

Integrationsvorlehre Detailhandel

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre
Profil de compétences préapprentissage d'in-
tégration
Profilo di competenze Pretirocinio d'integra-
zione

Detailhandel
Commerce de détail
Commercio al dettaglio

vom Juni 2017

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| 1 Ziel..... | 3 |
| 2 Merkmale und Grundvoraussetzungen..... | 3 |
| 2.1 Merkmale des Berufsfelds | 3 |
| 2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen | 4 |
| 2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen..... | 4 |
| 2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen | 4 |
| 2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen | 4 |
| 3 Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre Detailhandel..... | 5 |
| 3.1 Tätigkeitsfeld 1: Betriebskenntnisse | 5 |
| 3.2 Tätigkeitsfeld 2: Sortimentskenntnisse..... | 5 |
| 3.3 Tätigkeitsfeld 3: Beratung..... | 5 |
| 3.4 Tätigkeitsfeld 4: Bewirtschaftung..... | 5 |
| 4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre Detailhandel | 6 |
| 4.1 Einleitung | 6 |
| 5 Erarbeitung und Stellungnahme | 14 |

1 Ziel

Das Kompetenzprofil Integrationsvorlehre beschreibt die angestrebten praktischen Grundfertigkeiten, die angestrebten sprachlichen, schulischen, überfachlichen Kompetenzen und das Grundlagenwissen im jeweiligen Berufsfeld, über die Teilnehmende der Integrationsvorlehre Detailhandel am Ende der einjährigen Ausbildung verfügen sollen. 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 Berufsfelds

Detailhandelsfachleute und Detailhandelsassistenten arbeiten in verschiedenen Branchen des Detailhandels. Sie verkaufen zum Beispiel Nahrungsmittel, Schuhe, Haushaltartikel, Elektrogeräte, Autoteile, Pflanzen, Instrumente, Schmuck usw.

Sie kennen das Produktsortiment und die Preise. Sie wissen Bescheid über die neusten Trends im Detailhandel und informieren die Kunden darüber. In der Beratung sind sie vor allem auf der Verkaufsfläche tätig. Freundlich und fachkundig gehen sie auf die Wünsche der Kundschaft ein und helfen ihr bei der Wahl der Produkte. Ausserdem informieren sie über die Eigenschaften, die Pflege und den richtigen Gebrauch der Artikel. Nachdem sich die Kundin oder der Kunde zum Kauf entschieden hat, bedienen sie die Kasse und wickeln die Bezahlung mit Bargeld oder Kreditkarte korrekt ab.

Detailhandelsfachleute und Detailhandelsassistenten arbeiten nicht nur im Verkaufsgeschäft, sondern auch im Warenlager und Büro. Dort nehmen sie die angelieferten Waren entgegen. Sie packen diese aus, kontrollieren sie mithilfe der Lieferliste und räumen sie ein. Im Laden achten sie darauf, dass die Regale aufgefüllt und die Artikel mit Preisen angeschrieben sind.

Im Verkaufsgeschäft achten sie darauf, dass die Ware attraktiv präsentiert wird, sodass die Kunden sie kaufen möchten.

Sie übernehmen wichtige Aufgaben in der Logistik. Sie planen den Warentransport vom Lieferanten bis zu ihrem Betrieb und überprüfen diesen auf Datenerfassungsgeräten. Sie sind auch dafür verantwortlich, dass die Artikel in genügender Menge und zum richtigen Zeitpunkt verfügbar sind.

2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen

2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen

Die Teilnehmenden der Integrationsvorlehre (INVOL) Detailhandel bereiten sich auf eine Ausbildung in einer zwei-, dreijährigen beruflichen Grundbildung vor. Folgende Voraussetzungen müssen für die Teilnahme erfüllt sein:

- Anerkennung als Flüchtling (Ausweis B/F) oder als vorläufig aufgenommene Person (Ausweis F)
- Arbeits- bzw. Berufserfahrung in Form von Schnuppereinsätzen oder Praktika
- Eignung für den Beruf
- Potential / Lernfähigkeit in Bezug auf Sprache und allgemein
- Motivation eine Ausbildung zu absolvieren für eine anschliessende berufliche Grundbildung

2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen

- Sprachniveau mündlich: A2
- Sprachniveau schriftlich: A2

2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen

Im Normalfall Wohnsitz im Kanton, die INVOL kann auch kantonsübergreifend umgesetzt werden.

3 Tätigkeitsfelder der Integrationsvorlehre Detailhandel

Teilnehmende der Integrationsvorlehre kommen in einem Verkaufsgeschäft von verschiedenen Branchen zum Einsatz. Sie eignen sich Grundkompetenzen in den Lernbereichen Betriebs-, Sortimentskenntnisse, Beratung und Bewirtschaftung an.

3.1 Tätigkeitsfeld 1: Betriebskenntnisse

Die Teilnehmer finden sich im Betrieb zurecht und kennen ihre Aufgaben. Sie erkennen die Gefahren am Arbeitsplatz. Sie setzen die vorgegebenen Massnahmen zum Schutz der eigenen Person, der Mitarbeitenden und der Kundinnen und Kunden um.

3.2 Tätigkeitsfeld 2: Sortimentskenntnisse

Die Teilnehmer überblicken das Warenangebot und verfügen über grundlegende Sortimentskenntnisse.

3.3 Tätigkeitsfeld 3: Beratung

Die Teilnehmer betrachten die Kundinnen und Kunden als willkommene Partner. Sie sind freundlich, offen und lernen mit Kundenfragen umzugehen.

3.4 Tätigkeitsfeld 4: Bewirtschaftung

Die Teilnehmer können einfache Aufgaben der Bewirtschaftung durchführen und erhalten einen Überblick für den Warenfluss. Sie entsorgen Abfälle richtig und vermeiden Verschmutzungen der Umwelt.

4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre Detailhandel

4.1 Einleitung

| Tätigkeitsfeld 1: Betriebskenntnisse | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|
| | 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 | Räumlichkeiten | | | | X |
| | Ich finde mich in meinem Ausbildungsbetrieb zurecht. | | Ich kann Richtungs- und Ortsangaben verstehen und ausdrücken. Ich kann Wege beschreiben und Wegbeschreibungen folgen. Ich kann die einzelnen Räume der Laden – und Lagerflächen korrekt benennen. | Sozialkompetenz Ich kann mich in die Lage der ortsunkundigen Person versetzen. | |
| 1.2 | Vorgesetzte und Mitarbeitende | | | | X |
| | Ich kenne meine Ansprechpersonen im Ausbildungsbetrieb | Ich kann wichtige Informationen an meine Ansprechpersonen weitergeben. Ich tausche mit meinem Vorgesetzten und Mitarbeitenden Informationen aus und kann mich mit ihnen absprechen. | Ich kann einfache Informationen verstehen und stichwortartig notieren. Ich kann einfache Informationen weitergeben. Ich kann Gefühle wie Gefallen/Missfallen ausdrücken. Ich kenne Regeln der Feedbackkultur und kann Feedback geben und annehmen. | Sozialkompetenzen Ich pflege die Zusammenarbeit im Team. Ich kann Kritik akzeptieren und trage Konflikte konstruktiv aus. Ich kann Informationen weitergeben. | |

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

| | | | | | |
|------------|--|--|---|--|--|
| | | | Ich verfüge über die nötigen Grammatikkenntnisse, um Leute adäquat mit Sie oder Du anzusprechen. | Ich kommuniziere mit Vorgesetzten und Arbeitskollegen in angemessener Form. Mein Verhalten ist offen und ehrlich. | |
| | 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 |
| 1.3 | Aufgaben | | | | X |
| | Ich kenne meine Aufgaben und erledige sie. | Ich verstehe mündliche und schriftliche Arbeitsaufträge. Ich kann mit einfachen Worten bestätigen, dass ich meine Aufgaben erledigt habe. | Ich kann einfache schriftlich oder mündlich erteilte Anweisungen umsetzen. Ich kann nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe und bestätigen, dass ich einen Auftrag erledigt habe. Ich setze geeignete Hilfsmittel zum Erledigen der erteilten Aufträge ein. Ich kann Unbekanntes im Internet recherchieren. Ich kann elektronische Geräte als Arbeitsinstrument einsetzen und einfache Apps nach Anleitung bedienen. | Methodenkompetenzen Ich halte Ordnung am Arbeitsplatz. Ich setze geeignete Methoden und Hilfsmittel ein, um Aufgaben zu lösen. Arbeiten in der Schweiz Ich verstehe den Sinn und Zweck einer Ausbildung. Ich kenne das Berufsbildungssystem der Schweiz Ich halte die Regeln der Zusammenarbeit im Betrieb und in der Berufsschule ein. Ich kann mich über Berufe informieren (Berufsberatung, Internet) | |

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Ich kenne gängige Berufsbezeichnungen und kann berufliche Tätigkeiten beschreiben. Ich kann meinen Einsatzplan lesen und verstehen</p> <p>Ich kenne die wichtigsten Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz (Arbeitszeit, Pausen, Verpflegung am Arbeitsplatz)</p> <p>Ich verstehe Hausordnungen, Schul- und Betriebsregeln.</p> <p>Ich kann meine bisherige Bildungs- und Berufserfahrung mit entsprechenden Dokumenten belegen und bringe meine Kenntnisse und Interessen ein.</p> <p>Ich kann mit Unterstützung eine Bewerbung verfassen, formatieren und als E-Mail versenden.</p> <p>Ich kann im Rahmen eines Rollenspiels ein Vorstellungsgespräch simulieren.</p> | <p>Ich kann meine Bewerbungsunterlagen erstellen.</p> <p>Ich kann mich für eine Lehrstelle bewerben.</p> | |
|--|--|--|--|--|

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

| | 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 |
|------------|---|---|---|---|--|
| 1.4 | Betriebliche Weisungen | | | | X |
| | Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran. | Ich kann Weisungen lesen und verstehen. | Ich wende mich mit komplizierten Weisungen an eine fachkundige Person. Mit der nötigen Unterstützung verstehe ich die mich betreffenden Weisungen. Ich kann ein Telefongespräch führen und mich telefonisch korrekt abmelden Ich entschuldige Absenzen nach Vorgaben der Berufsfachschule innert der gesetzten Frist. | Normen und Werte Ich weiss, was Rechte und Pflichten beinhalten. Ich bin pünktlich und zuverlässig. | |
| 1.5 | Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz | | | | X |
| | Ich ergreife die notwendigen Massnahmen zur Erhaltung meiner Gesundheit. | Ich kenne und verstehe die Risiken und Gefahren für meine Gesundheit. | | Normen und Werte Ich verstehe, was Gesundheits- und Präventionsmassnahmen sind. | |
| | Ich halte mich an die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Sicherheitsregeln bei einem Brandfall (Fluchtwege und Sammelplatz). | Ich kann Vorgaben lesen und verstehe die Abläufe. | Ich kann einen Termin beim Arzt vereinbaren und ein Gespräch beim Hausarzt führen. Ich verfüge über den nötigen Wortschatz, um mich bei medizinischen Notfällen auszudrücken. Ich kenne Hygienemassnahmen und wende diese an. Ich kenne Beratungsstellen, welche mich bei Bedarf unterstützen können. | Sicherheit Ich kenne Sicherheitsregeln und setze sie bei Bedarf um. Ich kenne die Nummern um im Notfall Hilfe zu holen und weiss, wie ich ein solches Telefongespräch führen muss | |

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

| | | | | | |
|--|------------------------------------|---|---|--|--|
| | Ich trage zur Unfallverhütung bei. | Ich kenne und verstehe die Sicherheitsregeln. | Ich verstehe und respektiere die geltenden Sicherheitsregeln. | Verantwortungsbewusstsein: Ich trage zur Sicherheit bei. | |
|--|------------------------------------|---|---|--|--|

| Tätigkeitsfeld 2: Sortimentskenntnisse | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| | Praktische Grundfertigkeiten | Berufsbezogene Sprache | Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, 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 | Sortiment | | | | X |
| | Ich kenne das Sortiment meines Ausbildungsbetriebes. | Ich kann Artikel und Warenbezeichnungen lesen und verstehen. | Ich verstehe branchenübliche Wörter. Ich kann die Waren in meinem Ausbildungsbetrieb bezeichnen. Ich verfüge über einen Grundwortschatz zu Materialien, Verwendung und Pflege der Produkte. Ich kenne die üblichen Masseinheiten. Ich kann Masseinheiten, Währungen und Rezeptangaben umrechnen (3-Satz). | | |
| | Ich weiss, wo sich die verschiedenen Warengruppen befinden. | Ich kenne die Warengruppen. | Ich kann Warengruppen und Artikel in meinem Ausbildungsbetrieb vorstellen und vergleichen. | | |

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

| Tätigkeitsfeld 3: Beratung | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|---|---|
| | Praktische Grundfertigkeiten | Berufsbezogene Sprache | Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, 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 | | | | X |
| | Ich verwende korrekte Verhaltensregeln gegenüber den Kunden. | Ich weiss, wie ich die Kunden korrekt anspreche. | Ich kann Kunden adäquat mit Sie oder Du ansprechen. Ich entwickle ein Gefühl für Sprachebenen. Ich verwende branchen- und betriebsübliche Redewendungen. Ich kann eigene und fremde Kulturen exemplarisch vorstellen und einander gegenüberstellen. | Sozialkompetenzen Ich bin respektvoll gegenüber Mitmenschen. Ich kommuniziere mit den Kunden in angemessener Form. Normen und Werte Ich kenne die kulturelle Vielfalt der Schweiz und vergleiche sie mit meiner eigenen Kultur. | |
| | Ich verhalte mich bei Kundenfragen richtig. | Ich kann wichtige Informationen an meine Ansprechpersonen weitergeben. | Ich kann offene und geschlossene Fragen stellen und darauf antworten. | Sozialkompetenz Ich kann Informationen weitergeben. | |
| 3.2 | Auftreten | | | | X |
| | Ich trete freundlich und offen auf. | | Ich wende Höflichkeitsformen an. Ich trete offen und selbstsicher auf. Ich wende bewusst auch nonverbale Ausdrucksformen an. | Sozialkompetenz Mein Verhalten ist offen und ehrlich. | |
| | Ich trage saubere und branchenübliche Kleidung. | | Ich kann Kleider und Farben benennen. Ich achte auf ein gepflegtes Auftreten und setze mich mit Bekleidungsnormen auseinander. | | |

| Tätigkeitsfeld 4: Bewirtschaftung | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| | Praktische Grundfertigkeiten | Berufsbezogene Sprache | Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT) | Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte) | Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja |
| 4.1 | Wareneingang | | | | X |
| | Ich kann Waren annehmen und nach betrieblichen Vorgaben einordnen. | Ich kann Formulare lesen, verstehen und bearbeiten. | Ich kann Formulare digital oder in Papierform ausfüllen. | | |
| 4.2 | Verkaufsbereitschaft | | | | X |
| | Ich ordne die Waren nach betrieblichen Vorgaben korrekt ein. | Ich kenne und verstehe die Abläufe für die Verkaufsbereitschaft. | Ich wende die Grundoperationen an. Ich finde mich mit Zeiträumen zurecht, sodass ich Verfalldaten einordnen kann. Ich kann einfache Prozentrechnungen bewältigen. | | |
| 4.3 | Entsorgung | | | | X |
| | Ich trenne Abfall nach betrieblichen Bestimmungen fachgerecht für die Entsorgung oder Wiederverwertung. | Ich kenne und verstehe die Abläufe der Entsorgung oder Wiederverwertung. | Ich kann Materialien unterscheiden und benennen. Ich kenne und benutze die Recyclingstationen. | | |
| 4.4 | Warenpräsentation | | | | X |
| | Ich halte mich an die betrieblichen Vorgaben der Warenpräsentation. | Ich kenne und verstehe die Vorgaben der Warenpräsentation. | Ich trete vor die Klasse und stelle ein Produkt vor. | Sozialkompetenzen: Auftreten, Selbstbewusstsein, Identifikation mit dem Berufsfeld und dem Betrieb | |

5 Erarbeitung und Stellungnahme

Das vorliegende Kompetenzprofil „Integrationsvorlehre Detailhandel“ wurde von Fachexpertinnen und Fachexperten von interessierten Unternehmen aus der Detailhandelsbranche und von einer Berufsfachschule des Detailhandels erarbeitet.

Das vorliegende Kompetenzprofil wurde von den oben genannten Partnern und dem Staatssekretariat für Migration SEM genehmigt.

Bern-Wabern, 3. Juli 2017

Staatssekretariat für Migration SEM
Projektleiter Integrationsvorlehre



Thomas Fuhrmann