

## Modulare Weiterbildung,

Modul	Lehrplan/ Prüfung von Dritten	Kurze Inhaltsbeschreibung
Kommunikation im Beruf	auch  Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	<p>Der Erste Eindruck zählt! Innerhalb von Sekunden entscheidet sich, ob andere mit Sympathie oder Antipathie reagieren, ob das Bild des Unternehmens und des Arbeitnehmers positiv oder negativ geprägt ist.</p> <p>Steifes Gehabe und zur Form erstarrte Rituale gehören der Vergangenheit an. Gefragt für den beruflichen Erfolg und den Erhalt eines Arbeitsplatzes sind neben der fachlichen Qualifikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- höfliche Umgangsformen und Erfolg orientiertes Verhalten</li> <li>- Verwendung einer angemessenen Sprache</li> <li>- passende Kleidung</li> <li>- aufmerksamer Umgang mit Kunden</li> </ul> <p>Kommunikation im Beruf vermittelt zeitgemäße Umgangsformen, in Referaten, Rollenspielen und Gruppenübungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Begrüßungsregeln</li> <li>➤ Distanzzonen</li> <li>➤ Titel und Anreden</li> <li>➤ Verwendung der Sprache</li> <li>➤ Verwendung der nonverbalen Kommunikation</li> <li>➤ Duzen / Siezen</li> <li>➤ Raucher: Freund oder Feind</li> <li>➤ Moderne Kommunikationsmittel stilvoll nutzen</li> <li>➤ perfekte Besucherbetreuung</li> <li>➤ Service- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</li> <li>➤ Die richtige Kleidung im Beruf</li> <li>➤ Veranstaltungsorganisationen</li> </ul> <p>Die Teilnehmenden haben...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ einen Einblick in den Aufbau, die Leistungsmerkmale und die Einsatzmöglichkeiten von Outlook;</li> <li>➤ grundlegende Kenntnisse der wichtigsten Ansichten und ihrer Funktionen;</li> <li>➤ die Fähigkeit, Termine, Besprechungen, Ereignisse, Kontakte, Aufgaben und E-Mails zu verwalten.</li> </ul>
Kaufmännisches Praxistraining-Lohn- und Gehaltsabrechnung	Lehrplan IHK  Prüfung IHK	Brutto-, Nettoabrechnung, Meldungen zur Sozialversicherung und zur Finanzverwaltung, Führen von Arbeitszeitkonten, Monatsabschluss, Stamm- und Bewegungsdaten, Training kaufmännischer Standardsoftware
Kaufmännisches Praxistraining-Auftragsbearbeitung	Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	Vom Angebot bis Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung, Gutschrift, Lagerbuchhaltung, Stamm- und Bewegungsdaten, Training kaufmännischer Standardsoftware
Kaufmännisches Praxistraining-Finanzbuchhaltung	Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	Debitoren-, Kreditoren-, Sachkontenbuchhaltung, Statistiken, Monatsabschluss, Stamm- und Bewegungsdaten, Training kaufmännische Standardsoftware, Datev SKR 03

<p>Buchführung und Abschluss</p>	<p>Lehrplan IHK Prüfung IHK</p>	<p>Grundgedanke dieses Lehrgangs ist eine umfassende Wissensvermittlung im Bereich Buchführung. Die Teilnehmer sollen neben der Methodik auch mit den rechtlichen Rahmenbedingungen des Rechnungswesens vertraut gemacht werden.</p> <p>Aufgaben und System der doppelten Buchführung,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Erfolgsermittlung bei Einkauf,</li> <li>➤ Verkauf- Bestandsveränderungen,</li> <li>➤ das System der Umsatzsteuer und Geschäftsfälle aus dem privaten Bereich, · Organisation der Buchführung,</li> <li>➤ Bezugs- und Vertriebskosten,</li> <li>➤ Kaufpreisminderungen,</li> <li>➤ Darlehns- und Fremdwährungsbuchung,</li> <li>➤ Personalbuchhaltung.</li> </ul>
<p>Kosten- und Leistungsrechnung</p>	<p>Lehrplan IHK Prüfung IHK</p>	<p>Der/die Teilnehmer/in soll einen Einblick in den Bereich der Kosten- und Leistungsrechnung erhalten, um sich anschließend möglichst eigenständig in betriebsinterne Fragestellungen einarbeiten zu können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einführung - Aufgaben und Grundlagen der KKLAR,</li> <li>➤ Kostenartenrechnung,</li> <li>➤ <b>Kostenstellenrechnung,</b></li> <li>➤ Kostenträgerrechnung,</li> <li>➤ Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung),</li> <li>➤ PC-Anwendung (Bearbeitung von Fällen).</li> </ul>
<p>Lohn- und Gehaltsabrechnung</p>	<p>Lehrplan IHK Prüfung IHK</p>	<p>Dieses Modul ist für Beschäftigte konzipiert, die eine Tätigkeit im Rahmen der Personalsachbearbeitung in Klein- und Mittelbetrieben anstreben. Inhalte sind</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brutto-/ Nettoabrechnung,</li> <li>➤ Lohn- und Kirchensteuer,</li> <li>➤ Sozialversicherung,</li> <li>➤ Vermögenswirksame Leistungen,</li> <li>➤ sonstige Abzüge und Zuzahlungen,</li> <li>➤ Lohnpfändungen,</li> <li>➤ Zukunftssicherung, Direktversicherung,</li> <li>➤ Lohnsteueranmeldung,</li> <li>➤ Meldeverfahren in der Sozialversicherung,</li> <li>➤ Buchungsbelege für die Finanzbuchhaltung,</li> <li>➤ Jahresabschluss,</li> </ul>
<p>Kassenabrechnung</p>	<p>Kassenpaß</p>	<p>Die Teilnehmer werden an alphanumerischen Kassen und an Scannerkassen geschult.. Durch ein umfassendes Training an diesen Kassen vervollkommen die Teilnehmer ihr Wissen und ihre Fertigkeiten. Lehrgangsinhalte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gesetzliche Grundlagen im Handel und Gewerbe</li> <li>➤ Aufbau von Kassen</li> <li>➤ Einrichtung des Kassenplatzes</li> <li>➤ Fingertechnik/Bedientechnik</li> <li>➤ Kassentraining und Wechselgeld</li> <li>➤ Preisangabe über Tastatur und Scanner</li> <li>➤ Eingabe von Warengruppen und Artikeldaten</li> <li>➤ Programmieren an der Kasse,</li> <li>➤ Kassenabrechnung</li> </ul>

Textverarbeitung	Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	Die Teilnehmenden haben... <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kenntnisse über die Leistungsfähigkeit, Einsatzmöglichkeiten und Funktionen eines typischen Textverarbeitungsprogramms;</li> <li>➤ die Fertigkeit, Texte zu erfassen, zu überarbeiten, zu gestalten und auszudrucken;</li> <li>➤ die Fähigkeit, Textbausteine, Tabellen und Serienbriefe zu erstellen.</li> </ul>
Tabellenkalkulation	Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	Die Teilnehmenden haben... <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kenntnisse über die Leistungsfähigkeit, Einsatzmöglichkeiten und Grundfunktionen eines typischen Tabellenkalkulationsprogramms;</li> <li>➤ die Fähigkeit, Kalkulationstabellen zu erstellen, zu formatieren, auszuwerten und zu drucken;</li> <li>➤ die Fähigkeit, ausgewählte Daten in Diagrammen anschaulich darzustellen.</li> </ul>
Internet; Grundlagen, E-Mail	Lehrplan Xpert  Prüfung Xpert	Die Teilnehmenden haben... <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ die Fertigkeit, die beiden wichtigsten Internet-Dienste (WWW und E-Mail) anzuwenden;</li> <li>➤ einen Überblick über die weiteren Internet-Dienste;</li> <li>➤ einen Einblick in Sicherheitsaspekte, die im Zusammenhang mit dem Arbeiten im Internet von Bedeutung sind;</li> <li>➤ einen Überblick, wie die für die Arbeiten im Internet wichtige Software auf der Clientseite zu konfigurieren ist.</li> </ul>
Lagerwirtschaft mit Gabelstaplerschein	Gabelstaplerschein	Die Teilnehmer erweitern ihre Fachkenntnisse über Lagerwirtschaftssysteme im Handel und Gewerbe. Sie erwerben Kenntnisse über Abläufe in der Lagerwirtschaft. Der Gabelstaplerschein befähigt sie Teilnehmer zum Warentransport. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grundlagen der Warenwirtschaft und Logistik</li> <li>➤ Lagerorganisation</li> <li>➤ Wareneingang und Einlagerung</li> <li>➤ Kommissionierung und innerbetrieblicher Warenfluss</li> <li>➤ Warenbereitstellung und Warenausgang</li> <li>➤ Gefahrgüter</li> <li>➤ Regalsysteme</li> <li>➤ Transportsysteme</li> <li>➤ Gabelstaplerausbildung</li> </ul>

Praxismanagement für medizinische Fachkräfte	Zertifikat	<p>Dieser Lehrgang gibt praxiserprobte Impulse zu den aktuellen Themen im Gesundheitswesen. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt auf Fragen der Kundenorientierung, Prozessoptimierung und des Abrechnungswesens. Zielgruppe sind: Arzt- und Zahnarzthelferinnen sowie Angehörige medizinischer Berufe und Pflegepersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recht, Datenschutz</li> <li>➤ Die Praxis als Dienstleistungsunternehmen</li> <li>➤ Abrechnung</li> <li>➤ Arbeits- und Zeitmanagement</li> <li>➤ Marketing und Kundenorientierung</li> <li>➤ Teamentwicklung - Selbstverantwortung, Konflikt-Management – Kommunikation</li> <li>➤ Qualitätsmanagement und Case Management</li> </ul>
Wirtschaftsenglisch	Lehrplan LCCI  Prüfung LCCI	<p>Überzeugende Kommunikationsfähigkeiten sind Grundlage für den Erfolg in der internationalen Geschäftswelt. Da Englisch die globale Wirtschaftssprache ist, ist ein entsprechendes englisches Sprachniveau der Schlüssel zur internationalen Geschäftsverständnis. Das LCCIEB bietet ein breites Angebot an schriftlichen und mündlichen Sprachtests für Englisch in Alltagssituationen mit Ausrichtung auf die Geschäftswelt.</p> <p>Die Prüfung "English for Business - EFB" (Geschäftsenglisch) ist ein Praxistests zur Überprüfung der geschäftlichen Kommunikationsfähigkeiten unter Verwendung von entsprechenden Geschäftsdokumenten wie z. B. Briefe, Merkblätter und Berichte.</p>
Wirtschaftsspanisch	Lehrplan LCCI  Prüfung LCCI	<p>Überzeugende Kommunikationsfähigkeiten sind Grundlage für den Erfolg in der internationalen Geschäftswelt. Da Spanisch immer mehr zu einer globalen Wirtschaftssprache wird, ist ein entsprechendes englisches Sprachniveau der Schlüssel zur internationalen Geschäftsverständnis. Das LCCIEB bietet ein breites Angebot an schriftlichen und mündlichen Sprachtests für Englisch in Alltagssituationen mit Ausrichtung auf die Geschäftswelt.</p> <p>Die Prüfung "Spanish for Business - (Geschäftsspanisch) ist ein Praxistests zur Überprüfung der geschäftlichen Kommunikationsfähigkeiten unter Verwendung von entsprechenden Geschäftsdokumenten wie z. B. Briefe, Merkblätter und Berichte</p>
Wirtschaftsniederländisch		<p>Überzeugende niederländische Kommunikationsfähigkeiten können in unserer grenznahen Region Grundlage für den Erfolg im Berufleben sein. Die betrieblichen Kontakte zu niederländischen Kunden werden immer intensiver und können den KMU-Betrieben in unserer Region Marktanteil sichern. Das Lehrgang vermittelt die Grundlagen der wörtlichen und schriftlichen Kommunikation mit niederländischen Kunden und Lieferanten.</p>

<p>Kunden an das Unternehmen binden, Servicequalität</p>	<p>Lehrplan IHK Prüfung IHK</p>	<p>Raus aus der "Service-Wüste"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vorsprung durch Kundenorientierung, Service-Kultur, Dienstleistungskultur, Qualitätsorientierung: Das sind Anforderungen des Marktes, denen sich kein erfolgreiches Unternehmen entziehen kann. Effizientes Kundenmanagement macht die Wege kürzer, Reaktionen schneller und minimiert Pannen in der Kommunikation.</li> <li>➤ Der IHK-Zertifikatslehrgang "Mitarbeiterkompetenz Kundenmanagement" vermittelt Kenntnisse und Kompetenzen für ein professionelles Kundenmanagement. Themen sind Kundenanforderungen erkennen - Kundenbeziehungen entwickeln, pflegen und optimieren - Wettbewerbsvorteile durch Kundenbindung - Kommunikation - Umgang mit schwierigen Kunden - Maßnahmen zur Messung von Kundenzufriedenheit.</li> <li>➤ Das Trainingskonzept wurde speziell für Mitarbeiter, die Kundenkontakte aufbauen und pflegen, entwickelt. Branchenspezifische und regionale Besonderheiten werden berücksichtigt.</li> </ul> <p>Der Gast von heute setzt guten Service, moderne Ausstattung etc. voraus. Servicequalität bedeutet, den Gast mehr als nur zufrieden zu stellen. Höchste Kundenzufriedenheit durch die Leistungen des Unternehmens und der gesamten Destination ist das Ziel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kundenwünsche genau erkennen</li> <li>➤ gezielt auf Wünsche eingehen</li> <li>➤ Tourismus-Angebote entwickeln</li> <li>➤ Förderung der Qualitätsgedankens</li> <li>➤ für optimalen Service motivieren</li> <li>➤ Kundengewinnung durch abgestimmte und attraktive Programme der Destination</li> <li>➤ Beschwerdemanagement</li> <li>➤ Kundenorientiertes Mitarbeiterverhalten</li> </ul>
<p>Arbeiten im Einzelhandel</p>	<p>Lehrplan und Prüfung Xpert-personal-business-skills</p>	<p>Vom Verkaufsgespräch über Reklamationen bis zum Umgang mit schwierigen Kunden sind Mitarbeiter gefordert, die professionell auf Kunden eingehen, ihr Produkt und sich selbst gekonnt präsentieren und so den Verkauf sicher abschließen können. Das Lehrgangsmodul "Verkaufsgespräche erfolgreich führen" vermittelt Kenntnisse über Methoden und Philosophien erfolgreicher Verkaufsgespräche und bietet zahlreiche Übungen zur Anwendung von Fragetechniken, zum Umgang mit Einwänden, zur Preisnennung und zum Verkaufsabschluss an. Trichter- und Beraterverkauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bedürfnisse der Kunden erfahren, um optimal beraten zu können</li> <li>➤ Angebote anschaulich und wirkungsvoll präsentieren</li> <li>➤ Das Ansprechen der Sinne und positives Formulieren</li> <li>➤ Der souveräne Umgang mit Kundeneinwänden</li> <li>➤ Strategien und Tipps zur Preisnennung und</li> </ul>

		<p>Preisverhandlung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Signale der Kaufbereitschaft beim Kunden erkennen und nutzen</li> <li>➤ Pflege und Entwicklung langfristiger Geschäftskontakte</li> </ul>
Telefontraining	Lehrplan und Prüfung Xpert-personal-buisness-skills	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die persönliche Wirkung am Telefon Begrüßung und Vorstellung Stimme und Stimmung Sprechtempo und Artikulation</li> <li>➤ Serviceverhalten am Telefon</li> <li>➤ Aktive Gestaltung von Telefonanrufen Erwartungen der Anrufer ein positives Klima schaffen bewusste Kontaktaufnahme Erarbeitung eines Gesprächsleitfadens</li> <li>➤ Telefonkompetenz erreichen durch Fragen - Zuhören – Rückmeldungen Umgang mit Beschwerden und schwierigen Anrufern Rhetorische Elemente beim Telefonieren Positives Formulieren</li> <li>➤ Gesprächssituationen und Gesprächsabläufe Rollenspiele und Analyse</li> </ul>

<p>Pflegediensthelfer/helferin</p>	<p>Lehrplan und Prüfung Malteser</p>	<p>Die Arbeiten, die die Teilnehmenden in den Bereichen Pflegeheim, ambulanter Hauspflagedienst und seltener auch im Krankenhaus als Pflegediensthelfer/in übernehmen werden sind sehr vielfältig.</p> <p>Lernziele des Lehrganges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiene</li> <li>➤ Betten / Rückenschule</li> <li>➤ Körperpflege</li> <li>➤ Kontrakturen / Lagerung</li> <li>➤ Mobilisation</li> <li>➤ Prophylaxen</li> <li>➤ Herz / Kreislauf</li> <li>➤ Krankenbeobachtung</li> <li>➤ Ernährung</li> </ul> <p>Der Lehrgang umfasst grundsätzlich 110 Stunden theoretischen Unterricht und 110 Stunden Praktikum in einem Krankenhaus oder einer Pflegeeinrichtung.</p> <p>Im Praktikum werden die theoretisch erworbenen Kenntnisse durch gründliches Üben erlernt. Die Ziele sind dabei, in der Grundpflege und der allgemeinen Stationsarbeit weitgehend selbständig tätig werden zu können. Ferner sind die Lehrgangsteilnehmer/innen in der Lage, in der Behandlungspflege nach Anordnung und Anleitung durch examiniertes Pflegepersonal einzelne Maßnahmen selbständig durchzuführen, bei einzelnen Arbeiten mitzuhelfen oder für das Pflegepersonal spezielle Tätigkeiten vorzubereiten.</p>
------------------------------------	--	---

## Zusätzliche Module ab 1.1.2010

Gastro- Gästekontakt		<p>Persönliche Hygiene</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persönliche Hygiene, Grundlage für diesen Abschnitt der Ausbildung ist die HACCP Verordnung</li> <li>➤ eventuelles Umdenken und Bereitschaft schaffen, die innere Einstellung zu sich selbst und zum Arbeitsfeld Gastronomie positiv verändern</li> </ul> <p>Gästetypen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gästetypen – Erkennen von verschiedenen Gästetypen und erlernen von gezieltem Ansprechen und Beratung des individuellen Gastes</li> </ul> <p>Begrüßung und Bestellaufnahme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Begrüßung und Bestellaufnahme – einer der wichtigsten Elemente der Gästebetreuung ist die Begrüßungssequenz. Hier lernt der Teilnehmer seine Aufgaben als „Gastgeber“ zu festigen</li> </ul> <p>Kommunikationswege in der Gastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kommunikationswege in der Gastronomie – Umgang mit bürotechnischen Geräten wie Fax, AB, PC, Kopierer, E-mail- Kommunikation (Outlook)</li> <li>➤ fachbezogene Mathematik</li> <li>➤ Sicherheitsvorschriften</li> <li>➤ Gastgewerbe – Aufbau, berufliche Möglichkeiten</li> </ul>
Gastro- Mitarbeit im Servicebereich		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en place - vorbereiten des Restaurants für die Gäste</li> <li>➤ Herrichten von Tafeln und Tischen</li> <li>➤ Richtiges Eindecken, Dekorationen, Servietten falten</li> <li>➤ Servieren von Speisen und Getränken</li> <li>➤ Abrechnung – Abrechnungssystem Bonbuch und elektronische Kasse</li> <li>➤ Verkaufsgespräch – Empfehlung</li> <li>➤ Bereitstellung von Gläsern, Geschirr, Bestecken, Servietten und Tischtüchern</li> <li>➤ Reinigen und pflegen der Arbeitsgeräte und Einrichtungen</li> <li>➤ Wäschepflege</li> <li>➤ Umgang mit gewerblichen Spülmaschinen</li> <li>➤ Warenkunde – Wein, Bier, Spirituosen, alkoholfreie Getränke, Aufgussgetränke</li> <li>➤ Ausschanktemperaturen und Maße</li> <li>➤ Warenlagerung .- spezielle Lageranforderungen</li> <li>➤ Bestellwesen, Mithilfe bei der Inventur</li> <li>➤ Ausschank von alkoholischen und nichtalkoholischen Getränken</li> <li>➤ Zubereitung von Aufguss- und Mischgetränken</li> <li>➤ Umgang mit der Getränkeschankanlage, Sicherheitsvorschriften, Betriebsbuch</li> </ul>
Gastro- Mitarbeit in der Küche, kalt		<p>Patissier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herstellen von Teigen – Mürbe-, Hefe- Rühr- und Blätterteige</li> <li>➤ Herstellen von Cremes – Bayrisch Creme und deren Ableitungen</li> <li>➤ Herstellen von Puddings – Brotpuddings</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herstellen von Backwaren – Brot, Kleingebäck, Torten</li> <li>➤ Herstellen von Eis – Sorbet, Parfait, Speiseeis</li> </ul> <p>Gardemanager</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zubereiten von Dressings – diverse Salatdressing und Cocktailsoßen</li> <li>➤ Zubereitung von Blatt- und Krautsalaten</li> <li>➤ Herstellen von Fisch-, Fleisch- Obstsalaten</li> <li>➤ Herstellen von Cocktails – Eier-, Geflügel- und Meeresfrüchtecocktail</li> <li>➤ Herstellen von Canapes, Mundhappen und Fingerfood</li> <li>➤ Hilfe bei der Herstellung von kalten Buffet</li> </ul>
Gastro- Mitarbeit in der Küche, warm		<p>Entremetier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herstellen von Suppen – Cremesuppe, Brühen</li> <li>➤ Vor- und Zubereiten von Gemüse, frisch und TK</li> <li>➤ Zubereiten und Herstellen von Nudeln und Reis</li> <li>➤ Kartoffeln – diverse Formen und Zubereitungsarten</li> </ul> <p>Saucier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herstellung von Saucen und Buttermischungen</li> <li>➤ Fisch – Benennung der Fleischteile, Schlachtfleisch und Wild</li> <li>➤ Küchengerichte Vorbereitung von Fleischteilen</li> <li>➤ Zubereitung von Fleischteilen</li> <li>➤ Fisch – Arten</li> <li>➤ Küchengerichte Vorbereitung von Fischen</li> <li>➤ Zubereitung von Fischen</li> <li>➤ Lagerung und Haltbarmachung von Lebensmitteln</li> </ul>