

# Didaktisches Konzept

## für die Zertifikatskurse der Fachschule für Detailhandel Zürich AG

### Inhalt

- I Grundlagen zum didaktischen Ansatz
- II Aufbau der Zertifikatskurse
- III Aufbau einer Lerneinheit
- IV Design des Lerncontrollings
- V Ressourcen und Lernformen
- VI Studium und berufliches Umfeld
- VII Weiterentwicklung des Bildungsangebots

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte wurde von uns entweder die männliche oder weibliche Form von personenbezogenen Hauptwörtern gewählt. Dies impliziert keinesfalls eine Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts. Frauen und Männer mögen sich von den Inhalten unserer Website gleichermaßen angesprochen fühlen.

## I Grundlagen zum didaktischen Ansatz

Die Zertifikatskurse der FfD sind eine praxisnahe Weiterbildungsmöglichkeit für nicht Personen ohne berufliche Qualifikationen. Sie richten sich an motivierte Berufsleute, die sich auf einfache Art und Weise weiterbilden wollen, oder Menschen aus Sozialwerken, die auf dem Schweizer Arbeitsmarkt Fuss fassen wollen. «Experten unterrichten Experten». Die Studierenden sind in der Regel zwischen 20 – 30 Jahre alt und ohne eidg. Berufsabschluss. Ihr Ziel ist es, das Gelernte möglichst effizient einzusetzen. Aus dieser Perspektive sind geeignete und leicht verständliche Unterrichtsformen, Prüfungsformen und Lehrunterlagen zu wählen.

## II Aufbau der Zertifikatskurse

Die FfD führt die Zertifikatskurse in einem modularen System durch. Die Kurse dauern zwischen einem und zehn Modulen à 6 Lektionen und sind teilweise aufbauend oder aber auch lose, in einzelnen, abgeschlossenen Modulen organisiert.

### Einzelkurse

- Kassenkurs 6 Lektionen, 1 Modul
- Geschäftsdeutsch im Detailhandel 43 Lektionen, 6 Module\*
  - Grundlagenkurs 18 Lektionen, 3 Module
  - Mittelstufenkurs 12 Lektionen, 2 Module
  - Kurs für Fortgeschrittene 13 Lektionen, 2 Module\*
- E-Commerce Kurs Gemäss Ausschreibung MBSZ

### Aufbauende Kurse

- Verkaufskurs 31 Lektionen, 5 Module\*
- Verkaufsberater/-innen Kurs 43 Lektionen, 7 Module\*
- Filialassistent/-in 60 Lektionen, 10 Module\*

\*inkl. einer Lektion für Zertifikatsprüfung

\*\*in Zusammenarbeit mit MBSZ

## Modularität der aufbauenden Kurse

Die aufbauenden Kurse gliedern sich in verschiedene in sich abgeschlossene Module. Jedes Modul umfasst verschiedene Lerneinheiten zu verschiedenen Themen. Eine Lektion dauert 45 Minuten. Die Zertifikatsprüfung findet in einer Zusatzlektion im letzten Modul statt.

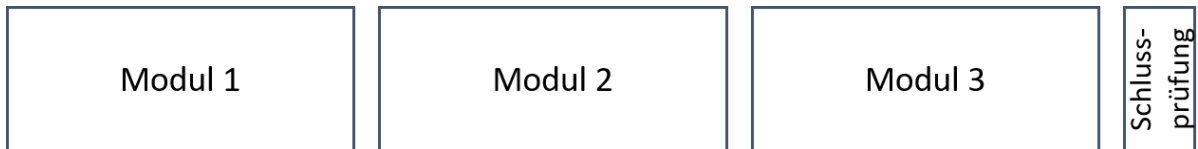


Abb. 1: Modularer Aufbau eines Zertifikatskurses mit Prüfung

Die einzelnen Module sind inhaltlich anhand von Lehrplänen detailliert beschrieben:

### Lehrplan Verkaufskurs: "Erfolgreich auftreten" Modul 1

Lern-einheit	Themen und Inhalte, Referenzierung	Lernziele und Taxonomie Die Teilnehmenden...	Lernform / Sozialform	Hilfsmittel
<b>Modul 1 - Erfolgreich auftreten</b>				
1.1	*Voraussetzungen für den Erfolg	...verstehen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg (K2)	Frontalunterricht	Powerpoint
1.2	*Erster Eindruck	...sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst (K2)	Frontalunterricht	Lehrmittel
1.3	*Äussere Erscheinungen	...verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung (K2)	Plenum	Medien/Film
1.4	*Kommunikation	...kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation (K2)	Frontalunterricht	Powerpoint
1.5	*Korrektur Umgang	...kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mitmenschen (K1)	Frontalunterricht	Lehrmittel
1.6	*Teamarbeit	...wissen, was für eine erfolgreiche Teamarbeit nötig ist (K1)	Gruppenarbeit	Vorlage

*\*DHA Schulische Leistungsziele Taxonomie nach Bloom*

Abb. 2: Auszug Modullehrplan

## III Aufbau einer Lerneinheit

Jede Lerneinheit gliedert sich in der Regel in folgende Schritte:

1. Lernzielsetzung
2. Wissen und Anwendung
3. Lernzielüberprüfung

### Lernzielsetzung

Die Lernzielsetzung dauert max. 5 Minuten. Sinn und Zweck dieses Lernelements ist die Begründung der Lernziele der anstehenden Lerneinheit unter Berücksichtigung der Taxonomiestufe (nach Bloom): «Welche Lernziele verfolgen wir in der heutigen Lerneinheit und warum sind sie für die Praxis relevant?»

## **Wissen und Anwenden**

Sinn und Zweck dieses Lernelements ist die Wissensvermittlung im Zusammenhang mit den vorgestellten Lernzielen. Dabei stehen die Einführung und Anwendung von zeitgemässen und praxisorientierten Methoden und Instrumenten im Vordergrund. Aufgrund der unterschiedlichen Deutschkenntnisse der Teilnehmenden (ab A2) ist speziell zu berücksichtigen, dass die Lernmethoden einfach gehalten werden und die Inhalte auf einfachste Art und Weise vermittelt werden.

## **Lernzielüberprüfung**

Jede Lerneinheit wird mit einer Lernzielüberprüfung abgeschlossen. Sinn und Zweck dieses Lernelements ist der Vergleich der gesetzten Lernziele mit den diskutierten Lerninhalten. Offene Punkte werden auf die nächste Lerneinheit übertragen.

## **IV Design des Lerncontrollings**

Das Lerncontrolling umfasst formative und abschliessende Elemente:

### **Formative Lernkontrollen**

Am Ende eines jeden Modules findet eine mündliche Abfrage der Leistungsziele statt. Die Abfrage kann auch in Form eines Fragebogens im Multiple-Choice-Verfahren erfolgen. Die Resultate werden im Plenum besprochen.

### **Abschliessende Lernkontrollen**

Am Schluss eines jeden Kurses findet eine schriftliche Zertifikatsprüfung im Umfang einer Lektion statt.

## V Ressourcen und Lernformen

Untenstehend finden sich Vorgaben zu den Themengebieten, Dozenten, Lehrmittel und Lernformen.

### Wahl der Lehrmittel

Da die Deutschkenntnisse der Teilnehmenden oft nur den Grundlagenkenntnissen entsprechen, stösst man mit dem Einsatz von klassischen Lehrbüchern rasch an Grenzen. Im Vordergrund stehen hier die persönlichen Handouts der eingesetzten Fachexperten. Begleitend dazu werden, wo möglich und sinnvoll, ausgewählte Fachbücher und Bildmaterial abgegeben.

### Profil der Dozenten oder: auf den guten Dozenten kommt es an!

Die formalen Anforderungen an Dozenten in den Zertifikatskursen sind wie folgt festgelegt und zwingend zu erfüllen:

- Die Dozenten sind von ihrem Fachgebiet fasziniert und kann seine Leidenschaft an die Studierenden weitergeben. Er vermittelt den Stoff aus Liebe zum Thema.
- Er/Sie schafft laufend einen sehr hohen Bezug zur Praxis.
- Er/Sie weist eine sehr hohe Sozialkompetenz auf und begegnet seinen Studierenden mit Wertschätzung und Respekt.
- Er/Sie pflegt mit seinen Studierenden eine regelmässige und unmittelbare Feedback-Kultur.
- Er/Sie pflegt eine positive Fehlerkultur: er/sie versteht Fehler als eigentliche Triebfeder allen Lernens.
- Die Dozenten ermöglicht ein offenes Klassenklima, das sich durch gegenseitige Wertschätzung auszeichnet. Lachen ist erwünscht: Unterricht darf allen Beteiligten Spass machen!
- Dozenten unterstützen sich gegenseitig jederzeit und ungefragt.

All dies steht nie im Widerspruch zu einer leistungsorientierten Lernkultur.

Die Dozenten der Zertifikatskurse unterrichten in der Regel nur wenige Lerneinheiten oder Module. Die FfD legt Wert auf eine kontinuierliche fachliche und didaktische Weiterbildung ihrer Dozenten. Alle Dozenten können unabhängig vom Beschäftigungsgrad sämtliche Bildungsangebote der Mutterschule MBSZ oder der FfD für einen Unkostenbeitrag von 10% der entsprechenden Kurskosten besuchen.

Am Schluss jedes Moduls findet eine formale Dozentenbeurteilung durch die Studierenden in Form eines Fragebogens statt. Klassenbesuche durch die Schulleitung runden diese Beurteilung ab. Die Beurteilungen werden Ende Semester mit den Dozenten besprochen.

Nähere Informationen zu den Feedbackgesprächen finden sich im zu erstellenden Qualitätsmanagement-Konzept der FfD (siehe entsprechendes Dokument).

## **Lernformen**

Die richtige oder passende Lernform lässt sich nicht so leicht zuteilen und verordnen. Der FfD ist es aber ein Anliegen, dass alle Dozenten eine angemessene Methodenvielfalt kennen und anzuwenden wissen und wagen. Im Vordergrund stehen aktivierende, handlungsorientierte und praxisgerechte Lernformen wie beispielsweise:

- Praxisbeispiele und Simulationen
- Begleitete Fallbeispiele und -studien
- Kooperatives Lernen
- Peer-Tutoring
- 

## **VI Studium und Beruf**

Die Zertifikatskurse werden an der FfD berufsbegleitend und in Tageskursen und Wochenendkursen angeboten.

## **VII Weiterentwicklung des Bildungsangebots**

Die Weiterentwicklung von Lernzielen und -inhalten ist im zu erstellenden Qualitätsmanagementkonzept der FfD festgehalten.