

UNTERWEISUNGSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Grundbildung im

GLASERHANDWERK

Glaser/in FR Verglasung und Glasbau (17390-01)
Glaser/in FR Fenster- und Glasfassadenbau (17390-03)

1 Thema der Unterweisung

Kundenorientiertes Handeln, Umgang mit Informations- und Kommunikationstechniken

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

3 Stoffplan

Zeitanteil

3.1 Umgang mit Kunden

35 %

- Persönliches Auftreten beim Kunden in Rollenspielen üben
- Telefongespräche mit dem Kunden führen (Simulation in Rollenspielen mit Audioaufzeichnung)
- Erarbeiten von Schlüsselsituationen
- Kundengespräche führen
- Arbeitskleidung überprüfen
- Vorbereitung der Arbeitsabläufe beim Kunden
- Nachbetrachtung der durchgeführten Arbeit
- Auftritt und Wirkung, Persönlichkeitsschulung

3.2 Vorbereitung von Arbeitsabläufen

15 %

- Arbeitsablaufplan erstellen
- Arbeitsabläufe reflektieren und ggf. korrigieren
- Nutzen und Grenzen erkennen

3.3 Einsatz von Geräten und Anlagen der Kommunikationstechnik

20 %

Verschiedene Geräte und Anlagen der Kommunikationstechnik zur inner- und außerbetrieblichen Kommunikation einsetzen (unter Berücksichtigung des Standes der Technik und der betrieblichen Bedürfnisse)

3.4	Einsatz von informationstechnischen Systemen	20 %
	<ul style="list-style-type: none">• Gefahren und Risiken sowie Nutzen und Grenzen der Datenverarbeitung erkennen• Daten unter Beachtung des Datenschutzgesetzes erfassen und verwalten• Nutzung informationstechnischer Systeme zur Beschaffung von technischen Merkblättern, Betriebsanweisungen, Produktbeschreibungen, Fachkommentaren, Richtlinien, Normen und Verordnungen	
3.5	Arbeitsschritte einer Projektarbeit festlegen	10 %
		<hr/>
		100 %
		<hr/> <hr/>

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen
- berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden
- Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
- Arbeitsschritte und -abläufe nach funktionalen, organisatorischen, technischen und wirtschaftlichen Kriterien sowie nach Herstellervorgaben planen und festlegen
- technische Unterlagen, insbesondere Betriebs- und Bedienungsanleitungen, lesen und anwenden
- Werkstoffe, Betriebsmittel und Hilfsstoffe ermitteln
- Teilebedarf, Material, Werkzeuge und Hilfsmittel auftragsbezogen anfordern, bereitstellen und dokumentieren
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Arbeitsauftrages vorbereiten
- Arbeitsergebnisse durch Soll-Ist-Wertvergleiche kontrollieren, bewerten, dokumentieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsergebnisse vorschlagen
- Werkzeuge, Maschinen, Prüf- und Messgeräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Prüfverfahren und Prüfmittel anforderungsbezogen anwenden
- Arbeitsergebnisse vorstellen und präsentieren

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- < eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt
- < die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert
- < eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes