

Modulidentifikation

Version vom 01.07.2016

Instandhaltungsfachmann mit eidg. Fachausweis

Trägerschaft fmpro

Schweizerischer Verband für Facility Management und Maintenance

Handlungskompetenzbereich E: Kommunikation*

*Auszug aus „Übersicht über die beruflichen Handlungskompetenzen/Qualifikationsprofil“

Richtzeit: für die methodisch-didaktisch Erarbeitung der beschriebenen Lerninhalte wird den Anbietern eine Ausbildungszeit von 16-18 Stunden empfohlen.

1. Das Modul „Kommunikation“ umfasst folgende Handlungskompetenzen:

- Führen von Gesprächen
- Instruieren und schulen von eigenen und fremden Mitarbeitern
- Beherrschen von Kommunikationsformen; schriftl. Berichte/Rapportierung/ Stellungnahme/Korrespondenz
- Betreuen und beraten von internen und externen Ansprechgruppen
- Abwickeln von Beschwerden
- Informationsbeschaffung und Informationsaustausch
- Führen eines kleinen Teams

2. Aus den Handlungskompetenzen abgeleitet ergeben sich folgende Konkretisierungen/Inhalte:

- Anwenden der Grundlagen der Gesprächsführung (situativ, sachlich, respektvoll)
- Vermittelt strukturiert das nötige Wissen auf Basis von Unterlagen, Grundkenntnis und Themenkenntnis
- Verfasst Arbeitsrapporte und einfache Berichte wie z.B. Störungsberichte
- Vermittelt Vorschriften, Örtlichkeiten und Sicherheitsaspekte im Anwendungsbereich
- Bereitet stufengerechte Informationen auf und gibt diese weiter
- Nimmt Beschwerden entgegen und analysiert diese
- Leitet aufgrund der Beschwerde geeignete Massnahmen ab und setzt diese um
- Beschafft die nötigen Unterlagen
- Informiert betroffene Personen und Stellen selbstständig
- Formuliert Aufträge klar und überwacht deren Ausführung
- Unterstützt Mitarbeiter konstruktiv in seinen Problemstellungen

Die Leistungsziele mit K-Stufe und operationalisiertem Endverhalten zu diesen Konkretisierungen/Inhalten können dem detailliert ausgearbeiteten „Anhang zur Wegleitung“ entnommen werden. Dieser ist beim Berufsverband fmpro erhältlich.

3. Modulprüfung / Hilfsmittel

Prüfungsart: schriftliche Modulprüfung, Theoriefragen und anwendungsorientierte Fragen, verschiedene Fragearten
Prüfungsdauer: 60 Minuten
Hilfsmittel: Zusammenfassung 1 Seiten A4;
netzunabhängiger Taschenrechner, keine Kommunikationsgeräte

4. Gültigkeit des Modulabschlusses

Modulabschlüsse bleiben 5 Jahre gültig.