

Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

Modul 3 – Selbstmanagement (Hauptmodul)

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 3 – Selbstmanagement (Hauptmodul)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Übersicht der Ausbildungsmodule • Überblick - Lehrplan 3 • Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen • Beschrieb der zugehörigen Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen
Dazugehörige Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> • Empfohlene Lehrmittel AGVS • FIGAS Branchenspiegel
Beruf	Automobil-Serviceberater/-in mit eidg. Fachausweis (Berufsprüfung) SBFI-Berufsnummer: 16844 / Prüfungsordnung vom 11.01.2021
Lehrplan genehmigt durch	Prüfungskommission Automobil-Serviceberater/-in PK-ASB
Version	V.2.1
Ort, Datum	Bern, 15. April 2021

Übersicht der Ausbildungsmodule - Automobil-Serviceberater/-in mit eidg. Fachausweis

Die Trägerschaft empfiehlt die Lernfelder in chronologischer Reihenfolge (Lernfeldnummer) und mit genanntem Umfang auszugestalten

	Modulnummer	Modulbezeichnung	Lernfeldnummer	Lernfeldbezeichnung	Präsenz-Lerneinheiten pro Lernfeld	Selbststudium Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Modul
Basismodule	1	Grundlagen der Kommunikation	1.1	Grundlagen der Kommunikation	32	16	48	54
			1.2	Gesprächsführungstechniken	4	2	6	
	2	Markt, Branche und Innovation	2.1	Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld	40	10	50	70
			2.2	Innovationen und technologische Entwicklungen	16	4	20	
Hauptmodule	3	Selbstmanagement	3.1	Die Rolle des Schnittstellenmanagers	10	2	12	60
			3.2	Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik	10	2	12	
			3.3	Umgang mit den persönlichen Ressourcen	10	2	12	
			3.4	Persönliche Weiterentwicklung fördern	10	2	12	
			3.5	Veränderungsmanagement	10	2	12	
	4	Akquisition & Verkauf	4.1	Kundenbetreuung	12	3	15	40
			4.2	Verkauf und Offertwesen	12	3	15	
			4.3	Eventplanung	8	2	10	
	5	Kundenumgang	5.1	Kundenkontakt und -pflege	18	5	23	92
			5.2	Informationsprozees & Serviceprozess	18	5	23	
			5.3	Kundenberatung	18	5	23	
			5.4	Gespräche zielorientiert führen	18	5	23	
	6	After Sales Services & Koordination	6.1	After Sales Prozesse	32	8	40	110
			6.2	Schnittstelle zu Anspruchsgruppen & Partnerunternehmen	16	4	20	
6.3			Informationsmanagement & Auftragskoordination	24	6	30		
6.4			Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen	16	4	20		
Vernetzungsmodul	7	Vernetzungsmodul	7.1	Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen	8	4	40	40
			7.2	Inhalte praxisorientiert vernetzen	16	2	18	
			7.3	Berufsideutität und Handeln im Alltag reflektieren	8	2	10	
					366	100	466	Total Anzahl Lerneinheiten
					45.75	12.5	58.25	Total Anzahl Lerntage
								Ausgangslage:
								* 1 Lerneinheit = 50 Minuten
								* 1 Lerntage = 08 Lerneinheiten

Überblick

Aufbau Lehrplan: Das Modul «Selbstmanagement» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 3.1: Die Rolle des Schnittstellenmanagers (Professionell auftreten und kommunizieren)
- Lernfeld 3.2: Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik (Tätigkeiten priorisieren und Arbeitsprozesse unterstützen)
- Lernfeld 3.3: Umgang mit persönlichen Ressourcen
- Lernfeld 3.4: Persönliche Weiterentwicklung fördern
- Lernfeld 3.5: Veränderungsmanagement

Didaktische Rahmenbedingungen
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Modul «Selbstmanagement» die folgenden Rahmenbedingungen:
Lernstunden: Es stehen 60 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 48 Unterrichtslektionen.
Vorwissen Um dieses Modul zu erarbeiten, soll(en) vorher folgende(s) Modul(e) absolviert werden: Modul 1 – Grundlagen der Kommunikation Modul 2 – Markt, Branche und Innovation
Didaktische Vorgaben zum kompetenzorientierten Unterricht: Die zu vermittelnden Kompetenzen der Automobil-Serviceberaterin / des Automobil-Serviceberaters bilden sich in den erarbeiteten Arbeitssituationen (Anhang 1 und Qualifikationsprofil) ab. Arbeitssituationen: Sie stellen Herausforderungen, Problemstellungen oder Aufgaben dar, die von der handelnden Person bewältigt werden sollen. Damit Berufspersonen Arbeits- und Handlungssituationen bewältigen können, werden von ihnen Handlungskompetenzen erfordert. Im Prozess zur Definition von bildungs- und prüfungsrelevanten Handlungskompetenzen und damit Lernverhalten wurden typische Arbeitssituationen bestimmt und beschrieben. Von diesen wurden dann die Handlungssituationen abgeleitet, die in der Ausbildung zu erarbeiten sind. Die berufliche Handlungskompetenz soll sich wie folgt auszeichnen: Variante 1: «Wissen x Können x Wollen» Variante 2: «Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz».
Empfehlungen zur Unterrichtsgestaltung: Max 1/3 Vortrag und 2/3 Wissensvermittlung bestehend aus Gruppenarbeit, Analyse von Gesprächen (Film) und Rollenspielen, Situationen vorgeben und TN ausarbeiten lassen, z.B. schriftliche Reaktionen auf Beschwerdebrief.

8 Merkmale des kompetenzorientierten Unterrichts:



Authentische
Anforderungs-
situationen



Erfolgs-
erlebnisse
ermöglichen



Verknüpfung von
Instruktion und
Konstruktion



Transparente
Erwartungen



Binnendifferen-
zierung und
Individualisierung



Kumulativer
Kompetenzaufbau



Feedback von
anderen



Erkenntnisse
durch Reflexion

Was soll sich am im kompetenzorientierten Unterricht, im Vergleich zum fächerorientierten Unterricht ändern?

- Der Stoff bleibt die Grundlage und die praxisnahe Arbeitssituation bietet die Ausgangslage der praxisorientierten Handlung. Es soll nur ausgebildet und erlernt werden, was auch in der Praxis angewendet werden kann.
- Gleiche Gewichtung aller Grundfertigkeiten (Lesen, Sprechen, Schreiben und Hören)
- Verstärkte Gewichtung des Erforschens und Argumentierens
- Verstärkte Gewichtung von Reflexion, Präsentation und Dokumentation
- Medien verstehen und sinnvoll sowie verantwortungsvoll nutzen, Erwerb vertiefter Anwenderkompetenzen

Die detaillierte Ausarbeitung der didaktischen Vorgaben hat durch den Bildungsanbieter zu erfolgen.

Prüfungsleistungen:

Die Ausbildung erfolgt klassisch und nicht modular. Das heisst, dass zur Zulassung an die eidgenössische Abschlussprüfung keine erfolgreich absolvierten Modulabschlussprüfungen erforderlich sind. Die Trägerschaft dieser Ausbildung empfiehlt jedoch den Bildungsanbietern, die Lernfelder, mittels darauf abgestimmten Prüfungseinheiten, abzuführen.

Solche Prüfungseinheiten können sein:

Ausarbeiten einer schriftlichen Antwort auf eine Reklamation, Verkaufsgespräch mit Prüfer, Analyse eines vorgespielten Rollenspiels (Film) durch Prüfer.

Die detaillierte Ausarbeitung der Prüfungsleistungen hat durch den Bildungsanbieter zu erfolgen.

Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen

Lernfeld 3.1: Die Rolle des Schnittstellenmanagers (Professionell auftreten und kommunizieren)

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
12	10 / 02

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen: Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 3.1: Die Rolle des Schnittstellenmanagers (Professionell auftreten und kommunizieren)

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>gestalten ihre Rolle als Schnittstellenmanager professionell.</p> <p>analysieren ihr Verhalten als Schnittstellenkoordinator und leiten bei Bedarf Verbesserungs- und Änderungsmaßnahmen ab.</p> <p>achten auf ein stilsicheres Auftreten.</p> <p>achten bei ihren persönlichen Kommunikationsauftritten auf die betrieblichen Gewohnheiten.</p> <p>sind in der Lage, proaktiv auf ihr Gegenüber zuzugehen und ihre Funktion und ihr Unternehmen professionell darzustellen.</p> <p>sind motiviert, proaktiv und selbständig zu handeln.</p> <p>sind motiviert, rechtzeitig auf mögliche Schwierigkeiten flexibel zu reagieren.</p> <p>analysieren ihr Verhalten und ihr Auftreten regelmässig und holen sich bei Bedarf Rückmeldungen ihrer Umgebung ein, um geeignete Verhaltensänderungen abzuleiten</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die Ansprüche an ihre Rolle und die eigenen Erwartungen nennen. • Sie treten rollenkonform auf. • Sie kommunizieren intern und extern adressatengerecht. • Sie können sich in verschiedenen Situationen zeitgerecht und klar abgrenzen. • Sie reagieren flexibel in schwierigen Situationen. <p><i>Die markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und auf-gebaut werden.</i></p>	<p>e.1 / e2</p>	<p>Erfahrungsaustausch in der Bildungsinstitution: z.B. mittels Kriterienraster Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz, eigenes Verhalten reflektieren (Selbstevaluation) und mit Fremdevaluation (Feedback mit gleichem Kriterienraster) vergleichen. In Mitarbeitergesprächen entsprechende Zielvereinbarungen ableiten (Rollenspiele)</p>

<p>verfügen über Anwenderkenntnisse überzeugender Kommunikationstechniken und deren Einsatz im schriftlichen und mündlichen Kommunikationsaustausch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über Techniken, um überzeugend zu kommunizieren (Basismodul). • Sie verfügen über Techniken, um rollenkonform zu kommunizieren. • Sie verfügen über Kommunikationstechniken, um die richtigen Priorisierungen zu legen. • Sie verfügen über wichtige Grundlagen der interkulturellen Kommunikation (Basismodul). • Sie verfügen über Techniken, um in schwierigen Situationen adressatengerecht zu kommunizieren. 	e.1	
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und wirtschaftlichen Denken.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und prozessorientierten Denken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können Kernprozesse im Unternehmensprozess in der Funktion als Schnittstellenmanager (Kunden, Lieferanten, Produkte, Daten) gesamtheitlich erfassen und unter Berücksichtigung eigener Ressourcen (Mensch, Prozesse, Organisation) handeln. 	e.1	
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse in ihrem Fachbereich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können die Ansprüche an ihre Rolle klar benennen. • Sie können ihre Rolle aktiv gestalten. • Sie verfügen über verschiedene Arbeitstechniken, um Selbst- und Fremdsteuerung abzugleichen. • Sie haben einen Einblick in Prozessabläufe und die Schnittstellengestaltung. • Sie verfügen über Kenntnisse im Bereich Stakeholdermanagement. • Sie verstehen die Interessen der verschiedenen Anspruchsgruppen. 	e.1	

	<ul style="list-style-type: none">• Sie können die Kommunikationsgrundsätze ihres Betriebs für die eigene Rolle umsetzen.		
--	---	--	--

Lernfeld 3.2: Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik (Tätigkeiten priorisieren und Arbeitsprozesse unterstützen)

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
20	16 / 04

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 3.2: Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik (Tätigkeiten priorisieren und Arbeitsprozesse unterstützen)

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation
koordinieren Arbeitsprozesse systematisch. achten stets darauf, den Überblick über die ihnen übertragene(n) Arbeitsfelder und Aufgaben zu behalten. sind bereit, Arbeitsfelder und Aufgaben lösungsorientiert zu priorisieren und zu koordinieren.	Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Sie können verschiedene Arbeitsabläufe analysieren und Verbesserungen ableiten. (mittels dokumentierter Aufgabenfelder Arbeitsprozesse kontinuierlich evaluieren und notwendige Lenkungsmassnahmen einleiten (Bezug Berufspraxis) <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	e.2
verfügen über Anwenderkenntnisse im Organisations- und Koordinationsmanagement.	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über detaillierte Kenntnisse im Bereich der Aufbau- und Ablauforganisation (z.B. Arbeitsinhalte, zeitlicher Ablauf, Arbeitszuordnung, Prozessorganisation). • Sie können die eigene Funktion in der Ablauforganisation grafisch darstellen. • Sie können einfache Arbeitsprozesse in Form eines Ablaufdiagramms skizzieren. • Sie können den KVP anhand von Beispielen erklären. • Sie verfügen über verschiedene Arbeitsmethoden (z.B. ABC-Analyse, IPERKA-Modell, Eisenhower-Prinzip), um Arbeitsprozesse zu gestalten. 	e.2
verfügen über grundlegende Kenntnisse im Führungsmanagement.	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können verschiedene Techniken im Bereich der fachlichen Führung (= Führung ohne Weisungsfunktion) einsetzen. • Sie können zielgerichtet delegieren. 	e.2

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können verschiedene Arbeitssituationen analysieren und Optimierungen ableiten. 	
verfügen über Anwenderkenntnisse in Zeitplanung und Zeitmanagement.	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über verschiedene Arbeitsmethoden (z.B. ABC-Analyse, IPERKA-Modell, Eisenhower-Prinzip), um Arbeitsprozesse zu gestalten. • Sie verfügen über verschiedene Zeitmanagementtechniken. 	e.3
<p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Informationsmanagement (Informationsbeschaffung on- und offline).</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Informationsmanagement.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen.</p> <p>zeigen Interesse für kontinuierliche Verbesserungsprozesse.</p> <p>sind bereit, das Gelernte in die Praxis proaktiv umzusetzen.</p> <p>sind motiviert, sich Informationen selbständig zu erschliessen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über verschiedene Techniken im Bereich des Informationsmanagements (z.B. Informationsbeschaffung und -darstellung). • Erfahrungsaustausch in der Bildungsinstitution; z.B. • mittels Selbstbeurteilungsbogen (Kriterienraster) fachliche, methodische und persönliche Entwicklungen evaluieren. Vorbereitung für Vorgesetztengespräch (Rollenspiele) 	e.4 / e.6
<p>gehen mit betrieblichen Veränderungen und Neuerungen proaktiv und flexibel um.</p> <p>sind offen für Neuerungen und Veränderungen.</p> <p>sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	e.5 / e.6

Lernfeld 3.3: Umgang mit persönlichen Ressourcen

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
12	10 / 02

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 3.3: Umgang mit persönlichen Ressourcen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation
<p>gestalten ihre persönliche Leistungsfähigkeit und ihre Ressourcen bewusst.</p> <p>analysieren regelmässig ihre Leistungsbereitschaft sowie ihre Ressourcen und grenzen sich bei Bedarf proaktiv und gesundheitsfördernd ab.</p> <p>sind bereit, ihre persönliche Leistungsbereitschaft realistisch einzuschätzen.</p> <p>achten bei sich und in ihrem Umfeld auf Anzeichen von Überlastung und Überforderung.</p> <p>sind bereit, sich bei Überlastung, Übermüdung oder Zeitnot zeitnah an entsprechende Ansprechstellen zu wenden.</p> <p>achten darauf, bei Bedarf frühzeitig Unterstützung anzufordern.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können Massnahmen im Rahmen des persönlichen Ressourcenmanagements gezielt einsetzen. • Sie kennen die Faktoren ihrer persönlichen Leistungsbereitschaft und können Massnahmen zur Erhaltung dieser einsetzen. • Sie erkennen Engpässe zeitgerecht und leiten entsprechende Massnahmen ein. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	e.3
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse in Zeitplanung und Zeitmanagement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über verschiedene Arbeitsmethoden (z.B. ABC-Analyse, IPERKA-Modell, Eisenhower-Prinzip), um Arbeitsprozesse zu gestalten. • Sie verfügen über verschiedene Zeitmanagementtechniken. • Sie können persönliche Zeitfallen analysieren und Massnahmen einleiten. 	e.3

verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit Stress.	<ul style="list-style-type: none">• Sie verfügen über verschiedene Stressmanagementtechniken.• Sie erkennen Stressfaktoren und leiten geeignete Massnahmen ab.• Sie wissen, wo sie sich eine allfällige Unterstützung holen können.	e.3
--	---	-----

Lernfeld 3.4: Persönliche Weiterentwicklung fördern

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
12	10 / 02

1.1.1 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen: Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 3.4: Persönliche Weiterentwicklung fördern

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation
<p>schätzen ihre eigenen Stärken und Schwächen realistisch ein und leiten sinnvolle Massnahmen daraus ab.</p> <p>setzen fachliche Entwicklungsschritte konsequent um.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können das persönliche Kompetenzprofil (Stärken- und Schwächenprofil) realistisch einschätzen und fachliche wie auch persönliche Entwicklungsschritte ableiten. • Sie können das erworbene Wissen an andere Mitarbeitende weitergeben. • Mit Evaluationsinstrument eigene Stärken und Schwächen analysieren. Schwächen im fachlichen und methodischen Bereich sowie in Selbst- und Sozialkompetenz aufarbeiten. • Nachhaltige Erkenntnisse in Teamsitzungen mit MA und Vorgesetzten besprechen (verschiedene Gesprächssituationen). <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	e.4
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich persönliche Standortbestimmung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über Instrumente, um das persönliche Kompetenzprofil zu analysieren. 	e.4
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Weiterbildungsbranche.</p> <p>sind bereit, ihr Wissen und Engagement in der Weiterbildung an andere Mitarbeitende weiterzugeben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über Kenntnisse der branchenüblichen Weiterbildungen. 	e.4

<p>sind motiviert, sich in ihrem Betrieb weiterzuentwickeln.</p> <p>sind bereit, das Gelernte in die Praxis proaktiv umzusetzen.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>e.4</p>
<p>prüfen den betrieblichen und persönlichen Nutzen von Weiterentwicklungsmassnahmen und leiten Konsequenzen ab, gegebenenfalls unter Einbezug der vorgesetzten Person.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>e.4</p>

Lernfeld 3.5: Veränderungsmanagement

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
12	10 / 02

1.1.2 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen: Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 3.5: Veränderungsmanagement

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation
<p>sind bereit, Veränderungen konstruktiv und kritisch zu hinterfragen.</p> <p>präsentieren mögliche wirkungsvolle Neuerungen bei der vorgesetzten Person, setzen diese um und leiten bei Bedarf erforderliche Korrekturmassnahmen ein.</p> <p>führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein.</p> <p>sind in der Lage, ihre eigenen Visionen und Ideen für Veränderungsvorhaben wirkungsvoll aufzuzeigen.</p> <p>integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Betrieb erfolgsversprechend</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie können Veränderungsmaßnahmen im Betrieb kommunizieren und die entsprechenden Umsetzungsmassnahmen einleiten. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	e.5
<p>analysieren Veränderungsprozesse kritisch und passen ihre Arbeiten den Gegebenheiten kundenorientiert an.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im lösungsorientierten Denken und Handeln (Fokus Changemanagement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sie verfügen über Grundkenntnisse im Bereich Changemanagement. Sie können Veränderungsziele und Massnahmen konkret ausarbeiten. 	e.5
<p>analysieren neue technische Entwicklungen und deren möglichen Auswirkungen auf den Betrieb und Arbeitsprozesse.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sie halten sich regelmässige über technische Entwicklungen auf dem Laufenden und analysieren deren Auswirkungen hinsichtlich Veränderungen auf den eigenen Betrieb. 	e.6

Beschrieb von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Hauptmodul 3 «Selbstmanagement»

Arbeitssituationen	Kompetenzdimensionen
<p>e.1 Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen sind sich der Wichtigkeit ihrer Rolle als Schnittstellenmanager und ihres professionellen Auftretts im Unternehmen bewusst.</p> <p>Sie bearbeiten ihre Aufgaben engagiert und professionell und grenzen sich bei Bedarf klar ab. Sie achten auf ihr äusseres Erscheinungsbild und einen angemessenen Umgangston.</p> <p>Sie verhalten sich gegenüber Kunden, Mitarbeitenden und vorgesetzten Personen korrekt entsprechend den betrieblichen Gepflogenheiten.</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen kommunizieren mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen (z.B. andere Kulturen, Alters- oder Religionsgruppen) offen und respektvoll. Sie verhalten sich stets professionell und wenden die gängigen Verhaltensregeln an.</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten ihren Auftritt in sozialen Netzwerken bewusst und gemäss den betrieblichen Vorschriften.</p> <p>Sie reflektieren Rückmeldungen von Kunden, Vorgesetzten und anderen Kontaktpersonen und überlegen sich gegebenenfalls in Absprache mit der vorgesetzten Stelle Massnahmen bzgl. ihres Auftretts und Verhaltens.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> gestalten ihre Rolle als Schnittstellenmanager professionell. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über Anwenderkenntnisse überzeugender Kommunikationstechniken und deren Einsatz im schriftlichen und mündlichen Kommunikationsaustausch. verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und wirtschaftlichen Denken. verfügen über grundlegende Kenntnisse in ihrem Fachbereich. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> achten bei ihren persönlichen Kommunikationsauftritten auf die betrieblichen Gewohnheiten. achten auf ein stilsicheres Auftreten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> sind in der Lage, proaktiv auf ihr Gegenüber zuzugehen und ihre Funktion und ihr Unternehmen professionell darzustellen. analysieren ihr Verhalten und ihr Auftreten regelmässig und holen sich bei Bedarf Rückmeldungen ihrer Umgebung ein, um geeignete Verhaltensänderungen abzuleiten
<p>e.2 Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen arbeiten planvoll und wirksam.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich systematisch die laufenden und anstehenden Arbeiten und Aufträge. Sie priorisieren laufend Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit und planen die Umsetzung von Aufgaben und Aufträgen realistisch. Weniger wichtige Arbeiten delegieren sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten an entsprechende Fachpersonen oder Mitarbeitende.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> koordinieren Arbeitsprozesse systematisch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über Anwenderkenntnisse im Organisationsmanagement. verfügen über grundlegende Kenntnisse im Führungsmanagement. verfügen über Anwenderkenntnisse im Koordinationsmanagement.

<p>Sie agieren in einer Schnittstellenfunktion zwischen Kunden, internen und externen Anspruchsgruppen und koordinieren Arbeitsprozesse. Sie planen Zeitfenster für ungestörte Arbeiten im Arbeitsalltag systematisch ein. Sie bearbeiten ihre Aufgaben sorgfältig, genau und korrekt und vermeiden einen perfektionistischen Arbeitsstil.</p> <p>Sie erkennen rechtzeitig mögliche Schwierigkeiten, wie z.B. Lieferverzögerungen, Personalmangel, Planänderungen etc. und leiten frühzeitig entsprechende Massnahmen (z.B. Prozessoptimierungen etc.) ein. Bei Bedarf nehmen sie Rücksprache mit der vorgesetzten Person</p>	<p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten stets darauf, den Überblick über die ihnen übertragenen Arbeitsfelder und Aufgaben zu behalten. • sind motiviert, proaktiv und selbständig zu handeln. • sind bereit, Arbeitsfelder und Aufgaben lösungsorientiert zu priorisieren und zu koordinieren. • sind motiviert, rechtzeitig auf mögliche Schwierigkeiten flexibel zu reagieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren ihr Verhalten als Schnittstellenkoordinator und leiten bei Bedarf Verbesserungs- und Änderungsmassnahmen ab.
<p>e.3 Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten ihre Arbeit proaktiv und gehen mit psychischer und körperlicher Belastung bewusst um.</p> <p>Sie zeigen Präsenz am Arbeitsplatz und gehen mit Freude und Passion an ihren Arbeitsalltag. Sie setzen ihre Aufgaben der Leistungsbereitschaft um.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich regelmässig ihr Zeitmanagement und ihre Aufgaben in einem realistischen Zeitbudget. Sie rechnen bei der Arbeitsplanung bewusst Erholungsphasen ein, um sich zu entspannen und eine gesunde Work-Life-Balance aufrechtzuerhalten.</p> <p>Sie reflektieren ihren eigenen Energiehaushalt und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrecht zu erhalten. Bei Überlastung, Überforderung oder Zeitnot leiten sie zeitnah Massnahmen ein (Gespräch mit der vorgesetzten Stelle suchen etc.).</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestalten ihre persönliche Leistungsfähigkeit und ihre Ressourcen bewusst. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in Zeitplanung und Zeitmanagement. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit Stress. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten bei sich und in ihrem Umfeld auf Anzeichen von Überlastung und Überforderung. • achten darauf, bei Bedarf frühzeitig Unterstützung anzufordern. • sind bereit, sich bei Überlastung, Übermüdung oder Zeitnot zeitnah an entsprechende Anspruchsstellen zu wenden. • sind bereit, ihre persönliche Leistungsbereitschaft realistisch einzuschätzen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren regelmässig ihre Leistungsbereitschaft sowie ihre Ressourcen und grenzen sich bei Bedarf proaktiv und gesundheitsfördernd ab.
<p>e.4 Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen fachliche Entwicklungsschritte konsequent um.

<p>Automobil-Serviceberater/-innen entwickeln ihre persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen weiter, um auf dem neusten Stand zu bleiben.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich ihren eigenen Weiterentwicklungsbedarf. Sie informieren sich über Angebote zur Weiterbildung im persönlichen, sozialen, führungsmässigen und fachlichen Bereich und nehmen Vorschläge der vorgesetzten Person offen entgegen.</p> <p>Sie planen ihre Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen in Absprache mit der vorgesetzten Person und den zuständigen Stellen in der Unternehmung.</p> <p>Sie nehmen an Weiterentwicklungs- und Weiterbildungsmassnahmen teil und setzen Erlerntes in ihrer Funktion um. Sie instruieren Mitarbeitende und Kollegen wo sinnvoll entsprechend ebenfalls, damit diese davon profitieren können.</p> <p>Sie prüfen den Nutzen einer Weiterentwicklungsmassnahme für sich und ihre Tätigkeit und teilen ihre Schlussfolgerungen mit der vorgesetzten Person.</p>	<p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich persönliche Standortbestimmung. • verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Weiterbildungsbranche. • verfügen über fundierte Kenntnisse in der Informationsbeschaffung on- und offline. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • zeigen Interesse für kontinuierliche Verbesserungsprozesse. • sind motiviert, sich in ihrem Betrieb weiterzuentwickeln. • sind bereit, das Gelernte in die Praxis proaktiv umzusetzen. • sind bereit, ihr Wissen und Engagement in der Weiterbildung an andere Mitarbeitende weiterzugeben. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • schätzen ihre eigenen Stärken und Schwächen realistisch ein und leiten sinnvolle Massnahmen daraus ab. • prüfen den betrieblichen und persönlichen Nutzen von Weiterentwicklungsmassnahmen und leiten Konsequenzen ab, gegebenenfalls unter Einbezug der vorgesetzten Person.
<p>e.5 Mit betrieblichen Veränderungen umgehen</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gehen mit betrieblichen Veränderungen offen um und begegnen ihnen flexibel und proaktiv.</p> <p>Sie orientieren sich bei geplanten Veränderungen über die Gründe und die angestrebten Zielsetzungen des Vorhabens. Sie bewahren stets den Überblick und verknüpfen die Zusammenhänge der Veränderung, um die daraus entstandenen Konsequenzen bzw. Lösungswege zu planen. Sie treffen die notwendigen Massnahmen zur Umsetzung der definierten Veränderungsmassnahmen in ihrem Arbeitsbereich.</p> <p>Sie setzen sich in ihrem Zuständigkeitsbereich zum Gelingen des Veränderungsvorhabens ein, indem sie Visionen, Ideen und Optimierungsmöglichkeiten im Rahmen ihrer Möglichkeiten aufzeigen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gehen mit betrieblichen Veränderungen und Neuerungen proaktiv und flexibel um. • führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im lösungsorientierten Denken und Handeln. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Informationsmanagement. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und prozessorientierten Denken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind offen für Neuerungen und Veränderungen. • sind bereit, Veränderungen konstruktiv und kritisch zu hinterfragen.

<p>Bei ungeplanten Veränderungen agieren sie kundenorientiert und passen ihre Koordinationsarbeiten flexibel und lösungsorientiert an.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Veränderungsprozesse kritisch und passen ihre Arbeiten den Gegebenheiten kundenorientiert an. • sind in der Lage, ihre eigenen Visionen und Ideen für Veränderungsvorhaben wirkungsvoll aufzuzeigen.
<p>e.6 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen halten sich über Innovationen und Weiterentwicklungen rund um den Produkt- und Dienstleistungsbereich ihres Betriebs auf dem Laufenden.</p> <p>Sie orientieren sich via Medien, Fachveranstaltungen etc. über fachliche, digitale und betriebliche Veränderungen und Neuerungen. Besonderes Augenmerk legen sie auf technische Entwicklungen, die mögliche Auswirkungen auf den Betrieb und die Arbeitsprozesse beinhalten.</p> <p>Sie prüfen die neuen Entwicklungen (z.B. Tablets, Apps) auf deren Einsatzmöglichkeit für ihren Betrieb und erläutern ihrer vorgesetzten Person deren Implementation und Nutzen für den Betrieb.</p> <p>Sie führen Neuerungen im Arbeitsalltag nach Absprache mit der vorgesetzten Person ein und informieren die Beteiligten situationsbezogen.</p> <p>Sie kontrollieren die Umsetzung von Veränderungen und Neuerungen und holen sich Feedbacks von Kunden, Kolleg/innen und vorgesetzter Stelle. Bei Bedarf ergreifen sie erforderliche Korrekturmaßnahmen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Betrieb erfolgsversprechend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, sich über aktuelle und zukunftsgerichtete berufsbezogene Themen auf dem Laufenden zu halten. • sind motiviert, sich Informationen selbständig zu erschliessen. • sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren neue technische Entwicklungen und deren möglichen Auswirkungen auf den Betrieb und Arbeitsprozesse. • präsentieren mögliche wirkungsvolle Neuerungen bei der vorgesetzten Person, setzen diese um und leiten bei Bedarf erforderliche Korrekturmaßnahmen ein.