

Unterweisungsprobe

Reparaturbegleitschein

Erstellt von:

Jan Niggemann
Musterstrasse 1
12345 Musterstadt

Datum:

26. März 2005

1. Allgemeiner Teil

| | |
|------------------------------|---|
| Name / Ausbilder: | Jan Niggemann Priolan GmbH |
| Ausbildungsberuf: | IT-Systemkaufmann |
| Thema: | Reparaturbegleitschein |
| Richtlernziel: | Verhalten bei Reparatur-Annahme |
| Groblernziel: | Defekte IT-Geräte zur Reparatur vorbereiten. |
| Feinlernziel: | Selbständiges und richtiges Ausfüllen eines Reparaturscheines und Erkennen von Fehlerquellen. |
| Methode: | Lehrgespräch mit Kartenabfrage und Fallstudie |
| Medien / Hilfsmittel: | Defekte IT-Geräte, falsch / richtig ausgefüllte Reparaturscheine, Moderationskarten, Stifte |
| Dauer: | ca. 15 Minuten |
| Zielgruppe: | Zwei Auszubildende zum IT-Systemkaufmann im ersten Ausbildungsjahr |
| Rahmenbedingungen: | ruhiger Schulungsraum, ungestörte Atmosphäre |
| Lernzielkontrolle: | Lückenhaft ausgefüllte Formulare, Fallbeispiel mit Geräten, Kontrollfragen |
| Erfolgssicherung: | Eintrag des Gelernten ins Berichtsheft Wiederholung / Übung Transfer Einsatz in der Reparatur-Annahme, wo die Reparaturscheine verwendet werden |

Die nachfolgende Beschreibung des Unterweisungsablaufes umfasst 5 Seiten.
Ich erkläre, dass ich diese Unterweisungsunterlagen selbstständig erstellt habe.

Heilbronn, den 26. März 2005
Jan Niggemann

2. Ablaufplan

Phase 1: Vorbereiten

- 1.1 Schulungsraum vorbereiten
- 1.2 Begrüßung und gegenseitige Vorstellung
- 1.3 entspannte Atmosphäre herstellen
- 1.4 Ausgangssituation schildern
- 1.5 Lernziel nennen
- 1.6 Vorkenntnisse klären
- 1.7 Sitzordnung einnehmen
- 1.8 Lernatmosphäre herstellen
- 1.9 motivieren
- 1.10 Interesse wecken

Phase 2: Gemeinsame Erarbeitung

2.1 Die Auszubildenden erarbeiten gemeinsam, was ein Reparaturschein enthalten könnte. Hierzu erhalten sie Moderationskarten, auf die sie ihre Ideen eintragen (pro Karte ein Stichwort)

Zu erarbeitende Inhalte:

Wer füllt aus?

Datum des Falles

Kundennummer – Welchem Kunden gehört das Gerät?

Ansprechpartner – Wer ist der Ansprechpartner beim Kunden?

Telefon-Nummer – für Rückfragen beim Ansprechpartner

Seriennummer – Notwendig zur Garantieüberprüfung

Genaue Fehlerbeschreibung

Welches Zubehör wird mit abgegeben (z.B. Ladegeräte oder Kabel)

2.2 Durch gezielte Fragen werden mögliche Fehlerquellen bei der Erstellung des Reparaturscheines gemeinsam erarbeitet.

Während dieser Phase: Aktivierung, Hilfestellung, Lob

Phase 3: Zusammenfassung

- 3.1 Der Ausbilder fasst die Inhalte des Reparaturscheins zusammen. Die Verdeutlichung erfolgt anhand eines korrekt ausgefüllten Musters (vgl. Anlage)
- 3.2 Erfolgskontrolle durch Fallbeispiel. Beide Azubis bekommen je einen eigenen Fall zur Bearbeitung, den der Ausbilder kontrolliert. Falls nötig Hilfestellung durch Ausbilder.
- 3.3 Der Ausbilder teilt den Auszubildenden mit, dass sie als nächstes in der Abteilung Reparatur-Annahme eingesetzt werden und dort ihre erlernten Kenntnisse einsetzen können.
- 3.4 Ergänzungswissen
Der Reparaturschein ist auch als Word-Dokument vorhanden. Er kann am PC ausgefüllt und z.B. per eMail versendet werden.
- 3.5 Transfer
Gezielter Einsatz im IT-Service, wo die Reparaturscheine verwendet werden.
- 3.6 Eintragen in das Berichtsheft
- 3.7 nächsten Termin und nächstes Thema nennen
- 3.8 Dank und Verabschiedung