

START-Paket - 1. Ausbildungsjahr

Bedingungen zum Lernen – Welche Aspekte müssen gegeben sein, damit ein Lernen möglich ist?

- Anwendung verschiedener Lerntechniken (Mindmap, Brainstorming...)
- Aufstellen von „Regeln“: Schüler erstellen eine „Hausordnung“
- Wie können Auszubildende, Lehrer und Unternehmen eine gute Lernatmosphäre herstellen?
- Was ist weniger förderlich auf eine gute Lernatmosphäre? Was sind Unterrichtsstörungen z.B. Schwatzen/Handy/Toilette gehen/Essen im Unterricht/Zuspätkommen?
- Welche Auswirkungen und Konsequenzen haben Unterrichtsstörungen für Schüler und Klasse?

Die Ausbildung strukturieren:

- Unterlagen strukturieren
- Tagesablauf / Lernzeiten strukturieren
- Arbeiten mit der Lernplattform ILIAS

Lernstrategien (gezielt für die IHK-Prüfungen), auch selbstorganisiertes Lernen

- Lerntypen und Lerntechniken – Schnelltest und Hinweis für entsprechende Lerntypen
- Hinweis auf eigene Lernmotivation sowie „Lernen lernen“
- Was hilft, um sich besser zu konzentrieren? – Konzentrationsübungen

ZQ Mathematik – 1. und 2. Ausbildungsjahr

Grundlagen und Vertiefung ins das kaufmännische Rechnen

Rechnen mit Maßeinheiten:

- Längenmaße
- Gewichtsmaße
- Flächen- und Volumenmaße

Kaufmännisches Rechnen:

- Einfacher und erweiterter Dreisatz
- Prozentrechnung, Zinsrechnung
- Arbeiten mit Zuschlägen und Faktoren
- Bruchrechnung
- Durchschnittsrechnung
- Bearbeitung von Textaufgaben
- Grundlagen Statistik
- Grundlagen Funktionen

ZQ MS Office – 1. und 2. Ausbildungsjahr

- Formatierung von Texten, Bildern und Objekten in MS Word
- praxisgemäße Schriftguterstellung (Serienbrief, Geschäftsbrief) in MS Word
- Gestaltung von Folien, Folienübergängen und Bildschirmpräsentationen mit MS PowerPoint
- Einbindung verschiedener Objekte in MS PowerPoint
- praktische Anwendung in Form einer Präsentation mit einem selbstgewählten Thema

fA Professionelles Auftreten im Berufsalltag und Kundenkommunikation – 1. Ausbildungsjahr

Professionelles Auftreten im Berufsalltag:

→ Umgangsformen gegenüber Kollegen, Vorgesetzten, Besuchern und Kunden

- Wieso Knigge?
- Bedeutung gesellschaftlicher Werte und Normen im Geschäftsleben (insbesondere Loyalität)
- Werte, Normen und Verhalten
- Erster Kontakt
- SmallTalk
- Duzen und Siezen
- Körpersprache
- Handy, Internet und Social Media
- Ungeschriebene Business – Gesetze

Kundenkommunikation:

- kommunikationspsychologische Grundlagen
- Kundentypologien und ihre Besonderheiten
- Fragetechniken
- Gesprächsstörer/-förderer; kundenorientierte Sprache
- Verkaufs- und Preisargumentation; Störungen im Verkaufsgespräch
- Kundenwünsche gezielt erfassen
- Besonderheiten beim Telefongespräch/-verkauf

fA Qualitätsmanagement – 2. Ausbildungsjahr

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Qualitätsbewusstsein
- Ziele im Qualitätsmanagement
- Methoden und Werkzeuge Im Qualitätsmanagement
- Qualitätsmanagementsysteme
- Normenreihe DIN EN ISO 9001:2015
- Qualitätsaudit und Zertifizierung
- Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

fA Erst-Helfer-Lehrgang – 1. Ausbildungsjahr

- Allgemeine Maßnahmen inkl. Notruf
- Wundverband
- Starke Blutung – Druckverband
- Rettungsruf und Stabile Seitenlage
- Wiederbelebung + AED
- Erste Hilfe Maßnahmen bei akuten Erkrankungen
 - o Atemnot, Atemwegsverlegung
 - o Herzerkrankungen
 - o Schlaganfall
 - o Unterkühlung
- Inhalt Erste Hilfe Kasten
- Handverband
- Amputation
- Verätzungen
- Verbrennung
- Gehirnerschütterung-Kopfverletzung
- Gelenkverletzungen
- Knochenbrüche