

Lernfeld 13

Übergabe von mechatronischen Systemen an Kunden

Inhalt	Symb.	#	Niveaunkonkretisierung
Nutzung innerbetrieblicher Kommunikationssysteme		13.1.1	Die Schüler bereiten die Übergabe einer Anlage an den Kunden unter Nutzung von Intranet, Internetrecherche, Email und Datenbanksoftware vor.
		13.1.2	Die Schüler nutzen aktuelle Kommunikationsmedien unter Beachtung geltender Datenschutzrichtlinien. Sie wenden Methoden zur Sicherung ihrer digitalen Speichermedien an (Passwortschutz, Verschlüsselung, etc..).
Teamarbeit		13.2.1	Die Schüler wenden Regeln, die für eine erfolgreiche Teamarbeit wichtig sind, an.
		13.2.2	Die Schüler beschreiben die verschiedenen Rollen, die ein Mitarbeiter in einem Team übernehmen kann.
		13.2.3	Die Schüler planen die Arbeit in einem Team und sie dokumentieren das Ergebnis nach der Durchführung.
		13.2.4	Die Schüler wenden Instrumente des Konfliktmanagements an.
Kommunikation		13.3.1	Die Schüler beschreiben wesentliche Kommunikationsregeln und erläutern das 4-Ohren-Modell.
		13.3.2	Die Schüler beschreiben Gütekriterien nichtverbaler Kommunikation und berücksichtigen diese.
		13.3.3	Die Schüler beschreiben Gütekriterien verbaler Kommunikation (Schriftverkehr und Gespräch) und berücksichtigen diese auch in der Kommunikation in englischer Sprache.
Moderation, Präsentation		13.4.1	Die Schüler beschreiben den richtigen Einsatz von Gestik und Mimik bei Präsentationen und wenden diese entsprechend an.
		13.4.2	Die Schüler erläutern die Güte Merkmale einer Präsentation und wenden diese an.
		13.4.3	Die Schüler wählen Präsentationsmedien zielgruppen- und themengerecht aus und wenden diese sicher an.
Kunden- / Lieferanten- beziehung		13.5.1	Die Schüler beschreiben Verhaltensregeln gegenüber Kunden und Lieferanten und wenden diese an.
		13.5.2	Die Schüler erläutern die Bedingungen an die Übergabe eines Produktes (z.B. Garantie- und Gewährleistungsansprüche).
Bedienungsanleitungen, Betriebsanleitungen		13.6.1	Die Schüler nehmen beispielhafte Einweisung des Kunden in die Bedienung eines Systems oder einer Anlage, auch in englischer Sprache, vor.
		13.6.2	Die Schüler erstellen einfache Bedienungsanleitungen, auch in englischer Sprache.
		13.6.3	Die Schüler unterscheiden Bedienungsanleitungen von Betriebsanleitungen.

Anmerkung:

Dieses Lernfeld eignet sich im besonderen, integrativ während der gesamten Ausbildungszeit umgesetzt zu werden.
Der Stundenumfang von 60h kann so u.E. auf die Ausbildungsjahre 1-4 verteilt werden. Kompetenzen im Bereich der Kommunikation und der Teamarbeit stehen im Mittelpunkt der Zielformulierungen.
"Kunde" ist hier in einem weiteren Sinne zu verstehen. Hierzu zählen nicht nur die "Käufer" von mechatronischen Systemen sondern auch Empfänger/Adressat von Dienstleistung, Information u.ä., auch innerbetrieblich.

vers6; Stand: 04.07.2018