

## Leitfaden überbetriebliche Kurse Fachfrau/Fachmann Kundendialog

### Besuchspflicht

Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Kurse, die von den Lernenden nicht besucht werden, müssen nachgeholt werden. Besteht keine Möglichkeit, den Kurstag in einer nützlichen Frist zu besuchen bzw. nachzuholen, ist der Lehrbetrieb dafür verantwortlich, dass der Lernende die Zielsetzung des Kurstages erreicht.

### Grundsätze

- Wir pflegen ein Klima der gegenseitigen Achtung und des Vertrauens.
- Wir begegnen uns mit gegenseitiger Wertschätzung, Rücksichtnahme und Toleranz.
- Wir respektieren, unterstützen und helfen uns gegenseitig.
- Wir achten insbesondere während den Unterrichtszeiten auf eine ruhige Arbeitsatmosphäre.
- Wir schauen für Ordnung und Sauberkeit in allen Räumlichkeiten und entsorgen unseren Abfall in den dafür vorgesehenen Behältern.

### ÜK Termine/Persönliche Einladungen

Alle ÜK Termine sind ab neuem Schuljahr - jeweils im August – im ÜK Verwaltungstool «educola» für Lernende und Berufs/Praxisbildner ersichtlich.

Die persönlichen Einladungen werden von der **AURIS** Geschäftsstelle, ca 3 Wochen vor dem jeweiligen ÜK Tag, auf educola hochgeladen. Ein entsprechendes Mail geht an die Lernenden, Berufs- und Praxisbildner.

### Verhinderung am ÜK-Unterricht (entschuldigt)

Bei Krankheit oder Unfall müssen die Lernenden eine Abmeldung, spätestens 15 Minuten vor Kursbeginn, per Mail an die **AURIS** Geschäftsstelle senden: [info@auris-verband.ch](mailto:info@auris-verband.ch).

In der Mail muss der zuständige Lernverantwortliche (Berufsbildner und oder Praxisbildner) im CC eingefügt sein.

### Arzt, - Zahnarzt- und amtliche Termine sind ausserhalb der ÜK Zeiten wahrzunehmen.

Bei kurzfristiger Verhinderung aus entschuldigen Gründen (ÖV-Störungen), melden sich die Lernenden telefonisch, mindestens 15 Minuten vor dem ÜK, bei der **AURIS** Geschäftsstelle **044 503 77 88**. Ein Foto von der Anzeigetafel oder einen PrintScreen (SBB-Website oder SBB-App) mit entsprechender Verspätungsmeldung muss der Geschäftsstelle vorgelegt werden.

### Verhinderung am ÜK-Unterricht (unentschuldigt)

Falls die Lernenden zu spät erscheinen (nach Kursbeginn = 08.30 Uhr oder unentschuldigt fehlen (vergessen, verschlafen) werden sie zum ÜK-Nachholer eingeladen und dem Betrieb **CHF 240.95 (Vollkosten)** in Rechnung gestellt.

Sämtliche Absenzen werden im ÜK Verwaltungstool «educola» erfasst; Berufs/Praxisbildner werden entsprechend von der Geschäftsstelle informiert.

### Ferien/Anlässe

**Ferien und Anlässe sind ausserhalb der ÜK-Fenster zu planen und gelten nicht als entschuldigte Absenzen.** Für ausserordentliche Anlässe kann die ausbildungsverantwortliche Person, mind. 14 Tage vor dem ÜK Termin, ein schriftliches Gesuch via mail an die **AURIS** Geschäftsstelle [info@auris-verband.ch](mailto:info@auris-verband.ch) stellen.

### Erscheinungsbild

**Die überbetrieblichen Kurse sind Teil der betrieblichen Ausbildung.** Es wird ein gepflegtes und geschäftskonformes Auftreten «Business Casual» erwartet.

Käppli, Mützen, Bauchfreie Tops, Strandkleider, Flip-Flops, Sonnenbrillen usw sind in der Freizeit zu tragen.

### Elektronische Geräte

Während den Kursstunden ist die Verwendung sämtlicher elektronischer Geräte nur gemäss Anweisung der Referenten gestattet.

Das Mobiltelefon wird während dem Unterricht auf dem Handy-Parkplatz deponiert und der Flugmodus ist aktiviert.

Das Mobiltelefon darf während den Pausen und über Mittag genutzt werden.

Der Laptop ist während der laptopfreien Zeit zugeklappt auf dem Tisch oder in der Tasche weggeräumt.

### Rauchen, Alkohol und Drogen

Rauchen, Alkohol- und Drogenkonsum ist im gesamten Gebäude untersagt!

Für Raucher hat es vor dem Hauseingang einen Aschenbecher.

### Essen und Trinken

Essen in den Kursräumen ist nicht erlaubt. Wasser und Getränke in abschliessbaren Flaschen sind erlaubt (Dosen nicht!). Essen ist über Mittag an den Stehtischen und in den Gruppenräumen erlaubt. Pizza- oder sonstige Lieferdienste sind nicht gestattet.

### Massnahmen

Wer mutwillig oder vorsätzlich die Bestimmungen missachtet, wird entweder vom ÜK weg-gewiesen und/oder für den Schaden haftbar gemacht. In jedem Fall werden bei Missachtung die Eltern sowie die ausbildungsverantwortliche Person informiert.

Wir haben den Leitfaden gelesen und kennen die Konsequenzen bei deren Missachtung.

**Lernende /Lernender**

**Name / Vorname: (Blockschrift)** \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

**Eltern: (sofern Lernende /Lernender noch nicht 18 Jahre alt)**

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

**Lehrbetrieb**

**Name Lehrbetrieb:** \_\_\_\_\_

Name / Vorname Berufsbildner/in: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Das unterschriebene Dokument muss am 2. üK Tag dem üK Leiter abgegeben werden; Danke.