



# Praxisbeispiele

## Sprachkurse mit Arbeitsplatzbezug fördern die Selbstständigkeit

Digitalisierung, Automatisierung und neue Organisationsprozesse führen zu steigenden Anforderungen an Mitarbeitende in der Produktion. Um diesen Herausforderungen gewachsen zu sein, fördert ein Unternehmen, das Mikromotoren produziert, seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit arbeitsplatzorientierten Sprachkursen. Das Verstehen von schriftlichen und mündlichen Arbeitsanweisungen ist entscheidend, um die hohe Produktionsqualität gewährleisten zu können. Die Sprachkurse sind speziell auf den Arbeitsplatz der Teilnehmenden zugeschnitten. Das Gelernte kann deshalb direkt im Arbeitsalltag geübt und angewendet werden. Die Doppellektionen sind beispielsweise Themen wie «Präsentation von Arbeitsgeräten und Aufgaben», «Arbeitshygiene» oder «Verhalten im Brandfall» gewidmet. Zudem werden die Kursbesucherinnen und –besucher explizit von der Lehrperson aufgefordert, konkrete Beispiele für sprachliche Schwierigkeiten am Arbeitsplatz mitzubringen, damit diese Situationen geübt werden können und einen direkten Nutzen im Arbeitsalltag bringen.

## Digitalisierung in der Pharmabranche

Im Rahmen seiner Digitalisierungsstrategie hat ein in der Pharmabranche tätiges Produktionsunternehmen Arbeitsprozesse verändert. Neu müssen die Produktionsmitarbeitenden in der Lage sein, Daten in Excel-Formulare einzufüllen und über E-Mail zu kommunizieren. Dazu wurden neu alle Mitarbeitenden mit einem Mailaccount ausgerüstet; Informationen werden über diesen Kanal verteilt.

Für die betroffenen 250 Mitarbeitenden, die bislang noch keinen Computer benutzten, wurden Kurse im Umfang von 20 Lektionen erarbeitet. Diese finden direkt vor bzw. direkt nach dem Schichtwechsel am Mittag statt. Die Mitarbeitenden erlernen den Umgang mit Basisfunktionen des Computers und der Programme, die sie gemäss neuen Prozessen für ihre tägliche Arbeit benötigen.

## Industrie 4.0 im Maschinenbau

Der Maschinenbausektor macht einen schnellen Transformationsprozess durch, um in einer immer stärker digitalisierten Welt und einem globalen Markt kompetitiv zu bleiben. In diesem Zusammenhang steigen die Anforderungen an die IKT-Kompetenzen der Mitarbeitenden. Ca. 400 Mitarbeitende – vorwiegend Techniker bzw. Montagemitarbeiter, Logistikmitarbeiter sowie Ungelernte – werden in Kursen über 20 Lektionen in Grundfunktionen von Outlook und Excel geschult. 25% der Kursteilnehmenden sind über 50 Jahre alt. Der Kursinhalt wurde im Rahmen von Sitzungen des HR und der Teamleitenden mit dem Bildungsanbieter erarbeitet und auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmt. Zusätzlich kamen Fokusgruppen sowie eine Niveauerhebung mit Test zum Einsatz.

## **Transferaufgabe: Prozesse dokumentieren**

Im Rahmen eines Kurses im Umfang von 40 Lektionen erlernen 12 in der Produktion eines Maschinenbauunternehmens tätige Teamleader den Umgang mit Powerpoint, um die von ihnen verantworteten Prozesse zu dokumentieren und Schulungsmaterial für die Einführung von neuen Mitarbeitenden herzustellen. Neben Schulungszwecken dient die zu erarbeitende Dokumentation der Optimierung der Arbeit und sie erleichtert die Übertragung von Teilaufgaben.

## **Vom lokalen Branchenverband organisierte Kurse**

KMU kämpfen oft mit ähnlichen Problemen. Vor diesem Hintergrund haben lokale Branchenverbände (Elektrizität, Gastronomie) in Zusammenarbeit mit einem Anbieter Angebote konzipiert, die den Bedürfnissen der lokalen KMU in der jeweiligen Branche entsprechen. Der Kurs wird vom lokalen Branchenverband ausgeschrieben und ist für die Teilnehmenden kostenlos. Der Anmeldung der Teilnehmenden muss eine Bestätigung des Arbeitgebers beiliegen, dass der Kurs als Arbeitszeit angerechnet wird. Im Kurs wird versucht, auf die konkreten Bedürfnisse der einzelnen Firmen einzugehen.

## **Eine Grundkompetenz kommt selten allein**

Die Teilnehmenden können Termine im Onlinekalender erfassen, sich persönlich und telefonisch mit den Kunden verständigen, Daten korrekt verstehen, nach dem Befinden der Kunden fragen und ihre Anmerkungen und Wünsche verstehen und arbeitsplatzbezogene Berechnungen machen. Das sind Ziele, die ein 40-Lektionen-Kurs mit 6 Teilnehmenden einer Unternehmung, die persönliche Dienstleistungen erbringt, erreichen soll.

## **Sprache und Schriftlichkeit**

Ein in der Gemeinschaftsgastronomie tätiges Unternehmen hat festgestellt, dass gewisse Mitarbeitende über einen für die Leistungserbringung zu niedrigen Sprachstand verfügen. Im Rahmen eines Kurses soll erreicht werden, dass die Mitarbeitenden ein möglichst flüssiges Kundengespräch führen und verstehen können, Mitteilungen und Weisungen lesen können und Kundenbestellungen schriftlich aufnehmen können. Kursumfang: 40 Lektionen.

## **Kommunikation in der Logistik**

Die in der Logistik eingesetzten Fahrer müssen in ihrem Alltag nicht nur fahren, sondern auch persönlich und telefonisch mit Kunden und der Disposition in Kontakt treten und sich verständigen, kurze Anweisungen geben und verstehen können, berufsbezogene Formulare ausfüllen, Termine vereinbaren und im internen Informationssystem erfassen und in bestimmten Situationen wichtige Informationen notieren und telefonisch sowie schriftlich weitergeben. Um die Mitarbeitenden zu diesen Aufgaben zu befähigen führt eine Firma im Logistikbereich in Zusammenarbeit mit einem Anbieter für 9 Personen einen massgeschneiderten Kurs durch.

## **Kommunikation mit Kunden und im Team**

12 in der Küche und im Service eingesetzte Mitarbeitende besuchen einen Kurs, der sie dazu befähigt, Gästewünsche und Bestellungen entgegenzunehmen, Fragen zu stellen und zu beantworten sowie unter Umständen Rückfragen zu stellen, sich am Telefon verständigen und Reservationen entgegennehmen, die Speisekarte zu verstehen und zu benennen, nach dem Wohlbefinden der Kunden zu fragen, kulinarisches Vokabular zu kennen und Küchenutensilien zu benennen und nicht zuletzt auch Strategien kennenzulernen, die bei Schwierigkeiten beim Rechnen helfen und einfache Additionen und Subtraktionen beim Einkassieren vorzunehmen. Der Kurs umfasst 40 Lektionen.

## **Neue Prozesse und Kommunikation mit Vorgesetzten**

Ein Unternehmen in der Reinigungsbranche möchte seine Mitarbeitenden mit einem Kurs dazu befähigen, auf Reklamationen, Fragen und Wünsche von Vorgesetzten sicher und adäquat mit einer professionellen Haltung Antworten zu geben, sich zum Thema Absenzen gegenüber dem Arbeitgeber richtig auszudrücken, neu eingeführte Prozesse zu verstehen und einzuhalten, Fehlermeldungen an den Maschinen ablesen und entsprechende Massnahmen einzuleiten, Materialien, Werkzeuge und Produkte am Arbeitsplatz zu benennen, die Mitarbeiterqualifikationsformulare zu verstehen und am Qualifikationsgespräch ihre Haltung einzubringen.

## **Ein wichtiger Digitalisierungsschritt steht an**

Ein grösseres Unternehmen der Uhrenbranche baut über die nächsten zwei Jahre die Montageprozesse um, was für die in der Montage beschäftigten Mitarbeitenden bedeutet, dass sie in Zukunft selber Angaben zu ihrer Tätigkeit in SAP eingeben müssen sowie ihre Arbeit betreffende Auszüge aus SAP herunterladen müssen. Um die Mitarbeitenden an diesen Digitalisierungsschritt heranzuführen, führt das Unternehmen einen Kurs zur grundlegenden Bedienung eines Computers durch (Einschalten, Ausschalten, Umgang mit Tastatur und Maus, Ordnerstruktur), der dann mit einer Einführung in die konkrete Erfassung der notwendigen Daten in SAP-Formularen ergänzt wird. Der Kurs umfasst 33 Lektionen und wird insgesamt für 100 Mitarbeitende angeboten.