

In Zusammenarbeit mit:

- Detailhandel Migros beider Basel, D. Furler

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre

Berufsfeld "Dienstleistung"

Verschiedene Berufe im Dienstleistungssektor

Einfache, wiederholende Tätigkeiten im Hintergrund ausführen.

Februar 2019



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Ziel	3
2 Merkmale und Grundvoraussetzungen	3
2.1 Merkmale des Berufsfeldes	3
2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen.....	3
2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen.....	3
2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen.....	3
2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen	3
3 Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre „Technik“	4
3.1 Tätigkeitsfeld 1: Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit	4
3.2 Tätigkeitsfeld 2: Handarbeiten in der Dienstleistung.....	4
3.3 Tätigkeitsfeld 3: Zusammenarbeit und Kundenkontakt	4
4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre „Dienstleistung“	5
4.1 Einleitung und Beschrieb	5ff
5 Erarbeitung und Stellungnahme	10

1 Ziel

Das Kompetenzprofil Integrationsvorlehre beschreibt die angestrebten Kompetenzen im jeweiligen Berufsfeld, über die Teilnehmende der Integrationsvorlehre „Dienstleistung“ am Ende einer einjährigen Ausbildungszeit verfügen sollen. Hierbei handelt es sich um die angestrebten praktischen Grundfertigkeiten und das Grundlagenwissen im Berufsfeld sowie die angestrebten sprachlichen, schulischen und überfachlichen Kompetenzen mit Berufsfeldbezug. Es bildet die Grundlage für die Definition der Ausbildungsziele und -inhalte sowie für die Entwicklung von praktischen und schulischen Ausbildungskonzepten und -programmen. Die Teilnahmebestätigungen der Integrationsvorlehre beziehen sich ebenfalls auf das Kompetenzprofil.

2 Merkmale und Grundvoraussetzungen

2.1 Merkmale des Berufsfeldes

Personen im Berufsfeld „Dienstleistung“ verfügen über handwerkliches Geschick und sind in der Lage auch den physischen Belastungen gerecht zu werden. Sie beachten insbesondere die Vorschriften zum Gesundheitsschutz und zur Arbeitssicherheit. Sie sind in angemessenem Masse eigenverantwortlich und bzgl. ihres Arbeitseinsatzes flexibel und entsprechend mobil. Sie sind in der Lage unter Anleitung einfache Arbeitsabläufe durchzuführen. Sie können in komplexere Arbeiten eingeführt werden. Die Teilnehmenden sollen während der einjährigen Ausbildung befähigt werden, später in eine Berufliche Grundbildung mit EBA oder EFZ einzusteigen.

2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen

2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen

Die Teilnehmenden der Integrationsvorlehre im Berufsfeld „Dienstleistung“ bereiten sich zielstrebig auf eine Berufliche Grundbildung mit EBA oder EFZ vor. Folgende Teilnahmevoraussetzungen müssen für diese Ausbildung erfüllt sein:

- Anerkennung als Flüchtling oder als vorläufig aufgenommene Person (Ausweis F)
- Berufserfahrung im Herkunftsland und/oder in Form von Schnuppereinsätzen oder Praktika
- Eignung für praktische Tätigkeiten
- Flexibilität und Mobilität
- Eigenverantwortlichkeit
- Potential / Lernfähigkeit in Bezug auf Sprache und ein Interesse an Dienstleistungen
- Ausbildung mit dem Ziel für eine spätere Berufliche Grundbildung mit EBA oder EFZ zu absolvieren

2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen

- Sprachniveau mündlich und schriftlich A2

2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen

- Im Normalfall Wohnsitz im Kanton BL, die INVOL kann auch kantonsübergreifend sein.

3 Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre „Dienstleistung“

Teilnehmende der Integrationsvorlehre „Dienstleistung“ kommen in unterschiedlichen Dienstleistungsbetrieben zum Einsatz, so z.B. Reinigung, Küche, Verkauf, Logistik, Gesundheit.

Sie eignen sich Basiskompetenzen im Umgang mit einfachen Arbeitsabläufen und kleinen Dienstleistungen im Dienstleistungssektor an. Sie bekommen ein Grundverständnis für die Prozessabläufe und wenden die Vorgaben zur Arbeitssicherheit sowie zum Gesundheits- und Umweltschutz an. Sie halten sich an die Gepflogenheiten der Arbeitswelt und die Wertvorstellungen unserer Gesellschaft und geben sich kundenfreundlich.

3.1 Tätigkeitsfeld 1: Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit

Die Teilnehmenden erkennen die Gefahren am Arbeitsplatz. Sie setzen die vorgegebenen Massnahmen zum Schutz der eigenen Person, der Mitarbeitenden und der Kundinnen und Kunden um. Sie entsorgen Abfälle im Betrieb richtig und vermeiden Verschmutzungen der Umwelt.

3.2 Tätigkeitsfeld 2: Handarbeiten in der Dienstleistung

Die Teilnehmenden verrichten im Betrieb berufsspezifische, handwerkliche Tätigkeiten. Sie können die im Berufsfeld gebräuchlichsten Werk- und Hilfsstoffe und deren Zweck und Anwendung erkennen. Sie können unter Anleitung Vorbereitungsarbeiten fachgerecht ausführen und Hilfsarbeiten erledigen. Sie sind in der Lage Arbeitsabläufe zu übernehmen und die Qualitätsstandards zu überprüfen.

3.3 Tätigkeitsfeld 3: Zusammenarbeit und Kundenkontakt

Die Teilnehmenden kennen die verschiedenen Partner im Dienstleistungsbetrieb und können einfache Kundenanfragen im Hintergrund vorbereiten oder bearbeiten

4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre „Dienstleistung“

Einleitung und Beschrieb

Bei allen Tätigkeiten im Dienstleistungssektor sind unabhängig von den einzelnen Berufsfeldern sehr ähnliche Kompetenzen gefordert. Die folgenden Beschreibungen in den Tätigkeitsfeldern sollen für eine Vielzahl dieser Berufe stellvertretend die Anforderungen beschreiben.

Tätigkeitsfeld 1: Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit

Einhalten der Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz

	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
1.1	Betriebliche Weisungen und Sicherheitsregeln				x
	Handlungskompetenzen	Selbstkompetenzen	Sprache	Normen und Werte	
	<p>Ich erkenne Risiken und Gefahren im Betrieb.</p> <p>Ich halte mich an die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Sicherheitsregeln.</p> <p>Ich setze im Alltag die jeweils erforderlichen Schutzausrüstungen (PSA) ein.</p> <p>Ich ergreife die notwendigen Massnahmen zur Erhaltung meiner Gesundheit.</p> <p>Ich trage im Arbeitsumfeld zweckmässige Arbeitskleidung und -schuhe.</p>	<p>Ich kann Risiken und Gefahren bezeichnen und verstehen.</p> <p>Ich kenne und verstehe die Sicherheitsregeln und setze diese um.</p> <p>Ich kenne die Schutzausrüstungen und kann sie bezeichnen.</p> <p>Ich kenne die Gefahr von Berufskrankheiten und deren Massnahmen dagegen.</p> <p>Ich kann Arbeitsumfelder und Arbeitskleider bezeichnen.</p>	<p>Die Lernenden weisen beim Eintritt mindestens ein A2-Niveau vor und legen idealerweise im Laufe Schuljahrs eine B1-Prüfung (oder höher) ab.</p> <p>Zu den Sprachkompetenzen auf B1/B2-Niveau gehören:</p> <p>Ich kann wichtige Informationen aus Hörtexten und Gesprächen entnehmen. Ich kann (Fach-)Texten folgen und wichtige Informationen erkennen.</p> <p>Ich kann mich in meinem beruflichen und schulischen</p>	<p>Die Lernenden erarbeiten sich Grundwissen in den Bereichen Geografie, Geschichte, Biologie und Staatskunde. Dazu gehört:</p> <p>Ich kenne die Kantone der Schweiz.</p> <p>Ich verstehe die politische Staatsform der Schweiz.</p> <p>Ich weiss was demokratische Rechte und Pflichten beinhalten.</p> <p>Ich anerkenne die kulturelle Vielfalt der Schweiz und vergleiche sie mit meiner eigenen Kultur.</p> <p>Ich verstehe, was Gesundheits-</p>	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Berufsfeld „Dienstleistung“

			<p>Alltag allgemein verständlich ausdrücken.</p> <p>Ich kann nach Vorlage Texte schreiben, die für Berufsalltag und Schule wichtig sind (kurze Mitteilungen per E-Mail oder Standardbrief, Eingaben am PC und in Formulare).</p>	<p>und Präventionsmassnahmen sind.</p> <p>Ich verstehe, wie Umweltverschmutzung entsteht und weiss, welche Massnahmen man dagegen ergreifen kann.</p> <p>Ich weiss wie Sozialversicherungen und Steuern funktionieren.</p>	
1.2	Abfälle sicher und umweltgerecht bewirtschaften				x
	<p>Ich befolge die Anweisungen bezüglich Umwelt ganz generell.</p> <p>Ich trenne Abfälle nach betrieblichen Bestimmungen fachgerecht für die Entsorgung oder Wiederverwertung.</p>	<p>Ich befolge die Empfehlungen, halte mich an gültige Standards und kenne die Zielsetzungen.</p> <p>Ich kenne die Bezeichnung von Abfällen sowie die Prozesse der Abfallbewirtschaftung und kann sie mit einfachen Worten beschreiben.</p>			
1.3	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz				x
	<p>Ich befolge beim Eintreten von Notfällen die betrieblich definierte Abläufe.</p> <p>Ich melde Unfälle umgehend der vorgesetzten oder zuständigen Person.</p>	<p>Ich kenne die Abläufe der Notfallorganisation und kann sie im Ernstfall anwenden.</p> <p>Ich kann mit Arbeitskollegen/ -Kolleginnen Informationen austauschen und einfache Absprachen treffen.</p>			

Tätigkeitsfeld 2: Handarbeiten in der Dienstleistung

Ausführen von berufsspezifischen Tätigkeiten

	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
2.1 Aufgaben					x
	<p>Handlungskompetenzen</p> <p>Ich kenne meine Aufgaben und erledige sie.</p> <p>Ich halte mich an die Anweisungen meines/r Vorgesetzten.</p> <p>Ich kann unter Anleitung einfache, berufsspezifische Arbeiten durchführen.</p>	<p>Selbstkompetenzen</p> <p>Ich kann Aufträge, zur Sicherung ob ich alles richtig verstanden habe, mit eigenen Worten wiedergeben.</p> <p>Ich frage nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe.</p> <p>Ich kenne die Anforderungen und kann Arbeitsanweisungen klärend hinterfragen.</p>	<p>Grundlagen IKT</p> <p>Ich kann einen PC bedienen (starten, herunterfahren) und kenne gebräuchliche Programme.</p> <p>Ich kenne grundlegende Arbeitstechniken wie markieren, kopieren, verschieben und löschen etc.</p> <p>Ich kenne Gestaltungsregeln für die Erstellung von einfachen Dokumenten.</p> <p>Ich kann relevante Informationen im Web finden und mit E-Mail-Programmen umgehen.</p> <p>Ich kenne die Problematik von Viren und schadhafter Software und halte mich an die gültigen Weisungen.</p>	<p>Methodenkompetenzen</p> <p>Ich halte Ordnung am Arbeitsplatz.</p> <p>Ich setze geeignete Methoden und Hilfsmittel ein um Aufgaben und Aufträge zu erledigen.</p> <p>Ich kann Anweisungen entgegennehmen und fachgerecht umsetzen.</p> <p>Ich verhalte mich umweltbewusst im Verbrauch von Material und bei der Entsorgung.</p> <p>Ich gehe sorgfältig mit Betriebseinrichtungen aller Art um.</p>	

2.2	Reinigung/Hygiene			x	
	<p>Ich kann Reinigungsarbeiten durchführen, dabei halte ich die Qualitätsstandards ein.</p>	<p>Ich verstehe die Arbeitsanweisungen und frage bei Bedarf zurück. Abweichungen melde ich an meine vorgesetzte Stelle.</p> <p>Ich halte Termin- und Zeitvorgaben ein und kann Arbeitspapiere korrekt ausfüllen.</p>		<p>Sozialkompetenz</p> <p>Ich pflege die Zusammenarbeit im Team, kann Kritik akzeptieren und trage Konflikte konstruktiv aus.</p> <p>Ich halte Abmachungen und Regeln ein.</p> <p>Ich bin respektvoll gegenüber Mitmenschen.</p> <p>Ich kann Informationen zuverlässig weitergeben und kommuniziere mit Vorgesetzten und Arbeitskollegen in angemessener Form.</p> <p>Mein Verhalten ist offen und ehrlich. Ich halte mich an die gesellschaftlichen Gepflogenheiten.</p>	
2.3	Umgang mit Geräten und Stoffen			x	
	<p>Ich kann einfache Geräte bedienen.</p> <p>Ich kann eine einfache Lagerbewirtschaftung führen.</p>	<p>Ich kann gebräuchliche Werk- und Hilfsstoffe bezeichnen.</p> <p>Ich benenne die Grundlagen einer Lagerbewirtschaftung.</p>			

Tätigkeitsfeld 3: Zusammenarbeit und Kundenkontakt

	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
3.1	Verhalten und Auftritt				x
	<p>Handlungskompetenzen</p> <p>Ich kann meinen Betrieb im Bereich der verschiedenen Dienstleistungsbetriebe der Schweiz einordnen.</p> <p>Ich kann die Zusammenarbeit intern und extern beschreiben.</p> <p>Ich finde mich in meinem Ausbildungsbetrieb zurecht und kenne meine Ansprechpersonen</p> <p>Ich verhalte mich gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitenden korrekt</p> <p>Ich verhalte mich gegenüber von Kunden korrekt</p>	<p>Selbstkompetenzen</p> <p>Ich kann mich in meinem Arbeitsprozess beschreiben.</p>	<p>Mathematik</p> <p>Der Mathematikunterricht umfasst Themen und Kompetenzen der Zyklen 2 und 3:</p> <p>Ich kann die Grundoperationen mit ganzen Zahlen und Dezimalzahlen ausführen.</p> <p>Ich kann einfache Brüche in Dezimalzahlen und Prozente umwandeln und auf dem Zahlenstrahl aufzeigen.</p> <p>Ich kenne das metrische System und kann Masseinheiten umwandeln.</p> <p>Ich kann Daten aus Tabellen ablesen.</p> <p>Ich verstehe direkte und indirekte Proportionen. Ich kann geometrische Flächen und Volumen rechnen</p>	<p>Arbeiten in der Schweiz</p> <p>In der Berufskunde werden nachfolgende Kompetenzen thematisiert:</p> <p>Ich verstehe die Ziele einer Ausbildung.</p> <p>Ich halte die Regeln der Zusammenarbeit im Betrieb und in der Berufsschule ein.</p> <p>Ich kenne die Geschichte, die Werte und Ziele des Betriebs.</p> <p>Ich kenne die Sektoren und Branchen der Schweizer Wirtschaft.</p> <p>Ich kann mich über Berufe informieren (Berufsberatung, Internet).</p> <p>Ich kann mich im Arbeitsmarkt orientieren.</p> <p>Ich kann meine Bewerbungsunterlagen erstellen.</p>	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Berufsfeld „Dienstleistung“

			Ich kann einfache technische Zeichnungen und Skizzen erstellen.	Ich kann mich für eine Lehrstelle bewerben.	
3.2	Anforderungen der Kunden				x
	Handlungskompetenzen Ich kenne das Dienstleistungsangebot von meinem Betrieb. Ich kann das Kundensegment beschreiben.	Selbstkompetenzen Ich kann mich in die verschiedenen Kundenbedürfnisse hineinversetzen.			

5 Erarbeitung und Stellungnahme

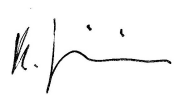
Das vorliegende Kompetenzprofil Integrationsvorlehre „Dienstleistung“ wurde durch die nachfolgend genannten Parteien überarbeitet:

Liestal, Februar 2019

Amt für Berufsbildung und Berufsberatung, Basel-Landschaft



Jürg Schneider
Leiter Betriebliche Ausbildung



Katharina Gisin
Ausbildungsberaterin



Diana Furler
Leiterin Berufsbildung Migros

Da die oben aufgeführten Tätigkeiten nicht zu einem anerkannten Abschluss in der Beruflichen Grundbildung führen, hat keine Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität B+Q zum vorliegenden Kompetenzprofil Integrationsvorlehre „Dienstleistung“ Stellung bezogen. Die oben aufgeführten Personen sind jedoch ausgewiesene Fachpersonen in der Berufsbildung mit grosser Erfahrung auf ihren Fachgebieten.