

Schweizerische Vereinigung
der Industrielackiermeister
Gotthardstrasse 157
6473 Silenen
PC 80-61336-8



Lehrplan

zum Zertifikat für den
„Werkstattkoordinator/in
Industrielackierer “ und
das Technischen Zertifikat
„Fachmann/-frau
Industrielackierer“

Inhaltsverzeichnis:

1.	Einleitung	4
1.1	Vorkenntnisse	4
1.2	Hausaufgaben / Selbststudium.....	4
1.3	Ausbildungsstandorte	4
1.4	Praxiskurse	4
2.	Berufspädagogische Grundlagen	5
2.1	Bezug zum Qualifikationsprofil	5
2.2	Leistungsziele	5
2.3	Handlungsorientierter Unterricht.....	5
2.4	Unterrichts- und Sozialformen	5
2.5	Unterrichtszeiten.....	5
3.	Ausbildungsprofil „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“	6
4.	Leistungsziele „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“	7
4.1	W1 Werkstattprozesse	7
4.1.1	Betriebsorganisation	7
4.1.2	Aufbauorganisation.....	9
4.1.3	Wirtschaftlichkeit im eigenen Bereich.....	10
4.2	W2 Personalmanagement	12
4.2.1	Selbstführung	12
4.2.2	Personal-Rekrutierung.....	12
4.2.3	Mitarbeiterführung	13
4.2.4	Führungsformen	13
4.2.5	Teamführung	14
4.3	W3 Rechtliche Verantwortlichkeiten	15
4.3.1	Rechtliche Grundlagen	15
4.3.2	Berufsbildung.....	16
4.3.3	Personalführung	16
4.3.4	Kunden- und Lieferantenbeziehungen	17
4.3.5	Werkstattorganisation.....	18
4.3.6	Versicherungswesen	19
4.4	W4 Kundenkontakte und Administration	20
4.4.1	Kontakte20	
4.4.2	Korrespondenz	21

5.	Ausbildungsprofil „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“	23
5.1	Übersicht über den Kursaufbau „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“	24
6.	Leistungsziele „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“ ...	25
6.1	T1 Lackierarbeiten vorbereiten und durchführen.....	25
6.1.1	T 1.1 Auftragsanalyse und Prozessplanung durchführen	25
6.1.2	T 1.2 Reparaturstelle und Neuteile zum Beschichten vorbereiten	26
6.1.3	T 1.3 Farbton finden und angleichen.....	27
6.1.4	T 1.4 Beschichtungsstoffe vorbereiten und applizieren.....	27
6.1.5	T 1.5 Oberflächen-Finish Arbeiten durchführen	28
6.1.6	T 1.6 Dekoratives Gestalten: Beraten und ausführen	28
6.2	T2 Aufträge Kalkulieren	29
6.2.1	T 2.1 Technische Pläne lesen	29
6.2.2	T 2.2 Office Kenntnisse zur Umsetzung einer Offerte	29
6.2.3	T 2.3 Offerten erstellen.....	29
6.2.4	T 2.4 Material beschaffen und verwalten.....	29
6.2.5	T 2.5 Offerte nachkalkulieren	30
6.3	T 3 Qualitätsvorgaben umsetzen.....	31
6.3.1	T 3.1 Qualitätssicherung planen.....	31
6.3.2	T 3.2 Qualitätsansprüche des Kunden erfassen	31
6.3.3	T 3.3 Qualität des Endproduktes kontrollieren	31
6.3.4	T 3.4 Qualitätssysteme umsetzen	32
6.3.5	T 3.5 Qualitätsabweichungen bearbeiten	32
6.4	T4 Anspruchsvolle Beschichtungen ausführen	33
6.4.1	T 4.1 Applikationsgeräte- und verfahren	33
6.4.2	T 4.2 Chemische Vorbehandlung	34
6.4.3	T 4.3 Schwerer Korrosionsschutz.....	34
6.4.4	T 4.4 Kunststoff beschichten	35
6.4.5	T4.5 Holz beschichten	35
6.4.6	T 4.6 Folien applizieren	35
7.	Kompetenzbereichsprüfung „Werkstattkoordinator Industrielackierer/in“ ..	36
8.	Kompetenzbereichsprüfung Technisches Zertifikat „Fachmann/-frau Industrielackierer“	39
9.	Anhang „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“	42
9.1	Kriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen	42
9.2	Taxonomie der Leistungsziele.....	45

1. Einleitung

Der vorliegende Lehrplan ist die berufspädagogische Grundlage zum Erlangen des Zertifikates „Werkstattkoordinators/in Industrielackierer“ sowie den Qualifikationen des Technischen Teils zum Lackierfachmann/-frau Industrie mit eidg. Fachausweis.

Ziel des Vorbereitungskurses ist die kompetente Bewältigung von typischen Handlungssituationen in diesem Bereich. Die Basis dazu bildet das Qualifikationsprofil der Grundbildung, welches im Anhang zur Wegleitung der 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.

1.1 Vorkenntnisse

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

Institutionen überprüfen im Vorfeld den Leistungsstand und können Kurse oder sonstige Unterstützung anbieten, welche die Grundlage für den erfolgreichen Einstieg in die Ausbildung bilden. Über Ihren optimalen Ausbildungsweg informiert Sie die Schweizerische Vereinigung der Industrielackiermeister.

1.2 Hausaufgaben / Selbststudium

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

1.3 Ausbildungsstandorte

Von der Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister empfohlene und akkreditierte Ausbildungsinstitutionen bieten Kurse an. Weiterführende Informationen sind auf der Homepage des Verbands Schweizerische Vereinigung der Industrielackiermeister www.svilm.ch oder der Berufsschule für Gestaltung Zürich www.medienformfarbe.ch nachzulesen.

1.4 Praxiskurse

Die Kursteilnehmer müssen alle Praxiskurse absolvieren, Die Anbieter evaluieren vor dem Lehrgangsbeginn, welche Pflichtkurse ihre Kursteilnehmer wann besuchen um die Theorie zu diesen Kursen vorgängig zu Schulen.

2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1 Bezug zum Qualifikationsprofil

In der Wegleitung zur 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 Unterrichtszeiten

Die Mindestunterrichtszeit für die Kompetenzbereiche ist im jeweiligen Beruf in der Übersicht zum Kursaufbau festgelegt.

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 „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“

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

Kompetenzbereiche		Ausbildungsinhalte						
W1	Werkstattprozesse (ca. 80 Stunden in Lektionen umrechnen)	Projekt- und Prozessplanung	Garantieprozesse	Qualitätssicherung	Arbeitssicherheit	Umweltbewusstsein	Stetige Informationsbeschaffung	
		Grundlagen der Aufbauorganisation	Arbeitsplatzgestaltung	Unterhalt der Infrastruktur	Betriebliche Kalkulationen	Lagerbewirtschaftung		
W2	Personalmanagement (ca. 80 Stunden in Lektionen umrechnen)	Personal-Rekrutierung	Mitarbeiterführung	Führungsformen	Teamführung	Selbstführung		
W3	Rechliche 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	
W4	Kundenkontakte und Administration (ca. 50 Stunden in Lektionen umrechnen)	Menschentypologien	Gesprächsführung	Kommunikation mit Ich Botschaften	Umgang mit Schadenopfern	Nachbetreuung	Versicherungs- und Garantiefälle	
		Word für Windows	E-Mail-Verkehr	Geschäftskorrespondenz	Projektdokumentation	Präsentation und Argumentation	Umweltbewusstsein	

4. Leistungsziele „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“

4.1 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.

4.1.1 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	IPERKA als Methode, Projektarbeit der Schlussprüfung
Die einzelnen Teilprozesse im Serviceprozess erklären	Die Kundenbedürfnisse, Serviceprozess erarbeiten Teilbereiche nach IPERKA darstellen
Im eigenen Betrieb die Werkstattprozesse analysieren und abteilungsübergreifend, geeignete Massnahmen für die stetige Verbesserung treffen	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	Raum, Zeit, Menge, Logische Folgebeziehungen, Anwendung an Beispielen aus der eigenen Praxis
Die Ersatzmobilität der Kundinnen und Kunden sicherstellen	Mobilitätsfrage bei der Terminvereinbarung, Mietwagenplaner, Prozess der Ersatzmobilität Ausgabe – Rücknahme – Verrechnung – Unterhalt
Laufende Aufträge kontinuierlich überwachen und bei Abweichungen angemessene Lösungen aufzeigen	Instrumente des Serviceprozesses, Planung der Werkstatt, Umgang mit Störungen in der Planung

1.2 Garantieprozesse

Die Garantieprozesse des Herstellers erklären	Das Wesen der Garantie, Garantiearten, Gewährleistung, Garantie, Kulanz, Ausnahmen bei der Garantie
Garantieanträge, gemäss den Weisungen des Herstellers, selbständig erstellen	Der Sinn der Codifizierung, Die Bedeutung der Garantie-Codes
Im Austausch mit dem Importeur, die Abwicklung der Garantieanträge selbständig vornehmen	Garantie- und Serviceweisungen, Ansprechpartner, Instrumente und Tools zur Abrechnung der Garantie

1.3 Qualitätssicherung

Den Nutzen von Qualitätslabels beurteilen	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	Faktoren erarbeiten, Die Servicephilosophie
Erklären, wie die Qualität gemessen wird	Die Messinstrumente der Qualität und deren Aussagekraft
Erklären, wie die Resultate der Kundenzufriedenheitsmessungen zur stetigen Verbesserung der eigenen Leistung beitragen	Die Messinstrumente der Qualitätssicherung als Führungsinstrument
Die Auswertungen der Qualitätsmessungen für den eigenen Betrieb analysieren, und eigene Prozesse verbessern	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	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)	Konkrete Massnahmen im Betrieb beschreiben, damit die Vorgaben der der Arbeitssicherheit eingehalten werden

1.5 Umweltbewusstsein

Die Entsorgung von im Betrieb anfallenden Stoffe erklären	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	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	Schutzmassnahmen für den eigenen Betrieb erarbeiten und diskutieren

1.6 Stetige Informationsbeschaffung

Fünf geeignete Informationsquellen für die Wissenssicherung im eigenen Bereich nennen	Informationsquellen aufzeigen
Erklären, wie das betriebliche Know How im Team stetig auf dem neuesten Stand gehalten wird	Ausbildungsprogramm des eigenen Betriebes erarbeiten, Innerbetriebliche Ausbildung organisieren
Messebesuche gezielt vorbereiten	Besuchsliste erstellen, Fragen im Vorfeld klären, Kontakte / Termine im Voraus abmachen und bestätigen, Besuch auswerten, die nächsten Schritte...

4.1.2 Aufbauorganisation

2.1 Grundlagen der Aufbauorganisation

Den Organisationswürfel interpretieren	Der Organisationswürfel, Übungen zu Aufgaben, Aufgabenträger, Sachmittel, Informationen, Gründe für Personalbedarfsermittlung nennen
Den Nutzen von Organigramm und Stellenbeschreibung erklären	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	Die Begriffe erklären, Vorteile erarbeiten
Das Prinzip von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen erklären	Wasserträger, Sündenbock erläutern, Verweis auf Stellenbeschreibung

2.2 Arbeitsplatzgestaltung

Erklären, welchen Einfluss das Erscheinungsbild auf das Image des Unternehmens hat	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	Checkliste erstellen, auf welche Faktoren zu achten ist.
Erklären, wie eine Kundenzone einzurichten ist, damit die Kundenbedürfnisse erfüllt/übertroffen werden	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	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	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	Wartungsprozess inkl. Checkliste erstellen, Verantwortlichkeiten definieren, Diskussion, wie der Unterhalt im eigenen Betrieb überwacht und durchgesetzt wird.

4.1.3 Wirtschaftlichkeit im eigenen Bereich

3.1 Betriebliche Kalkulation

Die Wirtschaftlichkeit des eigenen Bereichs beurteilen	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	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	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	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	Projekte/Aktionen z.B. Reifen, Wintercheck, MFK-Vorbereitung, Berechnungen mit und ohne Excel durchführen, Projektarbeit, Gruppenarbeit
Investitionen betriebswirtschaftlich planen und Deckungsbeitrags- und Nutzwelnschwellenrechnungen anwenden	Statische Investitionsrechnung
Die verschiedenen betrieblichen Stundenarten erklären	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	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	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	Im Teil betriebliche Kalkulation integriert
Die Vor- und Nachteile eines grossen und eines kleinen Ersatzteillagers aus finanzieller Sicht, mit eigenen Worten erläutern	Vor- und Nachteile eines grossen und eines kleinen Ersatzteillagers sammeln und gegenüberstellen,
Die verschiedenen Beschaffungsarten beurteilen	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	Aufzeigen, was der Nutzen einer Inventur ist, Aus welchen Gründen ist sie zwingend?
Massnahmen erklären, um schlafenden und toten Stock abzubauen	Begriffe erklären, Mögliche Aktionen definieren

4.2 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.

4.2.1 Selbstführung

Die wichtigsten Merkmale einer praktischen Arbeitsplatz-Organisation erklären	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	Das Lebensrad, Haupttraumliste, Eigene lang-, mittel- und kurzfristige Ziele setzen
Aufgaben und Verantwortungsbereiche einer Führungsperson erläutern	Die Erwartungen an eine Führungsperson, Der Führungskreislauf, Die Verantwortungen einer Führungskraft
Die Regeln des Delegierens beschreiben	Was heisst delegieren, Aus welchen Gründen delegieren, An wen delegieren, Wie delegieren

4.2.2 Personal-Rekrutierung

Arbeitszeugnisse interpretieren	Zeugnissprache, Inhalt und Aufbau eines Zeugnisses verstehen, Das Zwischen-, Austrittszeugnis für die eigene Stelle herstellen (Mitarbeiter)
Eine Stellenbeschreibung gestalten und ein entsprechendes Anforderungsprofil erstellen	Wesentliche Punkte einer Stellenbeschreibung verstehen, Unterschiedliche Stellenbeschreibungen erstellen, Kriterien für ein Anforderungsprofil der eigenen Stelle erstellen
Aufbau und Inhalt für ein Stelleninserat beschreiben	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	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	Das Patenprinzip, Einführungsplan (zwei-drei Wochen) für einen Mitarbeiter der eigenen Abteilung erstellen
Die wichtigen Daten für ein Zwischen- oder Austrittszeugnis nennen	Ist im Ziel 1 integriert

4.2.3 Mitarbeiterführung

Grundlagen einer Mitarbeiter-Qualifikation beschreiben	Kriterien für eine Mitarbeiterqualifikation sammeln, Ein Formular für ein Qualifikationsgespräch erarbeiten
Informelle und formelle Gespräche unterscheiden	Pausengespräche, offizielle Mitarbeitergespräche, Feedbackgespräche, tägliche Mitarbeiter-„Sitzungen“ durchführen
Inhalt eines Mitarbeitergesprächs nach der Probezeit erklären	Inhalt und Ablauf eines Mitarbeitergesprächs, Standortbestimmung nach der Probezeit definieren, Fragenkatalog mit den Bewertungskriterien erstellen
Vorbereitung / Aufbau / Inhalt und Ablauf eines Mitarbeitergesprächs beschreiben und fallbezogen durchführen, insbesondere das Kritik - / Qualifikations - / Austrittsgespräch	Rollenspiele mit Fallvorgaben
Killerphrasen erkennen und beurteilen	Do's and don't's in Sitzungen und Gesprächen
Die Unterschiede der verschiedenen Arten von Stellvertretungen erklären	Situationsbezogene Stellvertretung, Feste Stellvertretung, Disziplinarische Stellvertretung, Spontane Stellvertretung / Platzhalter

4.2.4 Führungsformen

Grundsätze der Mitarbeiter-Führung nennen	Führungsgrundsätze für sich selber und den eigenen Betrieb definieren
Die wichtigsten Führungstechniken beschreiben	Management by Objectives, by Delegation, by Exception, by Systems, by Results
Die wichtigsten Führungsstile beschreiben und ihre Eignung fallbezogen erläutern	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	Die eigenen Führungsaufgaben gemäss dem Führungskreislauf definieren
Führungsinstrumente beschreiben und ihre Eignung auf konkrete Situationen beurteilen und Anwendungsempfehlungen formulieren	Erarbeiten von eigenen Führungs- Instrumenten, Planungsinstrumente, Entscheidungsinstrumente, Anordnungsinstrumente, Kontrollinstrumente
Kriterien der Motivation nennen Lohn- und Anreizsysteme beschreiben	Motivationstheorie nach Maslow und Herzberg, Anreiz- Beitragstheorie
Die wichtigsten Massnahmen zur Mitarbeitermotivation beschreiben	Einfluss der Motivations-Theorien auf das eigene Führungsverhalten im eigenen Betrieb
Mitarbeiter-Förderungsmaßnahmen und Weiterbildungs-Möglichkeiten nennen	Massnahmen für den eigenen Betrieb definieren
Vorbereitung / Inhalt und Ablauf eines Motivationsgesprächs erklären	Gespräch vorbereiten, durchführen und nacharbeiten, Rollenspiele

4.2.5 Teamführung

Die relevanten Merkmale der Teamführung erklären	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	Reflektion der eigenen Rolle im Team, Reflektion der eigenen Aufgabe
Mitarbeiter-Typen / -Arten und deren Merkmale / Ursachen und Behandlung erklären	Mitarbeitertypen Klassifizierungen erarbeiten, Situative Massnahmen mit schwierigen, Rollen erarbeiten, Rollenspiele
Teamerwartungen beschreiben und verstehen und den Umgang damit konkretisieren	Teamanliegen wahrnehmen, Umgang mit Teamanliegen, Teamanliegen auch gegenüber der Hierarchie vertreten
Eine Besprechung organisieren und durchführen Prozess einer Mitarbeiter-Information nennen	Besprechung vorbereiten, Rollenspiele, Besprechung nachbearbeiten, Massnahmen definieren
Wesensmerkmale des Mobbing in praktischen Situationen erkennen und Massnahmen anwenden	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	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	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	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	Formen des Vorschlagswesens, Behandlung von Vorschlägen, Chancen und Gefahren

4.3 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.

4.3.1 Rechtliche Grundlagen

1.1. Allgemeine rechtliche Grundlagen

<p>Unterschied zwischen öffentlichem und Privatrecht erklären Sachverhalte dem öffentlichen/privaten Recht zuordnen, Zwingendes und dispositives Recht zu definieren, Gesetzesartikel als zwingendes/dispositives Recht bezeichnen, Von Gesetzesartikeln Tatbestand und Rechtsfolge nennen, Rechtsquellen nennen und die Rangordnung unter den Rechtsquellen mit Beispielen erklären Gesetzesartikel in ZGB/OR gezielt suchen Prozessarten nennen und Sachverhalte den einzelnen Prozessarten zuordnen</p>	<p>ZGB, OR, Geschriebenes Recht (Verfassung, Gesetze, Verordnungen), Gewohnheitsrecht, Richterrecht, Lehre, Zivilprozess, Strafprozess, Verwaltungsverfahren</p>
--	--

1.2 Allgemeine Vertragslehre

<p>Obligation definieren; Entstehungsgründe der Obligation nennen, Sachverhalte den verschiedenen Entstehungsgründen zuordnen Unterschied zwischen Verschuldens- und Kausalhaftung erklären, Sachverhalte den einzelnen Haftungsarten zuordnen und einfache Fälle lösen, Begriffe „Willenserklärung“ und „Rechtsgeschäft“ definieren und mit Beispielen zu erläutern, Wichtigste Begriffe aus dem Personenrecht definieren; Unterscheidung natürliche und juristische Person erklären, Voraussetzungen der Vertragsentstehung nennen; Antrag und Annahme unterscheiden Einfache Fälle zur Vertragsentstehung lösen, Formvorschriften aufzählen; Folgen der Nichtbeachtung von Formvorschriften erklären Grundsatz der Vertragsfreiheit beschreiben, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen unterscheiden, Unterschied von Vertragsentstehung und Vertragserfüllung erklären, Voraussetzung und Wirkung der Verjährung erklären; begründen, warum es die Verjährung gibt, Einfache Fälle zu den Verjährungsfristen lösen Voraussetzung und Wirkung der Verrechnung erklären, Sicherungsmittel: die Funktionsweise von Eigentumsvorbehalt, Retentionsrecht und Kautionsrecht erklären</p>	<p>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</p>
---	--

4.3.2 Berufsbildung

Rechtliche Grundlagen nennen (OR, BBG, ArG), Bedeutung der Formvorschriften erläutern Pflichten des Lehrmeister und Pflichten der Auszubildenden erklären, Beendigungsformen des Lehrverhältnisses nennen	OR, Berufsbildungsgesetz, Bildungsverordnung, Arbeitsgesetz, GAV, Zeitablauf, OR 346, Aufhebungsvertrag
---	---

4.3.3 Personalführung

3.1 Arbeitsvertrag

Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen, Rangordnung der rechtlichen Grundlagen nennen und begründen, Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag erklären, Zwingende Vorschriften des OR nennen	OR, Berufsbildungsgesetz, Bildungsverordnung, Arbeitsgesetz, GAV, AVG, EAV, Reglemente des Unternehmens
Obligationen des Arbeitsvertrages nennen, Formfreiheit mit Einschränkung erläutern	
Sorgfalts- und Treuepflicht erklären und einfache, Fälle zum Konkurrenzverbot lösen Haftung des Arbeitnehmers bei absichtlicher und grobfahrlässiger Schadenszufügung erklären, Überstunden / Überzeit unterscheiden; Pflicht der Übernahme von Überstunden begründen Weisungsrecht des Arbeitgebers begründen und erklären	Anwendung OR 321a Abs.3, GAV
Arbeitnehmers nennen, Unterschied Ferien / Freizeit erklären Ferienanspruch berechnen; Weisungsrecht des Arbeitgebers in Bezug auf die Ferien erklären, Notwendige Freizeit des Arbeitnehmers nennen, Korrektes und vollständiges Arbeitszeugnis schreiben	
Arten der Beendigung des Arbeitsverhältnisses nennen Befristetes/unbefristetes Arbeitsverhältnis unterscheiden, Kündigungsfristen nennen für ordentliche Kündigung und Kündigung in Probezeit Unterscheidung der verschiedenen Kündigungsarten erklären, Gefahren bei der fristlosen Kündigung durch den Arbeitgeber erklären	Zeitablauf, Kündigung, Aufhebungsvertrag, Tod, Ordentliche Kündigung, Missbräuchliche Kündigung, Fristlose Kündigung, Kündigung zur Unzeit
Konkurrenzverbot nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses: Voraussetzungen nennen, Voraussetzungen der Konventionalstrafe erklären, Arbeitsgericht als Spezialgericht nennen	

3.2 Datenschutz im Arbeitsverhältnis

Datenschutzgesetz, Obligationenrecht nennen	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	Bearbeiten von Personendaten
Erklären, welche Daten weitergegeben werden dürfen	Bearbeitung von Betriebsdaten

4.3.4 Kunden- und Lieferantenbeziehungen

4.1 Kaufvertrag

Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen Abgrenzung zwischen Kaufvertrag und Werkvertrag erklären, Unterschied zwischen Kreditkauf und Leasingvertrag erklären	Rechtliche Grundlagen
Bedeutung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erklären Obligationen des Kaufvertrages nennen, Formfreiheit erläutern	Begriff und Abschluss des Kaufvertrages
Unterschied Fahrnis- und Grundstückkauf erklären Unterschied Gattungs- und Speziesware erklären Unterscheidung nach der Zahlungsart nennen	Allgemeines
Bedeutung von Erfüllungsort und von Nutzen und Gefahr erklären, Regelung der Transportkosten erläutern	Probleme ohne Fehlverhalten der Vertragsparteien
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	Vertragsverletzungen des Verkäufers
Folgen des Annahmeverzugs (Schadenersatz) durch den Käufer erklären Vorgehen beim Zahlungsverzug des Käufers erklären, Die einzelnen Punkte des Einleitungsverfahrens des Betriebsrechts in der richtigen Reihenfolge aufzählen	Vertragsverletzungen des Käufers
Gesetzliche Grundlage nennen (KKG) Voraussetzungen für die Unterstellung unter den Konsumkreditvertrag Gültigkeitsvoraussetzungen des Konsumkreditvertrages	Konsumkreditvertrag

4.2 Mietvertrag

Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen, Abgrenzung Mietvertrag und Leasingvertrag erklären	OR, AGB, Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Mietvertrages nennen, Formfreiheit und deren Gefahren erläutern	Begriff und Abschluss des Mietvertrages
Unterschied zwischen der Miete von beweglichen Sachen und der Miete von Geschäftsräumen erklären	Allgemeines
Bedeutung der Prüfung und des Übergabe- / Abnahmeprotokolls erklären Haftung für Mängel unterscheiden Voraussetzungen der ausserterminlichen, Kündigung bei Geschäftsräumen nennen	Pflichten und Rechte des Mieters
Retentionsrecht bei Geschäftsräumen erklären Mietzinsdepot (Kaution) erklären	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	Beendigung des Mietverhältnisses

4.3 Leasingvertrag

Bedeutung der AGB und des Vertrags erklären Anwendung des KKG erklären	Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Leasingvertrages nennen Formvorschriften des KKG beim Konsumgüterleasing (Autos) erläutern	Begriff und Abschluss des Leasingvertrages
Analysieren und interpretieren eines Leasingvertrages, Folgen der vorzeitigen Kündigung erklären	Pflichten und Rechte der Vertragsparteien

4.4 Werkvertrag

Gesetz und vertragliche Grundlagen (AGB) nennen, Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag erklären	Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Werkvertrages nennen Formfreiheit und Vorteil der Schriftlichkeit erläutern	Begriff und Abschluss des Werkvertrages
Prüfungspflicht als Voraussetzung für die Rechte erklären, Die drei Rechte, besonders das Nachbesserungsrecht erklären Einfache Fälle lösen	Rechte und Pflichten des Bestellers, Wandelung, Minderung, unentgeltliches Nachbesserungsrecht
Die Arten der Kostenvoranschläge nennen und erklären; einen Kostenvoranschlag erstellen, Sachgewährleistungspflicht erklären Retentionsrecht bei Reparaturen erklären und einfache Fälle dazu lösen	Rechte und Pflichten des Unternehmers, Verbindlicher und unverbindlicher KV
Arten der Beendigung nennen, Jederzeitiges Rücktrittsrecht des Bestellers erklären	Beendigung des Werkvertrages

4.5 Mehrwertsteuer

Mehrwertsteuergesetz nennen Voraussetzungen für die Anwendbarkeit des Mehrwertsteuergesetzes nennen	Rechtliche Grundlagen
Aufgabe und Funktionsweise der Mehrwertsteuer beschreiben Beispiel berechnen	Anwendung der Mehrwertsteuer

4.3.5 Werkstattorganisation

5.1 Gesellschaftsrecht

Vorschriften im OR nennen	Rechtliche Grundlagen
Bedeutung des Handelsregisters für den funktionierenden Geschäftsverkehr erklären Prokura und andere Unterschriftsberechtigungen erklären Wirkungen des Handelsregistereintrags nennen Funktionsweise des Firmenrechts erklären	Handelsregister
Die verschiedenen Rechtsformen für Unternehmen aufzählen, Unterschied juristische Personen und Rechtsgemeinschaften erklären Entstehung und Organisation von AG und GmbH erklären, Vorteile von AG und GmbH erklären Unterschiede zwischen AG und GmbH erklären, besonders Austritt und gesetzliche Pflichten, Einfache Fälle lösen	Einzelunternehmen, einfache Gesellschaft, Kollektivgesellschaft, AG, GmbH

4.3.6 Versicherungswesen

6.1 Versicherung im Strassenverkehr

Rechtliche Grundlagen nennen	OR und SVG
Risk Management erklären Solidaritätsprinzip erklären Versicherungsprinzip erklären Obligatorium für Motorfahrzeughalter-Haftpflichtversicherung erklären	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	Hauptgrundsätze, die das Auto betreffen

6.2 Betriebsversicherungen

Unterschied Betriebssachversicherung und, Betriebshaftpflichtversicherung erklären	Allgemeines
Versicherte Personen nennen Deckungsumfang erläutern Pflichten im Schadenfall nennen Haftpflicht an aufbewahrten, bzw. bearbeiteten Fahrzeugen erklären	Betriebshaftpflichtversicherung
Mit Risk Management Beispiel lösen Begriffe Zeitwert, Neuwert, Unterversicherung, Überversicherung erklären	Geschäftsinventarversicherung

4.4 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.

4.4.1 Kontakte

1.1 Menschentypologien

Ein Modell von Menschentypen beschreiben und zu jedem Typen einige Eigenschaften / Merkmale nennen	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	Der Verkaufsprozess, Kontakt schaffen, Bedürfnisabklärung, Produktpräsentation, Technik MVN (Merkmal, Vorteil, Nutzen), Einwand Behandlung Preisgespräch, Abschluss, Rollenspiele
Möglichkeiten für Zusatzverkäufe erkennen und diese situations- und zielgruppenorientiert in das Verkaufsgespräch einbauen (Cross-Selling)	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	Einwand Behandlung bei Informationsmangel, Missverständnisse, Fehlende Argumente, Störungen auf der Beziehungsebene, Der Rundgang um das Fahrzeug Techniken, siehe oben

1.3 Kommunikation und 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	Das Johari-Fenster, Der blinde Fleck, Feedbackgespräche mit Mitarbeitenden, Rollenspiele
--	--

1.4 Umgang mit Schadensopfern

Mit Schadensopfern respektvoll und mitfühlend umgehen und Gespräche lösungsorientiert weiterführen, Gesprächssequenzen (Fallbeispiele) mit Schadensopfern analysieren und die positiven und negativen Auswirkungen der verwendeten Kommunikationstechniken erläutern	Empathie, Aktives Zuhören, Gesprächsquittungen Möglichkeiten der Schadenabwicklung, Rollenspiele
--	--

1.5 Nachbetreuung

Ein Follow-up-Telefongespräch aufgrund einer kurzen und einfachen Fallbeschreibung durchführen	Der Sinn der Nachbetreuung, Erstellen einer Checkliste, Gespräch durchführen, die Grundsätze, Gespräche auswerten, Die weiteren Massnahmen Rollenspiele
--	---

1.6 Versicherungs- und Garantiefälle

Die Grundzüge der Verhandlungstechnik nach dem Harvard – Prinzip bei Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantierbringern anwenden, Bei Verhandlungen und Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantieleistungserbringern seine Kompetenzgrenzen nennen und beschreiben	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

Die wesentlichen Umweltbestimmungen in seinem Arbeitsumfeld und die ökologischen Grundhaltungen seines Arbeitgebers erklären und beschreiben und dies gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten	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

Projekte vorstellen und präsentieren	Meetings führen, Ideen präsentieren, Präsentation der Projektarbeit, Gesamteindruck, Vortragstechnik und Visualisierung, Sprache, Gesprächsverhalten,
Präsentationsmedien anwenden und deren Einsatz begründen	Flip-Chart, Power Point, Pin-Wand, Modelle
Argumentieren und die eigene Meinung vertreten Andere Meinungen akzeptieren und würdigen	Auf Fragen eingehen, Ich-Botschaften, Auf andere Sichtweisen eingehen können

4.4.2 Korrespondenz

2.1 Word für Windows

Ein neues Dokument starten und in einem spezifischen Ordner ablegen	Arbeiten mit Windows-Explorer, Datenverlust verhindern, Dokumente kopieren, ausschneiden, umbenennen, speichern
Die Rahmenstruktur einer Korrespondenz erstellen	Kopf- und Fusszeile einrichten, Adresse und Absender am richtigen Ort, Ort- und Datumsbezeichnung Bezugszeilenzeile, Betreffzeile, Anrede, Textstruktur, Grussformel, Postskriptum, Beilagen
Einen Text formatieren und dabei insbesondere die Zeichenformatierung anwenden	Wahl einer geeigneten Schriftart, Fettschrift, unterstreichen, Kursiv, Schriftgrösse
Einen ein- oder zweiseitigen Brief nach modernen Regeln des Korrespondenz-Layouts gestalten	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, Die Grundregeln der Netiquette benennen und diese in Geschäftsmails anwenden, E-Mails nach den Regeln einer modernen Korrespondenz und den Grundregeln der Netiquette beurteilen und deren Wirkung aufzeigen</p>	<p>Sinnvolle und aussagekräftige Betreffzeilen formulieren, Die Netiquette, worum es sich handelt, E-Mails beurteilen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen</p>
---	--

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>	<p>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</p>
--	--

2.4 Projektdokumentation

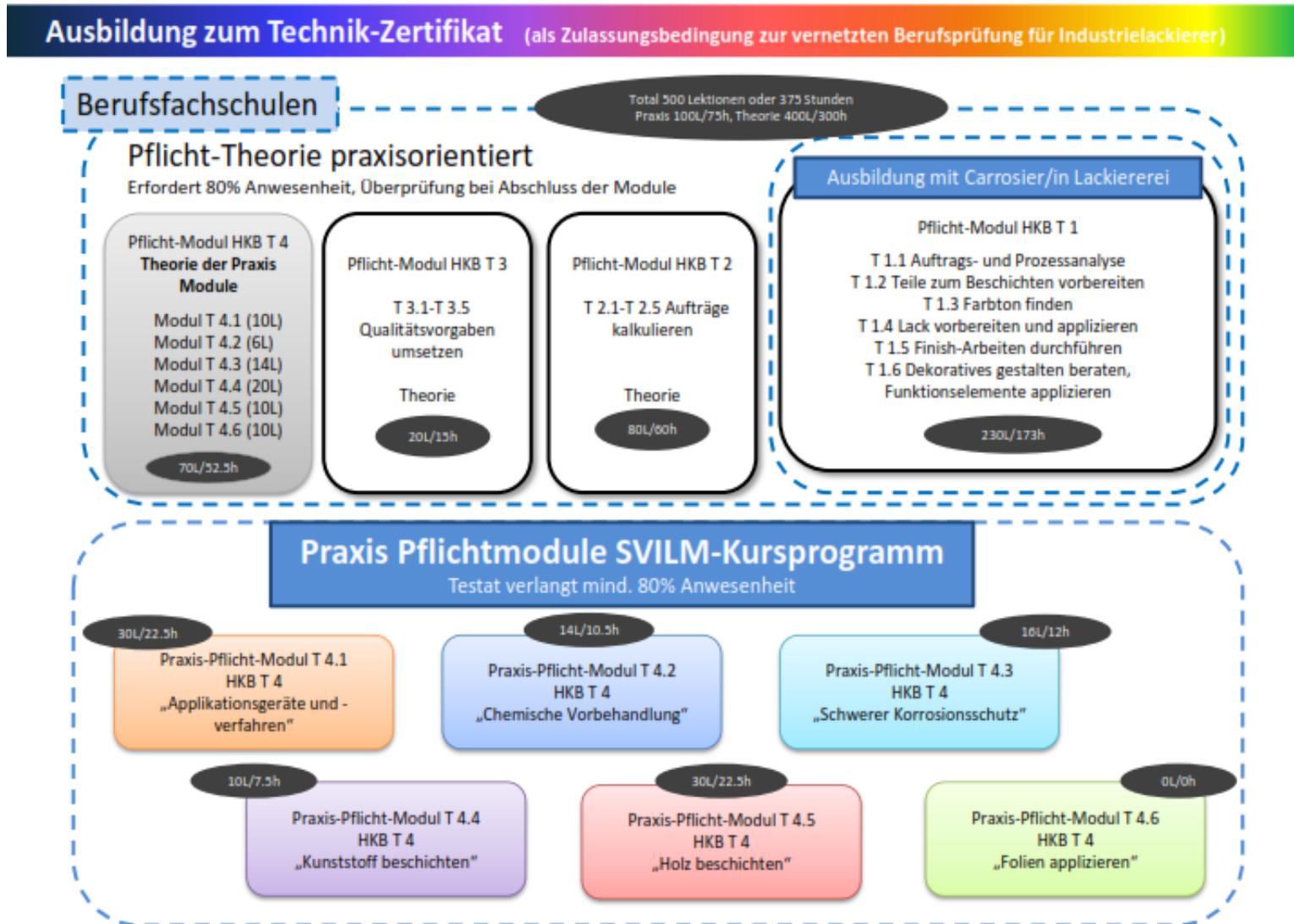
<p>Projekte nach Vorgaben dokumentieren Form, Inhalt, Sprache berücksichtigen</p>	<p>Entscheidungsgrundlagen, Neue Dienstleistungen und Produkte, Verbesserungen in Prozessen, Projektarbeit erstellen, Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, Einleitung, Hauptteil, Schluss, Quellenverzeichnis, Anhang zum Thema, Stil, Satzbau, Wortschatz</p>
---	--

5. Ausbildungsprofil „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“

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

Kompetenzbereiche		Ausbildungsinhalte							
T1	Lackierarbeiten vorbereiten und durchführen (230 Lektionen)		Auftragsanalyse und Prozessplanung durchführen	Reparaturstelle und Neuteile zum Beschichten Vorbereiten	Farbton finden und angleichen	Beschichtungsstoffe vorbereiten und applizieren	Oberflächen-Finish Arbeiten durchführen	Dekoratives Gestalten: Beraten und ausführen	
T2	Aufträge kalkulieren (80 Lektionen)		Technische Pläne Lesen	Office Kenntnisse zur Umsetzung einer Offerte	Offerten erstellen	Material beschaffen und verwalten	Offerte nachkalkulieren		
T3	Qualitätsvorgaben umsetzen (20 Lektionen)		Qualitätssicherung planen	Qualitätsansprüche des Kunden erfassen	Qualität des Endproduktes kontrollieren	Qualitätssysteme umsetzen	Qualitätsabweichungen bearbeiten		
T4	Anspruchsvolle Beschichtungen ausführen (80 Lektionen)		Applikationsgeräte- und verfahren	Chemische Vorbehandlung	Regelwerk und Normen im Korrosionsschutz	Kunststoff beschichten	Holz beschichten	Folien verkleben	

5.1 Übersicht über den Kursaufbau „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“



6. Leistungsziele „Technisches Zertifikat Fachmann/-frau Industrielackierer“

6.1 T1 Lackierarbeiten vorbereiten und durchführen

Unterrichtszeit: 173 Stunden / 230 Lektionen

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

Bereitschaft zur stetigen Aktualisierung des eigenen Wissens, Bewusstsein für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, das eigenen Handeln überprüfen, auswerten und verbessern, Eigenverantwortung, Kosten- Nutzen-Denken, prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, Qualitätsbewusstsein, Umweltbewusstsein

6.1.1 T 1.1 Auftragsanalyse und Prozessplanung durchführen

Diese Leistungsziele können in der Schule behandelt werden mit Projektarbeit im Betrieb

Auftrag analysieren, planen und auswerten	
Arbeitsumfang analysieren	AVOR, Auswertung Wertstattauftrag, Aufwand Zeit, Aufwand Material, Ersatzteile, externe Ressourcen, Termine
Arbeitsschritte planen	Meilensteine
Checklisten interpretieren	Ablauforganisation
Technische Informationen erschliessen	Technische Datenblätter, Sicherheitsdatenblätter, Normen, Vorschriften
Pläne lesen	Massstäbe, Abdeckungen, Konstruktionspläne
Ressourcenplanung	
Mitarbeiter organisieren und instruieren	Qualifikation und Kompetenzen der Mitarbeiter abgleichen mit Auftrag, Ziele gemäss SMART, Meilensteine
Arbeitsplatzorganisation durchführen	Platzbedarf, Einrichtungen (Kabinen- Beschichtungs- und Hängesysteme) und Materialbedarf
Material bereitstellen	Bestellwesen, Menge, Lager, Farbtonabklärung
Termin- und Qualitätssicherung	
Termineinhaltung sicherstellen	Meilensteine, Werkstattauftrag, Gespräche und Kontrolle der Arbeiten
Qualitätssicherung	Checkliste, Vorgaben, Richtlinien, Normen, Technische Datenblätter
Prüfverfahren anwenden	Prüfmittel für Lackaufbauverarbeitung, Trocknung, Haftung, Glanzgrad, Feuchtigkeit etc.
Arbeitsrapport führen	Vorlage, Inhalte, Zuständigkeiten, Abgrenzungen, Visum, Datum etc.
Auftragsabschluss	
Zur Übergabe bereitstellen	Verpacken, dem Kunden übergeben oder die übergeordnete Stelle informieren
Kostenkontrolle	Auswerten der Arbeitsrapporte, Stundenbuchhaltung, Materialbestellung, Ersatzteile etc.
Arbeitssicherheit und Umweltschutz	
Arbeitssicherheit	SUVA, EKAS, KOPAS, Herstellervorschriften, Normen, Sicherheitsdatenblätter

Gesetze und Verordnungen der Arbeitssicherheit kennen und im Lackier-Betrieb umsetzen	Arbeitsgesetz, deren Verordnungen, Verordnung über Unfälle und Berufskrankheiten, Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten beim Spritzen von Farben und Lacken, Chemikaliengesetz, Chemikalienverordnung, Verpackung, Kennzeichnung, Lagerung, GHS, (H- und P-Sätze) Sicherheitskennzeichnung im Betrieb
Pflichten des Arbeitgebers	Korrektur Schutz der Mitarbeiter mit der geeigneten Schutzausrüstung (Atemwege, Haut, Augen, Ohren, Gesicht), Strahlgeräte, Leitern/Gerüste, Brand- und Explosion, Elektrizität, chemische Bäder etc.
Umweltschutz-Gesetze und -Verordnungen kennen, für den eigenen Lackier-Betrieb erarbeiten und umsetzen	Luft, Boden, Gewässer, Arbeitstechnische Massnahmen für den Betrieb zu Umweltschutzmassnahmen, Abfallkonzept, Lagerung

6.1.2 T 1.2 Reparaturstelle und Neuteile zum Beschichten vorbereiten

Grundlagen der Chemie auf berufsspezifischen Anforderungen kennen und beschreiben	Organische- und anorganische Chemie, Aufbau der Materie, Periodensystem, Bindungsarten, Redox- und Oxidationsvorgänge, Säuren, Basen, Salze, Seifen
Physik in berufsspezifischen Anwendungen beschreiben und an Praxis-Beispielen erklären	SI-System, Kraft, Arbeit, Leistung, Druck, Reibung etc.
Untergründe kennen, deren Herstellung, Eigenschaften und Einsatzgebiete erklären und deren Behandlung beschreiben	Unterschiedliche Stahlsorten (Legierungen), Aluminium, Buntmetalle, Kunststoffe, Glas, Holz
Korrosionsschutzmassnahmen beschreiben, die Eigenschaften und Herstellung erklären	Verzinkungen, Grundierungen, kathodischer-, passivieren der Korrosionsschutz
Korrosionsarten (Stahl, Alu, Kunststoff, Holz)	Chemische-, elektrochemische Korrosion, Versprödung, Fäulnis, Zerfrass (Hölzer)
Untergrundvorbehandlung chemisch, und mechanisch erklären, beschreiben und deren Vorschriften bestimmen	Strahlen, schleifen, tauchen, grundieren, chemische Vorbehandlungen, eloxieren
Beschichtungsaufbau bestimmen	Grundierung, Spachtel, Füller, schwerer Korrosionsschutz
Beschichtungsaufbauten vergleichen	PVB, EP, PUR, Acryl, UP, Zusammensetzung einer Beschichtung und deren Qualität verschiedener BM
Abdecksysteme evaluieren, bestimmen und erklären	Maskieren, Dichtbänder, thermische und ökonomische Aspekte

6.1.3 T 1.3 Farbton finden und angleichen

Verhalten und Eigenschaften von 1K-Uni, 2K-Uni und 2K-Effektfarben, sowie der 1-, 2- und Mehrschichtlackierungen kennen, bestimmen und beschreiben	Matt-, Glanz- und Strukturlackierungen, Pigmente; Farb- Effekt- Lasur- und Leuchtpigmente, sowie Farbstofflösungen
Mischraum/Werkstatt Anforderungen bestimmen	Beleuchtungsgrundlagen und Anforderungen
Optik und Wahrnehmung beschreiben	Farbwahrnehmung, Sehvorgang, Wesen des Lichtes, Lichtquellen, Lichtbrechung und – umlenkung, additive und subtraktive Farbmischung, Reflexion und Absorption, Mischordnung (Farbton, Helligkeit und Sättigung), Farbmeterik, Farbsysteme (RAL-, NCS- und Pantone), Farbkontraste etc.
Technische Unterstützung zur Farbtonfindung beschreiben	Farbtonmessgeräte (ein-, zwei und dreidimensionale Messungen), CMYK- und RGB- Farbmodell, sowie L*a*b*-Farbraum Beurteilung im Vergleich, ICC-Profile
Beeinflussung des Untergrundes auf den Farbton beschreiben	Beurteilung und Wirkung des Untergrundfarbtone auf den Farbton und Effekt

6.1.4 T 1.4 Beschichtungsstoffe vorbereiten und applizieren

Unterschiedliche Qualitäten von Basis-, Effekt- und Decklacken beurteilen und auf ihre Einsatzfähigkeit validieren	Eigenschaften, Unterschiede, Wirkung
Lackapplikation in Bezug auf deren physikalischen/chemischen Voraussetzung beurteilen	Merkblätter, Verhältnis Druck/Luftmenge (HVLP), Schlauchlänge und -durchmesser, Applikationsgerätewahl,
Mit geeigneten Applikationswerkzeugen und -techniken das geforderte Lackbild herstellen	Lackiergerätewahl, Druckeinstellung, Luftmenge, Abstand
Lackmaterialien auf Grund ihrer chemischen/physikalischen Eigenschaften auf Wirkung und Einsatz beschreiben, beurteilen, auswählen und begründen	Lackbestandteile, Lackzusammensetzung, Lackeigenschaften, Bindemittel (EP, PU, Acryl, PUR, wässrige Lacke etc.)
Werkzeuge zur Basis-Effekt- und Decklackapplikation kennen, beschreiben und deren Problematik und Unterschiede beschreiben	Lackierpistolen, Pulverbeschichtungsanlage, Airless und Airmix, elektrostatisch Nass/Trocken
Applikationswerkzeuge bestimmen und begründen, sowie deren speziellen Eigenschaften und Möglichkeiten begründen	Nass-/ Pulverapplikation, elektrostatisch, Tauchen
Lackier- und Trocknungskabine beschreiben, Unterhalt und Wartung sicherstellen, sowie deren Ersatz/Reparatur begleiten	Nass- und Trockenkabine, Kombi- und Einzel- Spritz- und Trocknungsanlagen, UV- und IR- Anlagen, Spot-Repair-Plätze, Pulveranlagen, Tauchanlagen, Vorbehandlungsanlagen
Einrichtungen für eine Lackierwerkstätte kennen, Funktion beschreiben und Funktion sicherstellen und ggf. deren Ersatz begleiten	Druckluft-Erzeugung, -Aufbereitung und -Speicherung, Reinigungsanlagen, Hängebahnen, Hebe-mittel, Stapler, Recyclinganlagen

6.1.5 T 1.5 Oberflächen-Finish Arbeiten durchführen

Geeignete Finish-Technologien kennen	Produktezusammensetzung, Produkteigenschaften, Produkteigenheiten
Qualitätsmängel erkennen und die optimale Behebung bestimmen	Bilder/Muster von Qualitätsmängeln

6.1.6 T 1.6 Dekoratives Gestalten: Beraten und ausführen

Schrifttypen erkennen und vergleichen	Grundlagen Schriftenlehre, Serifen, Serifenlose
Physikalische und physiologische Begriffe der Farbenlehre erläutern	Spektrum, Farbmeterik, Sehvorgang, additive- und subtraktive Farbmischung, Farbkontraste, Farbsymbole
Kennt die Gestaltungselemente und kann diese einsetzen	Gestalten von Flächen, Formen und Körper, Perspektiven, Proportionen, Kontraste, Schriften,
Objekte linear erfassen und proportional wiedergeben	Seh- und Beobachtungsaufgaben
Verstehen der Grundzüge der Perspektiven	Grundgesetze der Perspektiven
Gestaltungsarbeiten bewerten	Farbgestaltung von Industriegütern, Fahrzeugen und Signeten
Farbsammlungen und Farbsysteme und deren Aufbau kennen und erklären	RAL, NCS, Pantone etc.
Farbsysteme als Kommunikationsmittel anwenden	RAL, NCS, Pantone etc.
Neuartige Farb- und Gestaltungsmittel kennen	Trends in der Farbgestaltung
Werbeelemente nach Kriterien beurteilen	Farbkontraste, Formenlehre bezogen auf das Objekt
Farbenlehre in der Arbeitswelt	Farbliche Gestaltung von Werkräumen, sowie Werkzeugen und Einrichtungen

6.2 T2 Aufträge Kalkulieren

Unterrichtszeit: 60 Stunden / 80 Lektionen

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

Arbeitssicherheits- und Gesundheitsbewusstsein, Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, Unternehmerisches Denken und Handeln, Zukunftsorientierte Denkweise

6.2.1 T 2.1 Technische Pläne lesen

Checkliste Planlesen	Vorgehen beim Planlesen, Normen Auszug
Zeitbedarf	Abschätzen der Komplexizität
Platzbedarf	Platz der Anzahl Teile evaluieren

6.2.2 T 2.2 Office Kenntnisse zur Umsetzung einer Offerte

Textverarbeitungsprogramm anwenden	Serienbrief erstellen
Etiketten erstellen	Etiketten zur Auftragserteilung im Word erstellen
Ordnerstruktur	Wie zum Beispiel nach Kunde, Objekt, Anzahl...
Excel einsetzen	Grundlegende Excel Funktionen beherrschen

6.2.3 T 2.3 Offerten erstellen

Einfache Berechnungen	Teile ohne Winkel oder einfache Maschinenteile berechnen
Komplexe Berechnungen	Teile mit Winkel oder komplexer Geometrie berechnen
Stundenansatz berechnen	Anhand der betrieblichen Zahlen aktuelle Stundenansätze berechnen
Maschinenstunden berechnen	Anhand betrieblicher Einrichtungen Maschinenstundenansätze berechnen
Zusatzdienstleistungen berechnen	Externe vergaben wie Strahlen, chemisch Vorbehandeln, Transporte usw. berechnen
Rüstzeiten berechnen	Material, Werkzeuge und Maschinen bereitstellen

6.2.4 T 2.4 Material beschaffen und verwalten

Preise abzuklären und Liefermengen berechnen	Lieferbedingungen, Lieferanterechnungen visieren, Verrechnung überwachen
Bestellte Materialien verwalten	Lagerplatz, Just in Time,
Materialien Kennzeichnen	Ch-Nr., richtiger Ort, logische ab Folgerung

6.2.5 T 2.5 Offerte nachkalkulieren

Aufträge nachkalkulieren	Materialverbrauch, effektiv eingesetzte Arbeitsstunden
Preise der verschiedenen Komponenten vergleichen	Betriebskalkulation, Kennzahlen, Durchlaufzeiten
Statistik der Aufträge erstellen	Rentabilität

6.3 T 3 Qualitätsvorgaben umsetzen

Unterrichtszeit: 15 Stunden / 20 Lektionen

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

Arbeitssicherheits- und Gesundheitsbewusstsein, Kundenorientierung, Qualitätsbewusstsein / exaktes Arbeiten, unternehmerisches Denken und Handeln, Verantwortungsbewusstsein / Zuverlässigkeit, zukunftsorientierte Denkweise

6.3.1 T 3.1 Qualitätssicherung planen

Qualitätsnormen systematisch umsetzen	Technische Fichen, Qualitätsstandards
Für jeden Auftrag entscheiden, welche betriebsinternen oder auftragsbezogenen, individuellen Qualitätsrichtlinien umzusetzen sind.	Dokumente, Vorschriften, Normen
Für die einzelnen Bearbeitungs- und Applikationsstufen die nötigen qualitätssichernden Massnahmen planen, umzusetzen und überwachen	Arbeitstechniken, Kontrolle
Das eigene Handlungs- und Verantwortungsfeld mit demjenigen interner Personen der Qualitätssicherung abgrenzen	Auftrag, Leitfaden

6.3.2 T 3.2 Qualitätsansprüche des Kunden erfassen

Aus dem Kundengespräch die gewünschten Qualitätsrichtlinien zum Auftrag, schriftlich festzuhalten	Klarheit mit Kunden
In Kundengesprächen Kunden gezielt auf gewisse Punkte ansprechen	Rückstellmuster
Dokumente aufsetzen mit allen Qualitätsrichtlinien die mit dem Kunden besprochen worden sind.	Kundenwünsche rechtskräftig erfassen und übermitteln

6.3.3 T 3.3 Qualität des Endproduktes kontrollieren

Mit geeigneten Messwerkzeugen und Vorrichtungen das Endprodukt bezüglich der definierten Farbton- und Beschichtungsqualität prüfen und protokollieren	Messsysteme, Prüf- und Messmethoden
Fehlermeldungen in geeigneter Form erfassen	IT oder Papier Protokolle, Normen
Massnahmen zur Fehlerbehebung ausarbeiten, umsetzen und auswerten	Qualitätspapier, Richtlinien und Vorschriftsgemässe Lösung

6.3.4 T 3.4 Qualitätssysteme umsetzen

Den Arbeitsbereich analysieren und konkrete Verbesserungsvorschläge ausarbeiten und Mitarbeiter instruieren	Diverse Qualitätssysteme, Entscheidungsgrundlagen, neue Dienstleistungen und Produkte zur Qualitätssicherung
Organisatorische Massnahmen festlegen, damit kontinuierliche Verbesserungen gezielt und regelmässig stattfinden können	Verbesserungen in Prozessen, Vorgaben, Form, Inhalte, Sprache

6.3.5 T 3.5 Qualitätsabweichungen bearbeiten

Verbesserungsprozesse bezüglich der Kostenfolge abschätzen und umsetzen	Vorlagenpapiere für Fehlermeldungen, Qualitätsstandards
Durch nachhaltige Lösungen wiederkehrende Qualitätsprobleme vermeiden	Dokumente, Lackfehler, Nacharbeiten, Nachhaltigkeit

6.4 T4 Anspruchsvolle Beschichtungen ausführen

Unterrichtszeit: 127 Stunden / 170 Lektionen

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

Arbeitssicherheits- und Gesundheitsbewusstsein, Kundenorientierung, Qualitätsbewusstsein / Exaktes Arbeiten, Unternehmerisches Denken und Handeln, Verantwortungsbewusstsein / Zuverlässigkeit, zukunftsorientierte Denkweise

6.4.1 T 4.1 Applikationsgeräte- und verfahren

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt behandelt. (Praxis)

Verschiedene Applikationsgeräte bedienen	Airless, Airmix, elektrostatische Lackierpistole
An diversen Applikationsgeräten Fehlerbehebung ausführen	Düsenspiel, Druck, Farbe, Spritzstrahl
Applikationsgeräte richtig einsetzen	Baustelle, Korrosionsschutz, grosse Fläche, Tankbeschichtung
Automatische Pulveranlage bedienen	Parameter wie Pistolenabstand, Materialmenge, Geschwindigkeit
Fehlermeldungen bei Pulveranlagen erkennen	Verstehen, beheben
Vor-/Nachteile der automatischen Pulverbeschichtungsroboteranlage gegenüber dem Handgerät erklären	Geschwindigkeit, Menge und Geometrie der zu beschichtenden Teile
Schwierige Einstellungen einer Hand Pulverbeschichtungsanlage beurteilen	Geometrie der Teile, Überbeschichten, spezielle Pulver (anti-Graffiti)...

Diese Leistungsziele werden in der Schule behandelt. (Theorie)

Komponenten der Applikationsgeräte benennen	Luft Düse, Materialschlauch, Düsenspiel...
Fehler bei Applikationsgeräten beurteilen	Flutterstrahl, zu wenig Material...
Vor-/Nachteile unterschiedlicher Applikationsgeräte kennen	Airless, Air-mix, Pulverautomat, Pulver Handbeschichtungsgerät
Funktionsweise einer automatischen Pulverbeschichtungsanlage erklären	Abläufe, Funktionsweise, Vorgang
Diverse Parameter der Automatischen Pulverbeschichtungsanlage begründen	Parameter wie Abstand, Menge, Geschwindigkeit
Idealer Einsatz der Applikationsgeräte richtig einsetzen	Baustelle, Korrosionsschutz, Grosse Flächen, Anspruch der Oberfläche

6.4.2 T 4.2 Chemische Vorbehandlung

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt behandelt. (Praxis)

Chemische Vorbehandlung bei verschiedenen Untergründen einsetzen	Chromfrei passivieren, phosphatieren
Badanalyse durchführen und auswerten und protokollieren	Auswerten, protokollieren und nachdosieren
Beizwirkungen verschiedener Beizmedien	Salzsäure und Schwefelsäure, Temperatur, Oxidate
Zeit der Beizwirkung auf Aluminium ableiten	Konstante Temperatur, Materialabtrag, Konzentration
Zu bearbeitende Teile prozesssicher aufhängen oder einschichten	Geometrie der Teile, Menge, Grösse

Diese Leistungsziele werden in der Schule behandelt. (Theorie)

Grundlagen der chemischen und elektrochemischen Vorbehandlung beurteilen	Verschmutzungsarten, chemische – und physikalische Eigenschaften
Vor- und Nachteile der unterschiedlicheren Reinigungslösungen	Lösemittel, Emulsionen, alkalische und wässrige Reinigungsmittel
Verschiedene Tenside bestimmen	Kathionische-, anodische Tenside, demulgierend und emulgierend
Verschieden Beizmethoden bestimmen	Sauer und alkalisch
Reinigungsverfahren bestimmen	Tauchverfahren, Spritzverfahren, Ultraschallverfahren, elektrolytische Entfettung
Sicherheitsdatenblatt	Umwelt, Entsorgung und Sicherheit

6.4.3 T 4.3 Schwerer Korrosionsschutz

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt behandelt. (Praxis)

Vorbehandlung	SA 2.5...
Qualitätssicherung 1	Untergrund Prüfung, Klimatische Bedingungen, Taupunktabstand
Abdekarbeiten sinnvoll ausführen	Abdeckmaterial, Geometrie der zu bearbeitenden Teile
Beschichtungsmaterialien objektbezogen auftragen	Grund-, Zwischen- und Deckbeschichtungen verarbeiten
Qualitätssicherung 2	Visuelle Kontrolle, Schichtdickenmessung, Haftprüfung

Diese Leistungsziele werden in der Schule behandelt. (Theorie)

Regelwerk und Normen im Korrosionsschutz kennen	DIN EN SN ISO 12944, SIA Merkblatt 2022, P korplat 56879192
Vorgaben Umsetzen	Ausschreibung
Produktdatenblätter interpretieren	Technische Merkblätter lesen, verstehen und interpretieren
Umweltschutzvorgaben umsetzen	BAFU

6.4.4 T 4.4 Kunststoff beschichten

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt behandelt. (Praxis)

Richtigen Untergrund bestimmen	ABS, PVC, GFK....
Richtigen Vorbehandlung des Untergrundes	Seifenwasser, Lösemittel, Schleifvlies, Schleifmittel, Abflammen, Sweepen, Tempern
Lackaufbau bestimmen und applizieren	Grund-, Zwischen- und Deckbeschichtung

Diese Leistungsziele werden in der Schule behandelt. (Theorie)

Gängige Kunststoffarten kennen und benennen	ABS, PVC, GFK....
Richtige Vorbehandlung des Untergrundes	Seifenwasser, Lösemittel, Schleifvlies, Schleifmittel, Abflammen, Sweepen, Tempern
Lackaufbau bestimmen und begründen	Grund-, Zwischen- und Deckbeschichtung
Technisches Datenblatt	Lesen und interpretieren

6.4.5 T4.5 Holz beschichten

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt behandelt. (Praxis)

Richtigen Untergrund bestimmen	MDF, Vollholz, Holzprodukte und Holzwerkstoffe, Sperrholz
Richtigen Vorbehandlung des Untergrundes	Schleifen des rohen Untergrundes
Haftgründe und Füller bestimmen	1K, 2K Primer
Füllerauftrag	Menge, Viskosität, Zwischenablüftzeiten
Füllerschleiff	Richtige Vorgehensweise, Klotz, Maschine
Technisches Datenblatt richtig umsetzen	Haftprimer, Zusätze, Schichtstärke
Herstellungsfehler bearbeiten	Abschneiden, schleifen

Diese Leistungsziele werden in der Schule behandelt. (Theorie)

Richtigen Untergrund bestimmen	MDF, Vollholz, Holzprodukte und Holzwerkstoffe, Sperrholz
Haftgründe und Füller bestimmen	1K, 2K Primer
Füllerauftrag	Menge, Viskosität, Zwischenablüftzeiten
Technisches Datenblatt richtig umsetzen	Haftprimer, Zusätze, Schichtstärke

6.4.6 T 4.6 Folien applizieren

Diese Leistungsziele werden in der Werkstatt und der Schule behandelt. (Praxis)

Richtigen Folientyp bestimmen	Kalandrierte- gegossene Folie,
Richtige Vorbehandlung des Untergrundes	Entspannen, Wasser, Stabbindetuch
Auftragsart wählen	Trocken, Nass
Richtige Positionierung der Schriften	Positionieren, Optisch, nach Mass
Saubere Finish	Reinigen, Resten entfernen

7. Kompetenzbereichsprüfung „Werkstattkoordinator Industrielackierer/in“

Zweck der Prüfung

Mit der Kompetenzbereichsprüfung soll nachgewiesen werden, dass die Prüfungsteilnehmenden über die nötigen Fertigkeiten 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 Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister. Diese akkreditierten 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 der Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister. Sie ist nicht öffentlich. Die Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister wird vier Wochen vor deren Durchführung eingeladen und mit Prüfungsakten bedient (Klassenliste, Zeitplan, Prüfungsort, Aufgaben, Lösungsansätze und Bewertungskriterien). Vertreter der WBK 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, Gebühren, 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.-) pro Kompetenzbereich muss vor der Prüfung fristgerecht einbezahlt sein.

Gleichwertigkeit anderer Abschlüsse

Die WBK 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. WBK der Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister

Bedingungen zur Erlangung des Zertifikats

Das Zertifikat Werkstattkoordination/in Industrielackierer wird erteilt, wenn ...

die Kompetenzbereichsprüfungen W1 bis W4 bestanden sind
der kantonalen Berufsbildnerkurs oder der vom Ausbildungsanbieter durchgeführte Berufsbildnerkurs absolviert wurden

Der SVILM kann dem Zertifikat Werkstattkoordination/in Industrielackierer einen eigenen Namen zuordnen.

8. Kompetenzbereichsprüfung Technisches Zertifikat „Fachmann/-frau Industrielackierer“

Zweck der Prüfung

Mit der Kompetenzbereichsprüfung soll nachgewiesen werden, dass die Prüfungsteilnehmenden über die nötigen Fertigkeiten 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 Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister. Diese akkreditierten 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 der Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister. Sie ist nicht öffentlich. Die Weiterbildungskommission des Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister wird vier Wochen vor deren Durchführung eingeladen und mit Prüfungsakten bedient (Klassenliste, Zeitplan, Prüfungsort, Aufgaben, Lösungsansätze und Bewertungskriterien). Vertreter der WBK 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, Gebühren, Anmeldestelle, Anmeldefrist, Programm.

Hilfsmittel

Es sind keine Hilfsmittel zugelassen.

Kosten

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

Gleichwertigkeit anderer Abschlüsse

Die WBK 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
Dossier 1 HKB 1-3	schriftlich / 90 Minuten
Dossier 2 HKB 1-3	schriftlich / 60 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 Technische Zertifikat „Fachmann/-frau Industrielackierer“ 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 einer abweisenden Entscheidung werden die effektiven Kosten mit dem Kostenvorschuss verrechnet.

Instanzen

1. Prüfungsleitung des Ausbildungsortes
2. WBK der Schweizerischen Vereinigung der Industrielackiermeister

Bedingungen zur Erlangung des Zertifikats

Das Technische Zertifikat „Fachmann/-frau Industrielackierer“ wird erteilt, wenn ...

die Kompetenzbereichsprüfungen 1 und 2 bestanden sind
Alle Module HKB 4 im Testatheft als besucht, bestätigt sind.

Der SVILM kann dem Zertifikat Technische Zertifikat „Fachmann/-frau Industrielackierer“ einen eigenen Namen zuordnen.

9. Anhang „Werkstattkoordinator/in Industrielackierer“

9.1 Kriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

<p>Arbeitstechnik</p>	<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
<p>Problemlösen</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens einsetzen.
<p>Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<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
<p>Qualitätsorientiertes Denken und Handeln</p>	<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
<p>Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<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.
<p>Lernstrategien</p>	<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.

<p>Kreativitätstechniken</p>	<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
<p>Eigenverantwortliches Handeln</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <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
<p>Lebenslanges Lernen</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <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
<p>Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <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
<p>Konfliktfähigkeit</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, können ...</p> <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
<p>Teamfähigkeit</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <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.

<p>Umgangsformen</p>	<p>Personen welche das Zertifikat Werkstattkoordination erhalten, ...</p> <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

9.2 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 ...