags nennen</p> <p>Funktionsweise des Firmenrechts erklären</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Handelsregister
<p>Die verschiedenen Rechtsformen für Unternehmen aufzählen</p> <p>Unterschied juristische Personen und Rechtsgemeinschaften erklären</p> <p>Entstehung und Organisation von AG und GmbH erklären</p> <p>Vorteile von AG und GmbH erklären</p> <p>Unterschiede zwischen AG und GmbH erklären, besonders Austritt und gesetzliche Pflichten</p> <p>Einfache Fälle lösen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelunternehmen, einfache Gesellschaft, Kollektivgesellschaft, AG, GmbH

6. Versicherungswesen

6.1 Versicherung im Strassenverkehr

Rechtliche Grundlagen nennen	<ul style="list-style-type: none"> • OR und SVG
Risk Management erklären Solidaritätsprinzip erklären Versicherungsprinzip erklären Obligatorium für Motorfahrzeughalter- Haftpflichtversicherung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeines
Mindestversicherung nach SVG 64 nennen Anspruch gegen den Versicherer SVG 65 Regressrecht: Begriff und Voraussetzungen erklären Verhalten bei Verkehrsunfällen: Bestimmungen von SVG 51 nennen Abschleppkosten nach Haftpflichtrecht erklären Möglichkeiten bei unbekanntem oder unversicherten Schädigern aufzählen Unterschied Teilkasko- und Vollkaskoversicherung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptgrundsätze, die das Auto betreffen

6.2 Betriebsversicherungen

Unterschied Betriebs Sachversicherung und Betriebshaftpflichtversicherung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeines
Versicherte Personen nennen Deckungsumfang erläutern Pflichten im Schadenfall nennen Haftpflicht an aufbewahrten, bzw. bearbeiteten Fahrzeugen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebshaftpflichtversicherung
Mit Risk Management Beispiel lösen Begriffe Zeitwert, Neuwert, Unterversicherung, Überversicherung erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsinventarversicherung

W4 KUNDENKONTAKTE UND ADMINISTRATION

Mit dem Unterrichten der nachfolgend aufgeführten Leistungsziele müssen in diesem Kompetenzbereich auch folgende MSS-Kompetenzen gefördert werden:

Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, Informations- und Kommunikationsstrategien, Kreativitätstechniken, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Umgangsformen, Belastbarkeit, kundenorientiertes Verhalten, ökologisches Verhalten

Die Kriterien dazu sind im Anhang aufgeführt.

1 Kontakte (ca. 30h)

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

1.1 Menschentypologien

Ein Modell von Menschentypen beschreiben und zu jedem Typen einige Eigenschaften / Merkmale nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Menschentypen nach Riemann • HDI Human Development Index • DISG Persönlichkeitstest (Dominant, Initiativ, Stetig, Gewissenhaft) • Struktogramm • 4-Farben-Mensch nach Max Lüscher • Gruppenarbeit mit Präsentation
--	---

1.2 Gesprächsführung

Ein Kundengespräch zielorientiert führen (in Bezug auf die Zielgruppen, beispielsweise Menschentypologie nach Fritz Riemann), durch angemessenes Gestalten der einzelnen Phasen des Gesprächs auf die Kundenbedürfnisse eingehen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Verkaufsprozess • Kontakt schaffen • Bedürfnisabklärung • Produktpräsentation • Technik MVN (Merkmal, Vorteil, Nutzen) • Einwandbehandlung • Preisgespräch • Abschluss • Rollenspiele
Möglichkeiten für Zusatzverkäufe erkennen und diese situations- und zielgruppenorientiert in das Verkaufsgespräch einbauen (Cross-Selling)	<ul style="list-style-type: none"> • Technik FKVR (Feststellung, Konsequenz, Vorteil, Ruhe) • Rollenspiele
Auf Kundeneinwände angemessen reagieren das Gespräch lösungs- und verkaufsorientiert weiterführen Occasionsfahrzeuge präsentieren und dabei verkaufs- und beratungsorientierte Gesprächstechniken anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Einwandbehandlung bei Informationsmangel, Missverständnisse, Fehlende Argumente, Störungen auf der Beziehungsebene Der Rundgang um das Fahrzeug Techniken, siehe oben

1.3 Kommunikation mit Ich-Botschaften

Die theoretischen Grundlagen und den Nutzen von Ich-Botschaften erklären Seine eigenen Anliegen und Einwände in Form von Ich-Botschaften formulieren Gesprächssequenzen und deren Konsequenzen, wenn diese nicht mit Ich-Botschaften formuliert wurden, analysieren	<ul style="list-style-type: none"> • Das Johari-Fenster • Der blinde Fleck • Feedbackgespräche mit Mitarbeitenden • Rollenspiele
---	--

1.4 Umgang mit Schadenopfern

<p>Mit Schadenopfern respektvoll und mitfühlend umgehen und Gespräche lösungsorientiert weiterführen</p> <p>Gesprächssequenzen (Fallbeispiele) mit Schadenopfern analysieren und die positiven und negativen Auswirkungen der verwendeten Kommunikationstechniken erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Aktives Zuhören • Gesprächsquittungen • Möglichkeiten der Schadenabwicklung • Rollenspiele
---	---

1.5 Nachbetreuung

<p>Ein Follow-up-Telefongespräch aufgrund einer kurzen und einfachen Fallbeschreibung durchführen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der Sinn der Nachbetreuung • Erstellen einer Checkliste • Gespräch durchführen, die Grundsätze • Gespräche auswerten • Die weiteren Massnahmen • Rollenspiele
---	--

1.6 Versicherungs- und Garantiefälle

<p>Die Grundzüge der Verhandlungstechnik nach dem Harvard – Prinzip bei Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantierbringern anwenden</p> <p>Bei Verhandlungen und Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantieleistungserbringern seine Kompetenzgrenzen nennen und beschreiben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Win-Win-Haltung • Das Harvard-Konzept • Reklamation anbringen • Verhandeln mit Schadenexperten und Garantieabteilungen von Importeuren • Integrative Lösungen finden, die für alle Partner annehmbar sind • Kompetenzen abklären • Beheben • Eigene Kompetenzen gemäss Stellenbeschreibung klären
---	--

1.7 Umweltbewusstsein

<p>Die wesentlichen Umweltbestimmungen in seinem Arbeitsumfeld und die ökologischen Grundhaltungen seines Arbeitgebers erklären und beschreiben und dies gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Basis von W1 1.5 Umweltbewusstsein • Leitbild des eigenen Unternehmens analysieren • Gesetzliche Auflagen erklären (VeVa) • Entsorgungsverfahren, die Möglichkeiten • Recycling erklären • Kunden den Nutzen der Massnahmen aufzeigen • Public Relation
---	---

1.8 Präsentation und Argumentation

<p>Projekte vorstellen und präsentieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meetings führen • Ideen präsentieren • Präsentation der Projektarbeit • Gesamteindruck, Vortragstechnik und Visualisierung, Sprache, Gesprächsverhalten,
<p>Präsentationsmedien anwenden und deren Einsatz begründen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flip-Chart, Power Point, Pin-Wand, Modelle
<p>Argumentieren und die eigene Meinung vertreten Andere Meinungen akzeptieren und würdigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Fragen eingehen • Ich-Botschaften • Auf andere Sichtweisen eingehen können

2 Korrespondenz (ca. 20h)

2.1 Word für Windows

Ein neues Dokument starten und in einem spezifischen Ordner ablegen	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten mit Windows-Explorer • Datenverlust verhindern • Dokumente kopieren, ausschneiden, umbenennen, speichern
Die Rahmenstruktur einer Korrespondenz erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Kopf- und Fusszeile einrichten • Adresse und Absender am richtigen Ort, • Ort- und Datumsbezeichnung • Bezugszeichenzeile • Betreffzeile • Anrede • Textstruktur • Grussformel • Postskriptum • Beilagen
Einen Text formatieren und dabei insbesondere die Zeichenformatierung anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Wahl einer geeigneten Schriftart, Fettschrift, unterstreichen, Kursiv, Schriftgrösse
Einen ein- oder zweiseitigen Brief nach modernen Regeln des Korrespondenz-Layouts gestalten	<ul style="list-style-type: none"> • Kopfzeile auf der zweiten Seite anders • Absatzausrichtung • Aufzählungszeichen • Tabulatoren und Einzüge • Tabellen • Verknüpfungen aus Excel • Serienbriefe • Geschützte Formulare erstellen • Automatisches Datum einfügen

2.2 E-Mail-Verkehr

<p>E-Mails nach den Regeln der modernen Korrespondenz verfassen</p> <p>Die Grundregeln der Netiquette benennen und diese in Geschäftsmails anwenden</p> <p>E-Mails nach den Regeln einer modernen Korrespondenz und den Grundregeln der Netiquette beurteilen und deren Wirkung aufzeigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sinnvolle und aussagekräftige Betreffzeilen formulieren • Die Netiquette, worum es sich handelt • E-Mails beurteilen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen
---	---

2.3 Geschäftskorrespondenz

<p>Folgende Schriftstücke am PC mit Word für Windows nach den Regeln einer modernen Korrespondenz und mit den Regeln der neuen Rechtschreibung verfassen</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rechnungen an Kunden• Offerten, dies insbesondere im Kontext der Schadenkalkulation (siehe auch Kapitel X.) unter Miteinbezug der wesentlichen rechtlichen Aspekte• Auftragsbestätigungen an Kunden• Informationen über Verspätungen und Nichteinhalten der Lieferfristen (Lieferverzug)• Mahnungen auf verschiedenen Mahnstufen bis zur Übergabe ans Inkasso bzw. Betreibungsamt• Reklamationen (Mängelrügen, Fix- und Mahngeschäfte) bei Lieferanten• Erwidern von Reklamationen von Kunden
--	---

2.4 Projektdokumentation

<p>Projekte nach Vorgaben dokumentieren Form, Inhalt, Sprache berücksichtigen</p>	<ul style="list-style-type: none">• Entscheidungsgrundlagen• Neue Dienstleistungen und Produkte• Verbesserungen in Prozessen• Projektarbeit erstellen• Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, Einleitung, Hauptteil, Schluss, Quellenverzeichnis, Anhang zum Thema• Stil, Satzbau, Wortschatz
---	--

5. Kompetenzbereichsprüfung

Zweck der Prüfung

Mit der Kompetenzbereichsprüfung soll nachgewiesen werden, dass die Prüfungsteilnehmenden über die nötigen Ressourcen und Kompetenzen verfügen, welche im entsprechenden Bereich erforderlich sind um ein Testat oder Zertifikat zu erlangen. Der Inhalt von Kompetenzbereichsprüfungen orientiert sich an der Berufstätigkeit und an den Ausbildungsinhalten (Leistungsziele und Hinweise) des Lehrplans.

Prüfungsträger

Prüfungsträger ist die QSK des Verbundes der Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe. Diese akkreditiert Institutionen, welche Ausbildung in den Kompetenzbereichen anbieten und Kompetenzbereichsprüfungen durchführen.

Zulassung

Zu den Kompetenzbereichsprüfungen ist zugelassen, wer einen anerkannten Berufsabschluss mit EFZ, oder eine gleichwertige Voraussetzung mitbringt.

Öffentlichkeit und Aufsicht

Die Prüfung steht unter der Aufsicht des Verbundes Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe. Sie ist nicht öffentlich. Der Verbund Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe wird vier Wochen vor deren Durchführung eingeladen und mit Prüfungsakten bedient (Klassenliste, Zeitplan, Prüfungsort, Aufgaben, Lösungsansätze und Bewertungskriterien). Vertreter der QSK haben Zutritt zur Prüfung. Mindestens zwei Experten beurteilen die Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

Ausschreibung

Die jeweiligen Kompetenzbereichsprüfungen werden durch den Anbieter mindestens zwei Monate vor ihrer Durchführung ausgeschrieben. Die Ausschreibung enthält: Ort, Daten, Gebühr, Anmeldestelle, Anmeldefrist, Programm.

Hilfsmittel

Für jeden Kompetenzbereich darf der Kandidat folgende Hilfsmittel verwenden:

- Eine eigene Zusammenfassung (ohne gelöste Beispiele) von max. vier A4- Seiten
- Das Zivilgesetzbuch und das Obligationenrecht
- Der Duden Band 1

Kosten

Die vom Anbieter festgelegte Prüfungsgebühr (max. Fr. 200.-) muss vor der Prüfung fristgerecht einbezahlt sein.

Gleichwertigkeit anderer Abschlüsse

Die QSK entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen

Organisation und Durchführung

Die Prüfungsteilnehmenden weisen sich vor Ort, mit einem amtlichen Ausweis, aus.

Kompetenzbereich	Prüfungsform / Prüfungszeit
W1 Werkstattprozesse	schriftlich / 90 Minuten
W2 Personalmanagement	schriftlich / 90 Minuten
W3 Rechtliche Verantwortlichkeiten	schriftlich / 45 Minuten
W4 Kundenbeziehungen / Administration	schriftlich / 45 Minuten

Bewertung

Die Leistungen sind mit ganzen und halben Noten (1 – 6) zu bewerten.

Werden die Noten aus Punkten ermittelt, ist folgende Formel anzuwenden:

$$\text{Note} = \frac{5 \times P_{\text{eff}}}{P_{\text{max}}} + 1$$

(P_{eff}) Effektiv erzielte Punktezahl
(P_{max}) Maximal mögliche Punktezahl

Bedingungen zum Bestehen der Kompetenzbereichsprüfung

Die Kompetenzbereichsprüfung ist bestanden, wenn mindestens 60% der maximal möglichen Punktzahl bzw. die Note 4 erreicht wird.

Kompetenznachweise

Für die bestandene Kompetenzbereichsprüfung wird ein **Testat** ausgestellt.
Das **Zertifikat** Werkstattkoordination wird erteilt, wenn alle Kompetenzbereichsprüfungen bestanden und die weiteren Vorgaben der jeweiligen OdA erfüllt sind (vgl. Anhang).

Gültigkeitsdauer

Innerhalb von fünf Jahren, ab Ausstellung des ersten Testats, müssen alle Kompetenzbereichsprüfungen erfolgreich abgeschlossen sein.

Akteneinsichtsrecht

Die Prüfungsleitung gewährt die Akteneinsicht bei einer nicht bestandenen Prüfung.

Wiederholung

Jede Kompetenzbereichsprüfung kann frühestens nach 6 Monaten wiederholt werden. Die Prüfungen können maximal zweimal wiederholt werden.

Beschwerde

Eine Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Prüfungsentscheides, schriftlich begründet, eingereicht werden.

Der Eingang der Beschwerde wird bestätigt. Der Kostenvorschuss für die Verfahrenskosten von Fr. 500.- muss innerhalb von 14 Tagen überwiesen sein. Dieser wird zurückerstattet, wenn die Beschwerde gutgeheissen wird.

Wird die Beschwerde im Verlaufe des Verfahrens zurückgezogen, so wird der einbezahlte Kostenvorschuss, abzüglich Fr. 100.- Bearbeitungsgebühr, zurückerstattet.

Endet das Verfahren mit einem abweisenden Entscheid werden die effektiven Kosten mit dem Kostenvorschuss verrechnet.

Instanzen

1. Prüfungsleitung des Ausbildungsortes
2. QSK des Verbundes Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe

Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Lehrplan basiert auf den Wegleitungen zu den Prüfungsordnungen der jeweiligen OdA und tritt am 1. Januar 2014 in Kraft

Ort, Datum:

Verbund Berufsprüfungen im Fahrzeuggewerbe
Für die Qualitätssicherungskommission

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

Schweizerischer Carrosserieverband (VSCI)

Unterschrift

Unterschrift

Anhang

Kriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Arbeitstechnik	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abläufe systematisch und rationell gestalten. - Arbeitsschritte planen, zielorientiert ausführen und systematisch bewerten und verbessern - die Arbeitssicherheit gewährleisten. - die geeignete Arbeitstechnik situationsgerecht anwenden - Werkzeuge geordnet bereit halten - Hilfsmittel gezielt einsetzen
Problemlösen	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens einsetzen. - Prioritäten setzen und Ordnung halten.
Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - können in Arbeitsprozessen die vorausgehenden und die nachfolgenden Tätigkeiten in ihr Handeln einbeziehen. - beziehen bei Entscheidungen die Rahmenbedingungen ein - sehen eigenes Denken und Handeln als Teil einer umfassenden Verantwortung - können Probleme in ihrer Vernetzung erkennen und packen sie ganzheitlich an
Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - verstehen die Qualitätssicherungskonzepte im Betrieb und handeln danach. - haben ein Kosten- Nutzenbewusstsein - Wenden Qualitätsstandards an, welche die Kundenerwartungen erfüllen - können das eigene Handeln überprüfen, auswerten und Verbesserungsmöglichkeiten umsetzen
Informations- und Kommunikationsstrategien	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - wissen, wann und wo sie sich Informationen beschaffen und wann und wem sie Informationen weitergeben müssen. - können sich Informationen beschaffen und diese im Betrieb nutzen.
Lernstrategien	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ihr Lernverhalten reflektieren und die nötigen Konsequenzen ziehen. - verschiedene Lernstrategien situationsgerecht einsetzen. - bekannte Strategien in neuen Situationen anwenden.
Kreativitätstechniken	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten,</p> <ul style="list-style-type: none"> - können bei offenen Problemen neue Denkmuster entwickeln. - sind wachsam und offen gegenüber Neuerungen und Trends. - haben eigene, unkonventionelle Ideen - entwickeln Ideen weiter, helfen neue Lösungen zu entwickeln - integrieren Bewährtes in Neues

Eigenverantwortliches Handeln	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ... <ul style="list-style-type: none"> - können in eigener Verantwortung Entscheide treffen und gewissenhaft handeln. - prüfen Ideen sorgfältig und kritisch - sehen ihr Denken und Handeln als Teil einer Gesamtverantwortung - stehen gerade für das eigene Verantwortungsgebiet
Lebenslanges Lernen	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ... <ul style="list-style-type: none"> - sind fähig, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben. - können bei Neuerungen mitwirken und den Wandel mit kreativem Denken und Handeln unterstützen - können Fehler als Chance ansehen - erkennen eigene Defizite und können sich daraus neue Ziele setzen
Kommunikationsfähigkeit	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ... <ul style="list-style-type: none"> - hören aufmerksam zu, sind gesprächsbereit - prüfen eigenes Verständnis durch Rückfragen - nehmen andere ernst - können gezielte, am Thema bleibende Fragen stellen - haben eine klare verständliche Umgangs- und Fachsprache - finden in jeder Situation und für jeden Gesprächspartner die richtigen Worte. - können sich auch mit der Körpersprache passend ausdrücken.
Konfliktfähigkeit	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ... <ul style="list-style-type: none"> - bei Konfliktsituationen ruhig und überlegt reagieren. - andere Standpunkte akzeptieren. - sachbezogen diskutieren und nach konstruktiven Lösungen suchen. - persönliche und sachliche Ebene auseinanderhalten - Kritik konstruktiv anbringen und annehmen
Teamfähigkeit	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ... <ul style="list-style-type: none"> - können situationsgerechte Aufgabenverteilungen akzeptieren. - sind offen für neue Meinungen, Argumente und Sichtweisen - können sich in einer Gruppe einordnen und bewusst anpassen - bieten Hilfe an und können Hilfe annehmen - können Aufträge situationsgerecht übernehmen und delegieren - entscheiden, ob für die Lösung eines Problems die Einzelperson oder das Team geeignet ist. - können eigene Ziele zugunsten von Unternehmenszielen zurückstellen und diese loyal vertreten
Umgangsformen	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ... <ul style="list-style-type: none"> - passen ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation, den Bedürfnissen und Erwartungen der Gesprächspartner an. - sind pünktlich, ordentlich, zuverlässig und ehrlich - achten auf die Wirkungen eigener Äusserungen - haben ein freundliches Auftreten

<p>Belastbarkeit</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - mit körperlichen und geistigen Anstrengungen und Belastungen umgehen. - die ihnen zugewiesenen Aufgaben ruhig und überlegt angehen. - in hektischen Situationen den Überblick bewahren. - sich an die rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen des Gewerbes anpassen. - Misserfolg mit Reflexion begegnen - auch unter Druck qualitativ gut arbeiten
<p>Ökologisches Verhalten</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abfälle und Sondermüll fachgerecht zu entsorgen - sparsam und sorgsam mit Betriebsmaterialien umzugehen - betriebliche Umweltschutzmassnahmen pflichtbewusst anzuwenden und Verbesserungspotenziale zu erkennen - mit Gift vorschriftskonform umzugehen
<p>Kundenorientiertes Verhalten</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunizieren mit ihren Kundinnen und Kunden „auf gleicher Augenhöhe“ - klären Bedürfnisse und Standpunkte ihrer Kundinnen und Kunden und respektieren diese - erkennen und verstehen verbale und nonverbale Botschaften - erarbeiten angemessene Lösungsvorschläge - erzielen für Kundinnen und Kunden sowie für das Unternehmen gute und erfolgreiche Ergebnisse

Taxonomie der Leistungsziele

Jedes Leistungsziel kann in eine Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) eingeteilt werden.

Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufe	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab Sie können Elemente nennen, benennen, aufzählen, nachschlagen ...
K 2	Verstehen	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten Sie erklären, beschreiben, erläutern, vergleichen, definieren ...
K 3	Anwenden	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an Sie können etwas anwenden, befolgen, berechnen, durchführen ...
K 4	Analyse	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus Sie kommentieren, beraten, begründen ...
K 5	Synthese	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. Entwerfen die Lösung für ein Problem. Sie können Massnahmen ableiten, optimieren, entwerfen, vorschlagen, planen ...
K 6	Beurteilen	Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. Sie prüfen, beurteilen, bewerten, interpretieren, kontrollieren, entscheiden, diagnostizieren ...

Verbandspezifische Bedingungen zur Erlangung des Zertifikats

AGVS:

Das Zertifikat Werkstattkoordination wird erteilt, wenn ...

- die Kompetenzbereichsprüfungen W1 bis W4 bestanden sind

Der AGVS kann dem Zertifikat Werkstattkoordination einen eigenen Namen zuordnen.

VSCI:

Das Zertifikat Werkstattkoordination wird erteilt, wenn ...

- die Kompetenzbereichsprüfungen W1 bis W4 bestanden sind
- zum kantonalen Berufsbildnerkurs auch der „Berufsbildnerkurs PLUS“ absolviert ist
- der Kurs „Kundenbeziehungen“ besucht ist
- der Kurs „Berufsspezifische Auftragsabwicklung“ besucht ist

Der VSCI kann dem Zertifikat Werkstattkoordination einen eigenen Namen zuordnen.

Glossar der wichtigsten Begriffe

Qualifikationsprofil

Der Wegleitung zur Prüfungsordnung ist im Anhang ein mehrseitiges Dokument (das Qualifikationsprofil) zugeordnet. Darin sind die Kriterien zum Validieren und Zertifizieren festgehalten welche Personen erfüllen die qualifiziert sind den entsprechenden Beruf auszuüben.

Das Qualifikationsprofil umfasst:

- Eine strukturierte **Übersicht der Handlungskompetenzen** welche aus der Analyse der Tätigkeiten abgeleitet ist (ein A4 quer).
- **Die Fichen**, mit einer Beschreibung zu den wichtigsten Aspekten und dem Komplexitätsgrad der Arbeitssituationen im jeweiligen Bereich. Die Aufzählung der Methoden- Selbst- und Sozialkompetenzen. Die Aufzählung mit Kurzbeschreibung der Besonderheiten zum Inhalt der Handlungskompetenzen sowie die Leistungskriterien, beobachtbare und messbare Kriterien zur Beurteilung der Anwendung von Kompetenzen und Ressourcen in diesem Bereich.

Ausbildungsprofil

Im Idealfall ist die Ausbildungsstruktur identisch mit der Übersicht der Handlungskompetenzen und die Ausbildung ist mit entsprechenden Unterrichtsbereichen organisiert.

Je nachdem welche Ressourcen die verlangten Handlungskompetenzen umfassen, sind für die Ausbildung jedoch zusätzliche Unterrichtsbereiche erforderlich (z. B. die Grundlagen der rechtlichen Aspekte). Dadurch entsteht eine neue Ausbildungsstruktur, das Ausbildungsprofil.