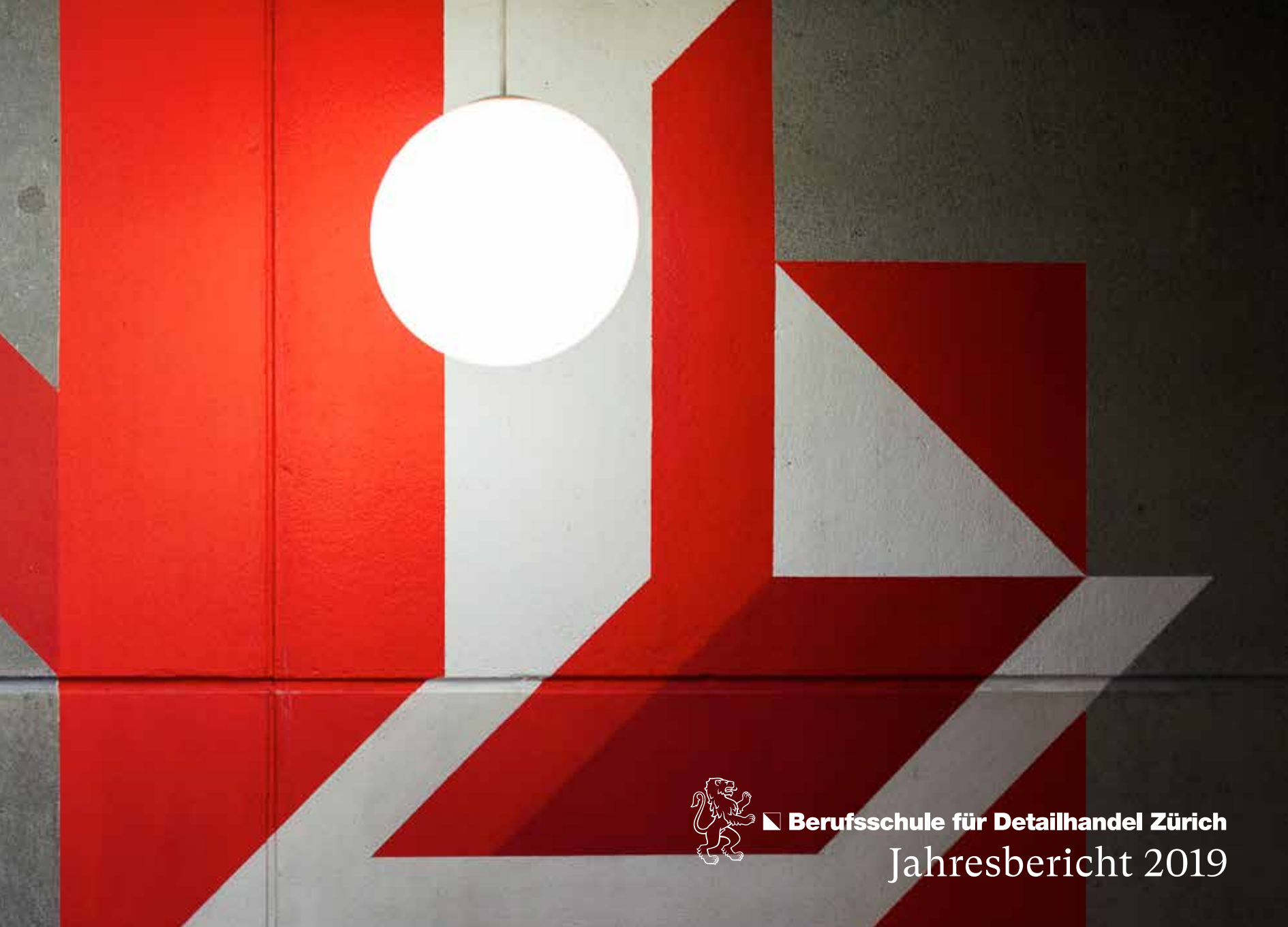




■ **Berufsschule für Detailhandel Zürich**
Jahresbericht 2019



Berufsschule
für Detailhandel Zürich



16

HERAUSGEBERIN

Berufsschule für
Detailhandel Zürich
Niklausstrasse 16
8006 Zürich

REDAKTION

Irène Heussi-De Martin,
Christoph Bühler

LEKTORAT

Brigitte Matern, Konstanz

GRAFIK, FOTOGRAFIE

Michael Schoch, Zürich

DRUCK

Printoset Zürich

VORWORTE

Erich Mattes	4
Silvan Muffler	6
Andreas Brautlecht	8

BILDUNG

Fachamtsbereiche	10
Entwicklung Anzahl Lernende	11
Organigramm DHZ	12
Lehrpersonen DHZ	13

PHARMA

Karin Jung	14
Lorenz Schmid	16
Ursula Wusk	18

KOMPETENZEN

Niklaus Schatzmann	20
René Graf	22
Rageth Clavadetscher	24
 Sprachaufenthalt	 26
Integrationsklasse	28

Vorwort

Die Berufsschule für Detailhandel Zürich stellt den Begriff Kompetenz ins Zentrum dieses Jahresberichts. Sie wissen, dass das Wort Kompetenz sehr oft und zudem ganz unterschiedlich verwendet wird. Es geht uns aber nicht darum, einen wissenschaftlichen Diskurs auszulösen, sondern darum, besser zu verstehen, dass je nachdem Kompetenz etwas ganz anderes bedeuten kann.

Aus der Sicht der Schulaufsicht ist klar, dass Kompetenz bei den Lehrpersonen zu suchen ist. Sie tragen zu einer guten Schule entscheidend bei. Unsere Schulkommission überprüft mit regelmässigen Unterrichtsbesuchen, ob diese Voraussetzung erfüllt ist. Ebenso wichtig ist ein optimales Schulumfeld. Vertrauensvolle und stabile Beziehungen zu den Lehrbetrieben und den Lernenden sind zentral. Im Vorwort unseres Schulkommmissionspräsidenten Silvan Muffler erfahren Sie mehr darüber, wie unsere Schule als Kompetenzzentrum für Detailhandel und Pharmazie ihre Rolle künftig wahrnehmen will.

Lehrpersonen müssen sich ständig weiterentwickeln, um einen praxisorientierten und attraktiven Unterricht gestalten zu können. Stellvertretend für die Lehrpersonen un-



serer Schule beschreibt Andreas Brautlecht, Vorsitzender des Gesamtkonvents, was er unter Kompetenz versteht und wie unsere Lehrpersonen die persönliche Weiterentwicklung meistern.

Die Grundbildungen von Detailhandel und Pharmazie werden auf das Schuljahr 2022 total revidiert. Was bedeutet dies für die Berufsfachschulen? Der Unterricht orientiert sich künftig noch stärker an den Ansprüchen der Arbeits- und Lebenswelt der Lernenden. Vom Wissen zum Können ist das Credo. Das bedeutet, dass der Aufbau von Handlungskompetenzen nahe beim einzelnen Lernenden geschehen muss. Das Lernen geschieht koordiniert an den drei Lernorten: Betrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse. Lernen soll möglichst unmittelbaren Nutzen stiften.

Für die Schulführung bedeutet dies, dass sie Lehrpersonen darin unterstützt, dass diese noch besser in die Rolle von Lerncoaches hineinwachsen können. Sie tragen dazu bei, dass die Lernenden deklaratives und prozedurales Wissen entwickeln und anwenden können. Zudem müssen sie in der Lage sein, digitale Lernumgebungen zu gestalten, welche ortsunabhängiges Lernen ermöglichen und die Verknüpfung der drei Lernorte fördern. Unsere Projektgruppe «Ende der Kreidezeit» bereitet dazu eine Pilotphase vor, in der Lerninhalte bausteinorientiert und interdisziplinär vermittelt werden.

Auch auf organisatorischer Ebene wird es wichtiger werden, dass sowohl Schulstrukturen als auch Lernangebote auf die

Ansprüche von Lernenden und Arbeitswelt abgestimmt sind. Ebenso müssen wir dafür sorgen, dass Übergänge und Anschlüsse gut funktionieren.

So gilt es, für die starken Lernenden die Zugänge zur höheren Berufsbildung und zu den Fachhochschulen über die Berufsmaturität (BM) zu verbessern. Die lehrbegleitende BM1 könnte noch viel mehr gefördert werden. Nur etwa zwei Prozent unserer Lernenden dürfen dieses Angebot nutzen. Das Potenzial ist aber viel höher.

Für Lernende mit besonderem Bildungsbedarf sind Angebote wie Stützkurse und Lerncoachings durch unsere FiB-Coaches sehr hilfreich. Dass die Vorlehre – insbesondere die Integrationsvorlehre – so starken Anklang bei den Betrieben gefunden hat, freut uns sehr. Die drei neuen Klassen sind aber keine Selbstläufer und fordern uns auch entsprechend heraus.

Wer als Erwachsener einen Berufsabschluss nachholen möchte, ist an der DHZ an der richtigen Adresse. Mit Erfolg konnte der erste Vorbereitungskurs auf das Qualifikationsverfahren für Erwachsene gestartet werden. Die DHZ ist auch eine Schule, die bewegt! Zum ersten Mal hatten zwölf unserer Lernenden die Möglichkeit, in England ein dreiwöchiges Auslandspraktikum zu absolvieren und dabei ihre Englischkenntnisse weiter zu verbessern. Die Kurzberichte aus unseren Fachschaften orientieren Sie, welche weiteren Ziele wir erreicht haben.

Im Kompetenzzentrum Detailhandel Schweiz (www.kdhs.ch) engagieren wir uns

für die Weiterbildung nach dem Berufsabschluss. Aus diesem Grund lancieren wir ab August 2020 den Vorbereitungskurs auf die eidgenössische Berufsprüfung «DH-Spezialist/in FA». Die Informationsabende dazu finden am 25. März bzw. 27. Mai 2020 statt.

Eine besondere Gelegenheit bietet der zweite «DH-Day» am Dienstag, 10. März 2020 im Bildungszentrum Sihlpost. Informieren Sie sich zum Thema «Customer Journeys, die begeistern!». Diskutieren Sie mit Felix Rüeger, dem Head of Sales Switzerland der Firma On AG, oder erweitern Sie Ihr eigenes Netzwerk. Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung unter www.kdhs.ch/dhday.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und freue mich auf Rückmeldungen und Kommentare.

ERICH MATTES

Rektor

Unsere Schule als Kompetenzzentrum – eine logische Konsequenz

Kompetenzen sind unser Kapital und unser Kapital gilt es, in jeglicher Form zu entwickeln. Dabei wird unter anderem von fachlicher, sozialer und emotionaler Kompetenz gesprochen. Heutzutage wird von jeder Frau und jedem Mann verlangt, kompetent zu agieren. Das kann aber nicht einfach bedeuten, dass das, was wir haben, einfach nur gekonnt genutzt wird. Denn das wäre ein Stillstand, und Stillstand ist immer ein Rückschritt. Wir müssen unsere Kompetenzen aktiv stärken und erweitern. Nur so können wir auf allen Ebenen kompetent auftreten und den zukünftigen Herausforderungen positiv entgegenreten. In Bezug auf die DHZ beginnt dies mit den Strukturen und Rahmenbedingungen, geht weiter über die in der Schule angestellten Personen und endet in der Begleitung durch aussenstehende Personen.

In einem Rückblick auf das vergangene Jahr 2019 kommt man nicht um das kantonale Projekt «Kompetenzzentren» herum, ein Grossprojekt, welches die Kompetenzen der einzelnen Schulen bündeln will. Für uns als Schule ist dies eine Festigung unserer Position, weshalb wir den Vorschlag in der Diskussionsvorlage zum Projekt unterstützten. Die

DHZ wird dabei neben zwei anderen Schulen weiterhin die Detailhandelslernenden beschulen und ist nach wie vor der einzige Schulort für die Pharmazie. Dies macht die DHZ bereits seit Jahren, so gesehen ist unsere Schule seit Jahren ein Kompetenzzentrum und handelt und entwickelt sich auch seit jeher nach diesem Grundsatz.

Die daraus gewonnenen Erfahrungen sowie das hohe Qualitätsbewusstsein und die schlanken Strukturen ermöglichen in herausfordernden Situationen ein kompetentes und den Situationen angepasstes Handeln. Mit ihrer innovativen Grundhaltung und dem Fokus auf der Grund- und Weiterbildung kann die DHZ ein breites Lernangebot bereitstellen. Wir decken dadurch alle Bedürfnisse ab und können ein Angebot bieten, das allen Bedarfsgruppen gerecht wird.

Unsere Lehrpersonen – unsere Kompetenzträger und -vermittler

Neben den Rahmenbedingungen und Strukturen funktioniert die DHZ auch deshalb so gut, weil das Miteinander aller in ihr agierenden Personen so gut gelebt wird. Die Lehrpersonen ermöglichen mit ihrem täglichen Ein-

satz eine Begleitung, Förderung und Unterstützung der Lernenden auf höchstem Niveau. Sie vermitteln mit hoher Professionalität und einem kompetent geführten Unterricht allen Lernenden das notwendige Fachwissen. Noch fast noch wichtiger aber: Die Lehrpersonen begleiten die Lernenden auf ihrem Lernweg und fördern ihre überfachlichen Kompetenzen.

Diese Umstände widerspiegeln sich denn auch in den zahlreichen Mitarbeiterbeurteilungen durch die Mitglieder der Schulkommission und der Schulleitung. Bei den Schulbesuchen kann festgestellt werden, mit welchem Engagement und welcher Kompetenz die Lehrpersonen in den täglichen Unterrichtssituationen wirken. Dies ist meines Erachtens nur in einem funktionierenden Kollegium möglich, welches den Anspruch an sich selbst hat, gemeinsam Schritt für Schritt vorwärtszugehen und sich weiterentwickeln zu wollen.

Unsere Schulkommission – ein strategisches Aufsichtsorgan mit der Sicht von aussen

Die Schulkommission, der mehrheitlich Personen aus der Wirtschaft angehören, tritt als strategisches Aufsichtsorgan gegenüber der Schulleitung auf. In dieser Funktion übernimmt das Organ neben der Aufsicht über die Schulleitung auch die Aufgabe, die Anliegen und zukünftigen Herausforderungen der Ausbildungsberufe «Pharmaassistent/in» und «Detailhandelsfachfrau/mann» transparent zu machen. Dadurch können frühzeitig Weichen für die Zukunft gestellt, die stra-



tegische Planung ausgerichtet und proaktiv Veränderungen eingeleitet werden. Durch die vertrauensvolle und kompetente Zusammenarbeit können auch zukünftige Herausforderungen und Projekte im Sinne der Schule, der Lehrpersonen sowie der Schülerinnen und Schüler gemeistert werden. Dies wiederum kommt schliesslich vollumfänglich der Wirtschaft zugute.

Kompetenz ist somit nicht nur eine Eigenschaft einer einzelnen Person. Durch die Zusammenführung verschiedener Kompetenzen und das gemeinsame Streben nach Optimierung entsteht ein «kompetentes Wir», und für dieses «Wir» arbeiten an der DHZ alle zusammen. Schauen wir positiv in die Zukunft und gehen wir gemeinsam als «kompetentes Wir» diese Zukunft Schritt für Schritt und mit einem gesunden Vertrauen an.

SILVAN MUFFLER

Präsident der Schulkommission

Aus dem Gesamtkonvent- vorstand

Lehrpersonen an Berufsfachschulen werden laufend gefordert. Somit ist es, vor allem im Zeitalter der Digitalisierung und in einem Umfeld der Veränderungen, unumgänglich, sich stetig weiterzubilden und die eigene für den Unterricht notwendige Kompetenz zu erweitern. Der Konventvorstand ist beispielsweise bereits im Frühjahr damit beschäftigt, die Dezemberweiterbildungswoche zu organisieren. Alle Lehrpersonen haben dann die Möglichkeit, pädagogisch relevante Weiterbildungsideen einzubringen und bei der Organisation wie auch bei der Durchführung tatkräftig mitzuhelfen. Die eingereichten Vorschläge sind jeweils auf einen praxis- und kompetenzorientierten Unterricht ausgerichtet. Um einen kleinen Einblick zu gewähren, möchte ich hier einige Weiterbildungsangebote aufführen:

- Dieses Jahr besteht die Möglichkeit, das ÜK-Berufsbildungszentrum der Branche Consumer Electronics in Grenchen zu besuchen. Dabei werden die Lehrpersonen einen Einblick in die überbetrieblichen Kurse erhalten und die Lernortkooperation wird gefördert.





- Ein Besuch der Denner-Verteilzentrale in Mägenwil mit 49 LKW-Anlieferungsstationen und 25 000 m² Lagerfläche zeigt wichtige Logistikprozesse praxisnah auf und liefert damit realistische Beispiele zum Supply Chain Management für den Unterricht.
- Der Einsatz von Tablets und «mobile devices» im Unterricht kann an der pädagogischen Hochschule Zürich erlebt und ausprobiert werden.
- Auch das Arbeitsrecht für Lernende wird thematisiert. Gerade im Detailhandel gibt es diesbezüglich immer viele Fragen, mit welchen die Lehrpersonen konfrontiert werden.
- Die Wirtschaftssektoren vom Rohstofflieferanten über die Produktion bis zum Vertrieb können dieses Jahr beispielsweise bei der Taschenfabrik FREITAG erlebt werden.
- Zudem wird speziell für Pharma-Lehrpersonen ein Fachvortrag zu diversen aktuellen Themen rund um die Apotheke angeboten.
- Das Konzept Früherkennung und Frühintervention ist integrierender Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems der Berufsschule für Detailhandel Zürich. Gemäss den an der DHZ gelebten Grundwerten werden Auffälligkeiten und problematische Verhaltensweisen von Lernenden nach Möglichkeit frühzeitig erkannt und richtig gedeutet. Damit bietet dieses Konzept eine Hilfestellung für Lehrpersonen im Umgang mit Lernenden in Krisensitu-

ationen. In der Dezemberweiterbildungswoche wird dieses Konzept mit verschiedenen Referaten zur «Generation Z» sowie zu «psychischen Störungen bei Jugendlichen» implementiert und thematisiert.

- Lehrpersonen sind auch vielen Belastungen ausgesetzt. Treten diese Belastungen gehäuft oder über längere Zeit auf, stellen sie Risikofaktoren für die Gesundheit und das Wohlbefinden dar. Gesundheit und Wohlbefinden beeinflussen jedoch das Schulklima, die Unterrichtsqualität sowie den Bildungserfolg bei den Lernenden. Gesundheit und Wohlbefinden bei Lehrpersonen eine wichtige Kombination, welche in einem Fachvortrag nähergebracht wird.

An dieser Stelle möchte ich – auch im Namen des ganzen Vorstandes – der Schulleitung, der Verwaltung und allen Lehrpersonen, welche sich als Organisatoren und Organisatorinnen zur Verfügung stellen, ganz herzlich danken. Ohne diese Unterstützung wäre eine solche Weiterbildungswoche nicht realisierbar.

ANDREAS BRAUTLECHT

Vorsitzender des
Gesamtkonvents vorstands

Fachamtsbereiche

Gesellschaft

Die Wegleitung für die selbstständige Arbeit ist in Zusammenarbeit mit dem Fachamt Pharma Allgemeinbildung überarbeitet und eingeführt.

Wirtschaft

Auf der Plattform nanoo.tv sind Filmausschnitte, Kurzfilme oder TV-Sendungen für den Fachbereich Wirtschaft ausgewählt und dokumentiert.

Deutsch

Der Stoffplan Deutsch Detailhandelsfachleute ist im Sinne des Projektes «Ende der Kreidezeit» überarbeitet, präzisiert und auf interdisziplinäre Kompetenzen ausgerichtet. Die DHZ ist neu für das QV Deutsch schriftlich im Autorenteam des SDBB vertreten.

Detailhandelskenntnisse/-praxis

Die DHK-/DHP-Unterrichtsunterlagen sind überprüft und aktualisiert. Ein HQV DHK ist bei allen DF-Klassen im 4. Semester durchgeführt und ausgewertet.

Fremdsprachen

Die neuen Lehrmittel Englisch und Französisch für Detailhandelsfachleute und Pharma-Assistentinnen und Assistenten sind erprobt, das Stoffprogramm ist überprüft und angepasst.

Sport

Ein neues Konzept Sporttage für Klassen ohne Sportunterricht ist erstellt und umgesetzt.

Pädagogische Informatik

Interaktive Monitore sind im Hinblick auf eine allfällige Ausrüstung sämtlicher Zimmer testweise installiert und evaluiert. Die Office-365-Strategie ist zusammen mit der Schulleitung aufgegleist.

Fachkundeunterricht Pharma

Die Pharma-Skripten in Allgemeiner und Spezieller Berufskunde werden laufend aktualisiert. Auf der Plattform nanoo.tv sind neue Filmausschnitte, Kurzfilme oder TV-Sendungen für den Fachkunde-Unterricht dokumentiert.

Allgemeinbildender Unterricht Pharma

Die Wegleitung für die Selbstständige Vertiefungsarbeit ist in Zusammenarbeit mit dem Fachamt Gesellschaft überarbeitet und eingeführt.

Qualitätsleiter

Die Klimabefragung 2020 im 2. Lehrjahr ist erfolgreich durchgeführt.

Qualitätsentwicklungsleiter

Ein Konzept zur Erstellung einer Kompetenzmatrix für die Lehrpersonen der DHZ ist der Schulleitung vorgelegt.

Fachkundige individuelle Begleitung

Die Vorstellung der FiB-Aufgabenbereiche durch die FiB-Lehrpersonen in den Klassen bei Lehrbeginn ist verbessert und einheitlich visualisiert.

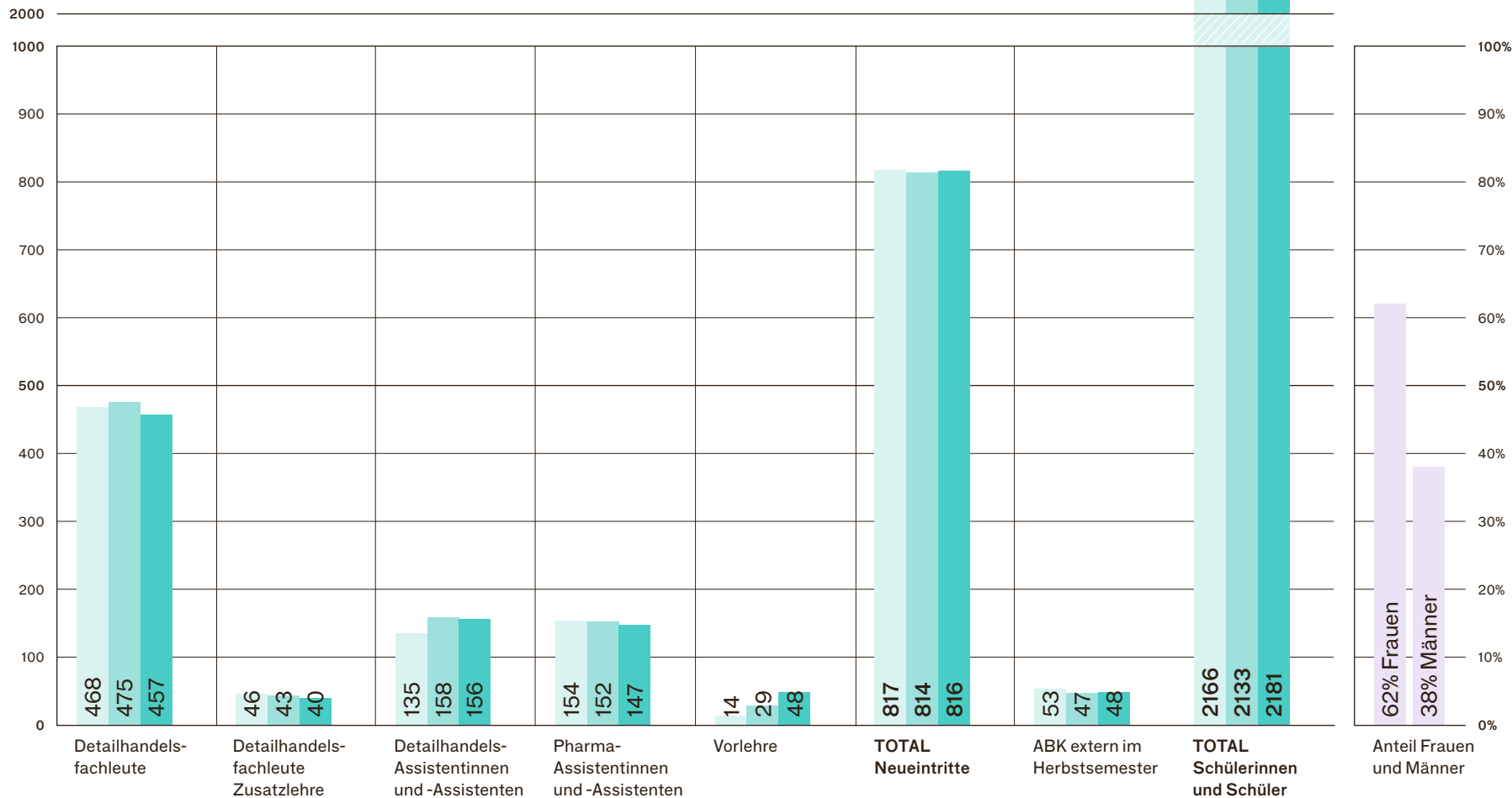
Gesundheitsförderung/Suchtprävention

Eine Veranstaltung zur Information über die Gefahren von Aids sowie die geeigneten Massnahmen zur Risikovermeidung ist durchgeführt. Die Implementierung des Konzeptes Früherkennung und Frühintervention an der DHZ ist organisiert und durchgeführt.

Entwicklung Anzahl Lernende

Neueintritte Herbstsemester

2017 2018 2019



Organigramm DHZ

Behörde		Bildungsdirektion MBA			Mitsprachegremien
Schulorgane		Schulkommission Büro der SK			
Linienorganisation	Schulleitung	Rektor und Sicherheitsbeauftragter Erich Mattes			Konvent der Lehrpersonen
		Abteilungsleiterin 1 Prorektorin Karin Jung	Abteilungsleiterin 2 Prorektorin Lukas Gallmann	Leiterin Dienste Bettina Hurni	Konventvorstand
	Dienste	Schulsekretariat Lisa Finizio Dina Nami Fatma Stefani	Rechnungswesen Marianne Wegmann	Sachbearbeitung Personelles Martina Steiger	
		Mediothek Susanne Fretz	Hausdienst Erwin Thoma		
	Fachämter	ABU Pharma Susanne Weiss	DH-Kenntnisse/-Praxis Andreas Brautlecht	Deutsch Heike Reinheimer	Fachämterkonferenz
		Fachkunde Pharmazie Petra Lübben	Fremdsprachen Philipp Schweizer		
		Gesellschaft Rob van de Pol	Pädagogische Informatik Christoph Bühlmann	Sport Faid Sale	
		Wirtschaft Hanspeter Kunz			
	Spezielle Aufgaben und Projekte	Q-Leitung (QL) Markus Jutzeler	QE-Leitung (QEL) Pascal Abele	Psychologische Beratung Dr. Miriam de Vries	
		FiB Riccardo Orelli	Gesundheitsförderung KLP Nuschin Camponovo	Gesundheitsförderung KLP Hanspeter Kunz	
		Kommunikation Irène Heussi-De Martin	Kommunikation Christoph Bühler	Webmaster Micha Rüflin	
	Kustodien	Informatiksupport Christoph Bühlmann	Medien DHK/DHP Patrik Brunner		
		Audiovisuelle Mittel Markus Jutzeler	Sammlung Lifestyle Irena Dolder	Sammlung Pharmazie Petra Lübben	
Organisation der Lernenden					Konferenz der Klassenvertreter/-innen

Lehrpersonen DHZ

A	D	K	P	U
Pascal Abele Denise Abplanalp Jeannette Amos Patrik Aregger Laura Auchli	Annetta Debrunner Irena Dolder Anita Dornbierer Susanne Dubach Lajescha Dubler	Gisella Kahrom Martina Kilchenmann Angelika Kokkinis Hanspeter Kunz Aline Kunz	Dimitrios Papalazarou	V
B	E	L	Q	Rob van de Pol Gisela Vesely Daniella Vetterli Gisela von Däniken
Luc Bachmann Bettina Baumann Rosmarie Berger Irene Billeter Raffael Bisig Remo Boccuzzo Selma Bonne Andreas Brautlecht Annina Brun Patrik Brunner Corina Bucher Christoph Bühler Christoph Bühlmann French Büsser	Marina Eicke Patricia Ernst-Preisig	Mirko Lehnherr Peter Leutwiler Petra Lübben	R	W
	F	M	Heike Reinheimer Martha Risi Daniela Romero Mercedes Roth Micha Rüflin Admir Rusiti	Julia Weber Christian Weidemann Eva Weingartner Susanne Weiss Monika Wick Thomas Widmer Monika Willi Thomas Wyss
	Marianne Frey Caroline Fritz Victor Furrer	Edgar Martins Carvalho Erich Mattes Bettina Meier Felix Meier Boris Mijatovic Joëlle Mijatovic Besart Mulaj Colette Murer	S	X
	G	N	Faid Sale Alper Salman Ariane Schaetzle Myriam Schaltegger Sylvia Schär Erich Schenkel Walter Schwarz Mélanie Schwarz Philipp Schweizer Isabel Schweizer Carole Schweizer-Eugster Edith Stoll Anna Stolz	Y
C	H	O	T	Kaya Yigit
Cornelia Cadisch Claudia Calistri Ursin Camenisch Nuschin Camponovo Raffaella Chan	Irène Heussi-De Martin Ilonka Heyn	Sabine Neuenschwander	Selami Tahiri Martin Tschudin	Z
	I/J	Riccardo Orelli Olayinka Otuyelu		Christof Zach Caroline Zimmermann Urs Zimmermann Florian Zimmermann Claudia Züllig Regula Zupan
	René Jenni Karin Jung Markus Jutzeler			

Die Grundbildung der Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ: vom KoRe-Modell zum kompetenzorientierten Modell

Wie der Detailhandel, steht auch die Grundbildung der Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ unter dem Zeichen des Wandels.

Seit über 60 Jahren werden an unserer Berufsfachschule nicht nur Detailhandelslernende, sondern auch Pharma-Assistentinnen und -Assistenten erfolgreich ausgebildet. Seit 2007 basiert diese Ausbildung auf dem Kompetenzen-Ressourcen-Modell (KoRe-Modell), ausgehend von unterschiedlichen Arbeits- und Lebenssituationen, welche inner- und ausserhalb des Berufsumfeldes für künftige Pharma-Assistentinnen und -Assistenten relevant sind.

Die Rolle einer Apotheke in der pharmazeutischen Grundversorgung und in der Erbringung von Dienstleistungen hat sich in den letzten Jahren sehr stark verändert. Die Apotheke ist zur zentralen und flexiblen Anlaufstelle in vielen Gesundheitsbelangen geworden. So übernimmt sie beispielsweise die Beratung und Betreuung von Kunden oder Patienten mit chronischen Krankheiten.

Diese Entwicklungen und Veränderungen werden im Rahmen der Totalrevision in die berufliche Grundbildung aufgenommen,

um das Berufsbild auf den aktuellsten Stand zu bringen. Dabei orientiert man sich an der Entwicklung von Handlungskompetenzen. Das Inkrafttreten der neuen Bildungserlasse ist für 2022 geplant. Unter der neuen Berufsbezeichnung «Apothekenassistent/in EFZ» sollen die künftigen Lehrabgänger auch zusätzliche Kompetenzen im Bereich von medizinischen und diagnostischen Tätigkeiten erwerben und damit ihren Berufsstand stärken.

Was bedeuten die neuen Bildungserlasse für uns als Berufsfachschule?

Nach wie vor werden im Kanton Zürich die künftigen Apothekenassistentinnen und -assistenten EFZ an unserer Schule unterrichtet werden. Wie bereits unser Rektor, Erich Mattes, im Vorwort erwähnte, müssen unsere organisatorischen Strukturen den neuen Herausforderungen angepasst werden. So werden wir unsere Infrastruktur nach den neuen Rahmenbedingungen ausrichten, damit Handlungskompetenzen und Leistungsziele zum Beispiel im Bereich der medizinischen Diagnostik auf hohem Qualitätsniveau

kompetent und praxisnahe vermittelt werden können. Notwendige Einrichtungen und Lehrmaterialien zur Vermittlung von deklarativem und prozeduralem Wissen – zum Beispiel im Bereich medizinische Tätigkeiten – sind genauso wichtig wie die Vermittlung durch fachkompetente Lehrpersonen.

Unsere hochqualifizierten Apothekerinnen und Apotheker sind allesamt erfahrene und pädagogisch geschickte Lehrpersonen. Sie werden wie bisher den berufskundlichen Unterricht vermitteln und sich laufend in bestimmten medizinischen Bereichen nachqualifizieren.

Das Erlangen einer fundierten Allgemeinbildung wie auch die berufsspezifische Kompetenz, ein Beratungsgespräch in einer Fremdsprache (Französisch, Englisch) selbstständig und erfolgreich durchführen zu können, sind uns ebenso wichtig.

Besonders wichtig ist die Schaffung von echten Zukunftsperspektiven für unsere Lernenden, damit der Beruf attraktiv bleibt. So müssen auch die Anschlusslösungen im Hinblick auf die höhere Berufsbildung oder die Fachhochschulen (via BM 2) nahtlos funk-



tionieren, damit auch das Image des Berufes gestärkt wird. Unser Bestreben wird es sein, unseren Lernenden zudem die Berufsmaturität mit Ausrichtung Gesundheit und Soziales berufsbegleitend zu ihrer Grundausbildung zu ermöglichen (BM 1).

Die Validierung der BiVo und BiPlan steht demnächst an. Ab dann werden wir mit der operativen Umsetzung des Schullehrplanes und der Schulung unserer eigenen Lehrpersonen beginnen.

Schon heute freue ich mich in meiner Funktion als Schulleitungsmitglied, das Projekt zur Umsetzung und Einführung der neuen Grundbildung leiten zu dürfen.

KARIN JUNG

Prorektorin DHZ



Wir sind geimpft.
Sie auch?



sepharm
Dr. Lorenz Schmid
Apotheker / Pharmazeut

«DIE ZUKUNFTS- PERSPEKTIVEN SIND VIELVERSprechEND.»

DHJ: Welchen Stellenwert haben Lernende in Ihrer Apotheke?

LORENZ SCHMID: Wir empfinden sehr viel Freude an der Ausbildung von Pharma-Assistentinnen und -Assistenten. Die Entwicklung von jungen Menschen nach der Schule hin zu jungen, selbstständigen Persönlichkeiten ist unglaublich. Nicht nur wir Altgediente dürfen dies miterleben, auch unsere Kunden sprechen uns immer wieder auf diese positive Entwicklung an. Schliesslich machen wir diese Ausbildungsarbeit auch für unsere Zukunft, denn die Pharma-Assistentinnen und -Assistenten sind und bleiben das Aushängeschild der Offizinapotheke.

Welche Kompetenzen braucht es, um eine moderne Apotheke zu repräsentieren?

Die Kompetenzen ergeben sich aus dem Kundenbedürfnis. Warum kommen Menschen in die Apotheke? Sie wünschen ein Produkt für Gesundheit, Körperpflege oder Prävention und wollen etwas kaufen, wie im klassischen Detailhandel. Voraussetzung hierfür sind speditives, fehlerfreies Arbeiten, Skills in Verkauf, Cross-Selling und Kommunikation sowie Sprachkenntnisse und Belastbarkeit.

Oder die Kundinnen und Kunden haben ein Bedürfnis aufgrund einer Befindlichkeitsstörung: Sie sind erkältet, der Kopf brummt, die Nase läuft, es juckt sie was, die Haut ist gerötet. Sie wollen eine Erklärung für ihre Befindlichkeitsstörung, eine sogenannte Diagnose. Und sie wollen eine Lösung. Zur Erfüllung dieser Kundenwünsche müssen Pharma-Assistenten über gute medizinische sowie pharmazeutische Fachkenntnisse verfügen, sie brauchen Empathie, müssen Menschen lieben. Pharma-Assistenten sind in dieser Funktion «Ersthilfegeber». Diese Tätigkeit wird sich in den nächsten Jahren weiterentwickeln, eher weg vom Detailhandel hin zur medizinischen Beratung. Diese Entwicklung geht einher mit der Neupositionierung der Offizinapotheke, denn Gesellschaft und Politik erwarten von der Apotheke mehr. So sind Begriffe wie «erste Anlaufstelle im Gesundheitswesen» oder «die Apotheke als Grundversorger» in den letzten Jahren in die Gesetzgebung eingeflossen und Krankenkassen prüfen jährlich, wie die Apotheke als Leistungserbringer neben Hausarzt und Spitalnotfall kostengünstig und zielführend eingesetzt werden kann. Die Zukunftsperspektiven sind vielversprechend.

Wie wichtig ist dabei die schulische Ausbildung?

Die schulische Ausbildung ist mir sehr wichtig. All die genannten Anforderungen der Apotheke als Detailhandelsfachgeschäft, neu auch als erste Anlaufstelle im Gesundheitswesen, sind sehr anspruchsvoll und verlangen entsprechende Kompetenzen. Wie diese

erlangt werden können, ist Gegenstand der Totalrevision der beruflichen Grundbildung für Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ. Dass drei Jahre als Lehrgang weiterhin reichen werden, bezweifle ich. Vorerst werden die Berufsverbände der Apothekerinnen und Apotheker sowie die neu ins Leben gerufenen Interessensgemeinschaften der Pharma-AssistentInnen (z.B. SIPA) gefordert sein, Weiterbildungslehrgänge nach dem Lehrabschluss zu entwickeln und zu forcieren. Wir Apotheker können nicht warten, denn in den nächsten Jahren wird sich weisen, wie sich die Apotheke in der Grundversorgung positionieren kann und ob sie eine prosperierende Zukunft hat.

In Bezug auf die Zusammenarbeit von Betrieb und Schule wäre der Wunsch meiner ausbildenden Kolleginnen und Kollegen der vermehrte direkte Kontakt mit den Lehrpersonen. Häufig kommt es zu diesem erst, wenn es bei Problemen schon zu spät ist. Der direkte Kontakt ist wichtig, denn wir sind gemeinsam für die Ausbildung und Zukunft unserer jungen Mitarbeiter verantwortlich. Wir sind generell sehr zufrieden mit dem der Schule, herzlichen Dank.

DR. LORENZ SCHMID

Inhaber und verantwortlicher Apotheker der
TopPharm Apotheke, Paradeplatz Zürich

«DIE SITUATION DER LERNENDEN HAT SICH STARK GEWANDELT – SOWOHL DAS PRIVATLEBEN ALS AUCH DIE SCHULISCHE VORBILDUNG.»

DHJ: Was bedeutet es für Sie Pharma-assistentinnen auszubilden?

URSULA WUSK: Für mich am wichtigsten ist es, unseren schönen Beruf als Pharma-Assistentin mit Leidenschaft auszuüben. Mir gefällt mein Beruf und dies will ich mit Freude und Begeisterung an Jugendliche weitergeben. Ich möchte ihnen vermitteln, wie wichtig die Aufgabe der Apotheke in unserem Gesundheitssystem ist. Wir sind die erste Anlaufstelle für unsere PatientInnen und KundInnen, dies während 24 Stunden, 365 Tage im Jahr.

Welche Kompetenzen muss eine Pharma-assistentin besitzen, um erfolgreich in einer stark frequentierten Apotheke wie der Bellevueapotheke mit internationaler Kundschaft zu überzeugen?

Neben den fachlichen Fähigkeiten und dem Fleiss sind die zentralen Kompetenzen in unserer Apotheke Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Stressresistenz sowie Hilfsbereitschaft vorne an der Theke und auch innerhalb des Teams. Unsere Pharma-AssistentInnen müssen sortimentssicher sein und ein sehr hohes Mass an Leistungsbereitschaft und Neugierde haben. Wichtige Vorausset-

zungen sind die beständige Freude am Kundenkontakt, Sprachgewandtheit im Umgang mit ausländischer Kundschaft und Touristen, sowie die Bereitschaft, im Sinne einer Notfallapotheke lösungsorientiert zu handeln. Unsere Pharma-AssistentInnen sollten daher in der Lage sein, im Berufsalltag auch komplexe Aufgaben mit viel Multi-Tasking zu meistern.

Sie sind seit 20 Jahren Ausbilderin. Was hat sich im Verlaufe der letzten Jahre verändert?

Diese Ausbildung war schon immer anspruchsvoll und hat im Verlaufe der letzten 20 Jahre deutlich an Komplexität zugenommen. Früher konnten wir uns als Ausbildungsstätte auf die fachlichen Aspekte der Lehre konzentrieren. Die Situation der Lernenden hat sich stark gewandelt – sowohl das Privatleben als auch die schulische Vorbildung und damit verbundene Herausforderungen spielen eine grosse Rolle und werden in den Betrieb mitgenommen.

Aber auch unsere Beratungstätigkeit hat sich verändert aufgrund der Tatsache, dass die PatientInnen und KundInnen durch das

Internet viel besser informiert sind als früher. Auch wir sind Teil der digitalen Welt, daher erleben wir dies mehrheitlich positiv, da wir so professioneller und mehr auf Augenhöhe beraten können.

Wie wichtig ist ihnen die schulische Ausbildung ihrer Pharmaassistentinnen?

Die schulische Ausbildung empfinde ich als überaus wichtig. Sie deckt sehr viele Aspekte ab, ist abwechslungsreich und stellt ein wichtiges Fundament für unsere Ausbildung dar. Die Kombination der Lehrinhalte zwischen der Berufsschule, den überbetrieblichen Kursen und der Formation im Ausbildungsbetrieb muss Hand in Hand gehen und ist essenziell, um die Lernziele erreichen zu können. Wichtig ist, dass die Lernenden in der Schule positive Erfahrungen machen und erkennen, dass man sich als junger Mensch auch mit Leistung auszeichnen kann und so der Ehrgeiz geweckt wird, sich nicht mit dem Mittelmass zufrieden zu geben. Die Umsetzung und die Anwendung des Wissens sowie die zwischenmenschlichen Aspekte finden dann im Lehrbetrieb ein starkes Gewicht und müssen dort eingeübt und gefestigt werden.

Wie sieht die Zukunft aus für Pharma-assistentinnen? Ist der Beruf noch immer attraktiv?

Leider sind nur wenige der Pharma-AssistentInnen, die ich in den letzten 20 Jahren ausgebildet habe, über längere Zeit in der Apotheke geblieben. Dies wirft einige Fragen bezüglich der Attraktivität unseres Berufes auf- Von den





unangenehmen Arbeitszeiten abgesehen kann der Beruf der Pharma-Assistentin weiterhin erfüllend sein, und es wird – allen pessimistischen Szenarien, die wir schon seit vielen Jahren hören – eine gangbare und gute Zukunft für die Apotheken geben. Gegenwärtig bestehen aber auch gewisse Unsicherheiten bezüglich der Reform in der Ausbildung der Pharma-Assistenten. Die Apotheken werden neue und erweiterte Aufgaben in der medizinischen Grundversorgung übernehmen, vor allem im diagnostischen, klinischen und therapeutischen Bereich. Demzufolge müssen die Apotheker entlastet werden und vermehrt, bisherige Tätigkeiten an Pharma-Assistenten delegieren. Daher und zur Aufwertung ihres eigenen Berufsbildes sollten diese unbedingt mehr Kompetenzen erhalten, die auch mit einer angemessenen Entlohnung einhergehen müssen.

URSULA WUSK

Pharma-Assistentin und Berufsbildnerin,
Bellevue Apotheke, Zürich

«DAS VERMITTELTE WISSEN MUSS SICH DARAN MESSEN, WIE ES DIE LERNENDEN IN DER PRAXIS EINSETZEN KÖNNEN.»

DHJ: In den Berufsfachschulen ist aktuell eine Reform der Grundbildungen im Gange. Die Begriffe Digitalisierung und Kompetenzen stehen im Vordergrund.

Inwiefern werden diese die Ausbildung verändern?

NIKLAUS SCHATZMANN: Da sich aufgrund der Digitalisierung die Berufe verändern – denken wir beispielsweise an den Detailhandel mit den Selbstbedienungskassen –, ändern sich auch die in der Ausbildung vermittelten Inhalte. Es braucht künftig auch andere Wege, um den Stoff im Betrieb und in der Schule zu vermitteln. Kommt dazu: Das frühere Wissensmonopol der Lehrerinnen und Lehrer gibt es ja in dieser absoluten Form nicht mehr, da sich die Schülerinnen und Schüler mittels Laptop und Tablet im Schulzimmer sehr schnell Informationen beschaffen können. Gleichzeitig fehlt ihnen aber das Wissen respektive die Erfahrung, um die so gefundenen Informationen auch einschätzen oder verifizieren zu können. Hier sind die Lehrpersonen wichtiger denn je! Die digitalen Kompetenzen der Lernenden werden aber auch aufgrund des Lehrplans 21 zunehmen, der in der Volksschule bereits vie-

le solcher Kompetenzen vermittelt. Kurzum: Die Digitalisierung wird die Ausbildung an den Berufsfachschulen in vielfacher Hinsicht verändern.

Vor welchen Herausforderungen steht die Berufsfachschule?

Die Berufsfachschulen respektive die Schulen allgemein sind einerseits gezwungen, den gesellschaftlichen, beruflichen und technologischen Wandel mitzumachen. Andererseits haben sie die Chance, diese Weiterentwicklungen aktiv zu gestalten. Es gibt viele Veränderungen: bei den Lehrmitteln, bei der Infrastruktur, bei den Inhalten und Bildungsverordnungen. Und es gibt Nachholbedarf auf allen Ebenen – bezüglich Infrastruktur, Unterstützung der Lehrpersonen mit passgenauen Weiterbildungsangeboten und so weiter. Wichtig scheint mir, dass sich die Berufsfachschulen bei diesen Themen aktiv einbringen können.

Welche Veränderungen erwarten die Lehrpersonen?

Der angesprochene Wandel wird sich unterschiedlich schnell vollziehen. Die einzelnen

Berufe und Fächer sind nicht alle gleich betroffen. In vielen Berufen – zum Beispiel im KV und im Detailhandel – geht die Digitalisierung einher mit dem Wechsel hin zur Handlungskompetenzorientierung. Das führt dazu, dass man sich von alten Fachstrukturen löst und den Unterricht stärker an Handlungs- und Alltagssituationen im Betrieb ausrichtet. Das kann eine Herausforderung für Lehrpersonen sein, welche schon längere Zeit keine Erfahrung in der Berufspraxis mehr hatten. Diese Lehrpersonen müssen wir umso mehr unterstützen. Sich auf diesen Prozess einzulassen, bedingt Offenheit, Neugier und Einsatzbereitschaft. Und den Willen, diese Veränderungen aktiv mitzugestalten.

Was ist der Mehrwert einer kompetenzorientierten Ausbildung für die Lernenden?

Der Unterricht in den Berufsfachschulen soll die Ausbildung zur Berufsfertigkeit stärker unterstützen als bisher. Das heisst, das vermittelte Wissen muss sich daran messen, wie es die Lernenden in der Praxis einsetzen können. Gelingt dies, so bewegen sich die Jugendlichen sicherer in der Arbeitswelt und können somit schneller beruflich mobil werden.

Wie schätzen Sie die Zukunft für Detailhandelsberufe ein?

Eine Prognose abzugeben, ist schwierig. Gewisse herkömmliche Routinearbeiten – wie beispielsweise an der Kasse – werden verschwinden. Die Verkaufsgespräche werden anspruchsvoller werden, weil die Kundschaft besser informiert ist. Dazu gehört auch, dass

die Sprachkompetenzen – im Kanton Zürich auch die Fremdsprachenkompetenzen – noch wichtiger werden. Das heisst, auf der Verkaufsfläche wird der Beruf anspruchsvoller werden. Damit stellt sich die Frage: Was machen wir mit schwächeren Lernenden, welche Mühe haben, hier mitzuhalten?

Nimmt man mit dem Einzug der Digitalisierung in den Unterricht eine Abwertung der Allgemeinbildung in Kauf?

Aus meiner Sicht wird es keine Abwertung geben. Im Gegenteil: Die Allgemeinbildung wird, wie ich gerade vorhin aufgezeigt habe, wesentlich bleiben. Ein gut strukturiertes, generelles Übersichtswissen ist nach wie vor sehr wichtig. Man muss wissen, wonach man suchen muss und welche Zusammenhänge es gibt. Ansonsten ist man im Informationsdschungel des Internets verloren. Ein Beispiel: Im Verkaufsgespräch kann man dann nicht sagen: «Sorry, weiss ich nicht, schaue ich nach.» Von daher kann die Allgemeinbildung der Lernenden nicht hoch genug gewichtet werden. Und hier, um den Bogen zu schliessen, werden auch die Lehrpersonen eine zentrale Rolle behalten.

NIKLAUS SCHATZMANN

Amtschef Mittelschul- und
Berufsbildungsamt Kanton Zürich





«FÜR MICH GILT NACH WIE VOR: EINE DETAILHANDELS- AUSBILDUNG IST FÜR DIE PERSÖNLICHE ZUKUNFT EINE DER BESTEN GRUND- BILDUNGEN.»

DH: Im Detailhandel ist aktuell eine Reform der Grundbildungen im Gange. Neu stehen Kompetenzen im Vordergrund. Worin besteht die Herausforderung, Praxis und Fachwissen den Veränderungen anzupassen?

RENÉ GRAF: Die Kompetenzorientierung ist die logische Konsequenz und Weiterentwicklung der Grundbildungen mit Hinblick auf die zukünftigen Anforderungen in der Wirtschaft und natürlich auch im Detailhandel. Die kompetenzorientierte Ausbildung ist ein wesentlicher Faktor für die Mitarbeitenden, den Ansprüchen im stationären Detailhandel und somit den Konsumenten gerecht zu werden. Für alle Beteiligten wird das Veränderungen mit sich bringen. Loslassen von Bestehendem ist für mich ein wichtiges Stichwort. Ich stelle in vielen Begegnungen, Gesprächen und Arbeitsgruppen fest, dass eine grosse Offenheit bei den meisten Beteiligten

besteht, neue Wege zu gehen. Ich denke, das ist generell eine grosse Stärke der Menschen im Detailhandel.

Welche Veränderungen erwarten die Berufsfachschule und die Lehrpersonen?

Gefordert werden alle Beteiligten sein. Lehrpersonen in den Berufsfachschulen, Referenten in den überbetrieblichen Kursen, aber auch die Berufsbildner in den Betrieben. Bis jetzt haben wir vor allem Wissen vermittelt. Dies in sehr guter Qualität und ansatzweise kompetenzorientiert. Wir müssen aber zwingend einen Schritt vorwärtsgehen. Um kompetenz- und somit auch praxisorientiert unterrichten zu können, wird die Nähe zur Praxis für Lehrpersonen zukünftig noch wichtiger.

Welchen Stellenwert wird der E-Commerce in der Ausbildung bekommen?

Generell kann man sagen: Zwei Schwerpunkte bekommen einen zentralen Stellenwert. Einerseits die vertiefte Beratung. Und andererseits der Bereich E-Commerce. Grundlegendes Wissen wird in den ersten zwei Jahren vermittelt. Im dritten Lehrjahr besteht dann die Möglichkeit, die E-Commerce-Inhalte zu vertiefen. Somit legen wir in der Grundbildung eine sehr gute Basis für zukünftige Weiterbildungen. Die Detailhandelsausbildung wird dadurch noch attraktiver.

Wie stellen Sie sich ein zukünftiges Qualifikationsverfahren (QV) vor?

Auch das QV muss der Kompetenzorientierung gerecht werden. Ideen sind vorhanden, und

Diskussionen mit allen Beteiligten sind am Laufen. Grundsätzlich habe ich folgende Haltung: Die Qualität eines QV hängt nicht von der Dauer ab. Die Form, die richtigen Inhalte und eine gute Qualität der Prüfungsexperten sind viel entscheidender. Ich bin in dieser Hinsicht offen für neue Ideen und Wege.

Welcher Mehrwert resultiert für die Lernenden aus der Ausbildungsreform?

Für mich gilt nach wie vor: Eine DH Ausbildung ist für die persönliche Zukunft eine der besten Grundbildungen. In einer Dienstleistungsgesellschaft ist die «Auftritts- oder Wirkungskompetenz» ein wichtiger persönlicher Faktor. Diese Fähigkeit kann man in fast allen Berufen nutzen. Auftritts- und Wirkungskompetenz lernt man nur zum Teil in der Schule oder in überbetrieblichen Kursen. Vor allem bei der täglichen Arbeit im Umgang mit Menschen eignen sich die Lernenden diese Fähigkeiten an.

Den Mehrwert der neuen Grundbildung sehe ich vor allem in der neuen Methodik der effektiven Kompetenzorientierung. Ich bin überzeugt, Lernende, die eine Grundbildung im Detailhandel absolviert haben, sind bestens gerüstet für die zukünftigen Anforderungen im Detailhandel, aber auch, und das scheint mir wichtig, für die Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt generell.

RENÉ GRAF

Präsident Bildung Detailhandel
Schweiz (BDS-FCS), Leiter Talentmanagement
Coop Verkaufsregion Ostschweiz

«DER VERKÄUFER WIRD ZUM VERMITTLER VON SEHNSÜCHTEN, ZUM BERATENDEN HUMANAGENTEN UND ZUM DATENDOLMETSCHER.»

DHJ: Die Digitalisierung der Gesellschaft, insbesondere der Onlinehandel, setzt dem stationären Handel zu. Wie stehen Sie als Geschäftsführer des Glattzentrums zum Thema Digitalisierung?

RAGETH CLAVADETSCHER: «Retail Now» heisst für mich offen, neu und zukunftsorientiert zu denken. Die Digitalisierung ist mehr als eine Chance – sie transformiert unser Zeitalter. Wir verstehen Retail als eine kreative Disziplin, mit welcher wir Kunden inspirieren und neue Beziehungen zu ihnen aufbauen. Es ist wichtig, dem Detailhandel ein Gesicht zu geben. Tatsache ist, dass der Retail sich immer stärker online verlagert. Aber er bleibt relevant, wenn er schnell und flexibel ist und die Kundenbedürfnisse erfüllen kann. Die heutigen Kunden wollen eine reibungslose, aber sinnvoll kuratierte Shoppingexperience, die aktuelle Technologien mit einbezieht und Konsum, Bequemlichkeit, Beratung und Unterhaltung sinnvoll verbindet.

Auch bietet uns die moderne Kommunikation die Chance, den Onlinehandel wieder zurück in den stationären Shop zu holen. Mithilfe von Social Media bauen wir eine

Community auf und generieren Leads, welche zentral sind für unsere stetige Weiterentwicklung. Ist der Kunde bei uns, will er einen Mehrwert zu seinem Produkt. Diesen Wunsch erfüllen wir, indem wir z.B. zum gekauften Markengrill einen Barbecue-Kurs mit einem Profi anbieten, in der eigens eingerichteten Barbecue-Küche des Glattzentrums.

Will der stationäre Shop im Zeitalter von E-Commerce überleben, muss er seine Bedeutung überdenken. Im neuen Einkaufszentrum steht die Beziehung zum Kunden – also zum Menschen – im Mittelpunkt und nicht die Transaktion.

Welche Kompetenzen braucht ein Lernender, um im modernen Einkaufszentrum erfolgreich zu sein?

Im Glatt nennen wir Detailhandelsmitarbeiter «Master of Celebration» oder «Glatt-Experten». Die Zukunft liegt im Human Retail. Der Human Retail beinhaltet für mich das Schaffen von interaktiven Erlebnissen; der Verkäufer wird zum Vermittler von Sehnsüchten, zum beratenden Humanagenten und zum Datendolmetscher. Er führt nicht mehr aus, vielmehr kennt er die Geschichte hinter dem

Produkt, weiss die Bedürfnisse seiner Kunden einzuschätzen und offeriert ein Angebot – von Mensch zu Mensch, live.

Lernende sollen sich für Produkte und die Zukunft des Detailhandels begeistern, die Klaviatur des Trendlesens beherrschen und daraus einen Mehrwert generieren. Sie müssen sich mit Social Media auseinandersetzen, Englisch sprechen und versuchen, ihre generierte Community zu sich ins Geschäft zu holen. Kunden interagieren lieber mit Menschen als mit Technologie, der persönliche Kontakt ist hauptverantwortlich für den erfolgreichen Spagat zwischen online und offline. Diese Chance muss der zukünftige Glatt-Experte nutzen können.

Eine Prognose: Wie sieht der Detailhandel in Zukunft aus?

Die Zukunft des Retail ist menschen- und kundenorientiert. Gefragt ist ein Ökosystem aus verschiedenen Dienstleistungen unter einem Dach, das sich in den Dienst des Kunden und dessen Wünschen stellt. Digitalisierung und Technologie sind die Währung der Zukunft. Wer sie hat und damit umgehen kann, gewinnt. Im Zentrum steht jedoch



immer die Beziehung zwischen Menschen; Humanagenten beraten und inspirieren die Kunden in einem kreativen Lebensraum, einem temporären Dorfplatz, der sich als Third Place neben dem Zuhause und der Arbeit etabliert. Neben der Interaktion auf der innovativen Spielwiese des Shops muss das Angebot echt und wertig sein. Mut, Vision und Exklusivität prägen die Retail-Galerien von morgen. Moderne Konzepte setzen zudem auf Nachhaltigkeit und Werte, sehen den Konsum ganzheitlich und vermitteln dem Kunden ein rundum gutes Einkaufsgefühl. Im Idealfall sind wir ihm einen Schritt voraus und wecken Sehnsüchte, von denen er noch gar nichts weiss. Innovative Ideen stellen den Menschen in den Mittelpunkt – damit er sich dank Beratung und Inspiration zum zufriedenen Konsumenten von morgen entwickelt.

RAGETH CLAVETSCHER

Head of Shopping
Center Management Glatt



Sprachaufenthalt

Im vergangenen Jahr durften wir im Rahmen eines Auslandpraktikums für drei Wochen England bereisen. In einer gemischten Truppe aus Lernenden aus Detailhandel und Pharma lernten wir das englische Schulsystem kennen, bekamen Einblicke in verschiedene Berufsalltage und besuchten einige Städte. Besonders gut gefielen uns dabei London, Bristol und Bath.

Nebst der Zeit in den Gastfamilien bleiben sicherlich auch die Erlebnisse in der Gruppe in Erinnerung. Obwohl wir uns davor noch nicht gekannt hatten, verstanden wir uns auf Anhieb super. Dank dem grosszügigen und vielfältigen Angebot, welches uns die Schule ermöglicht hat, machten wir sprachlich grosse Fortschritte, lernten eine neue Arbeitskultur kennen und konnten uns als Persönlichkeiten weiterentwickeln. Rückblickend war diese Reise für uns sicherlich einer der Höhepunkte in unserer Ausbildung.

SIMONA STEINER

Lernende in der Apotheke am
Hechtplatz, Fehraltorf

←

JOSIA BUFF

Lernender bei Jelmoli, Zürich

→



Integrationsklasse

Die Integrationslehre bedeutet mir viel. Ich kann hier meine Deutschkenntnisse verbessern, die ich bei der Arbeit brauche. Ich möchte mich noch in Englisch und Mathematik verbessern, und ich wünsche mir, dass ich nächstes Jahr eine Ausbildung als Detailhandelsassistent machen kann.

MUSTAFA ALNABKI

Lernender Integrationsvorlehre
bei Coop, Zürich

→



Ich fühle mich sehr wohl im Unterricht, weil ich den Lernstoff sehr interessant finde. Ich möchte noch mehr über die Produkte lernen, damit ich meine Kunden besser bedienen kann und sicher vor ihnen auftrete.

SOHEIL KARIMI
Lernender Integrationsvorlehre
bei Coop, Zürich
→

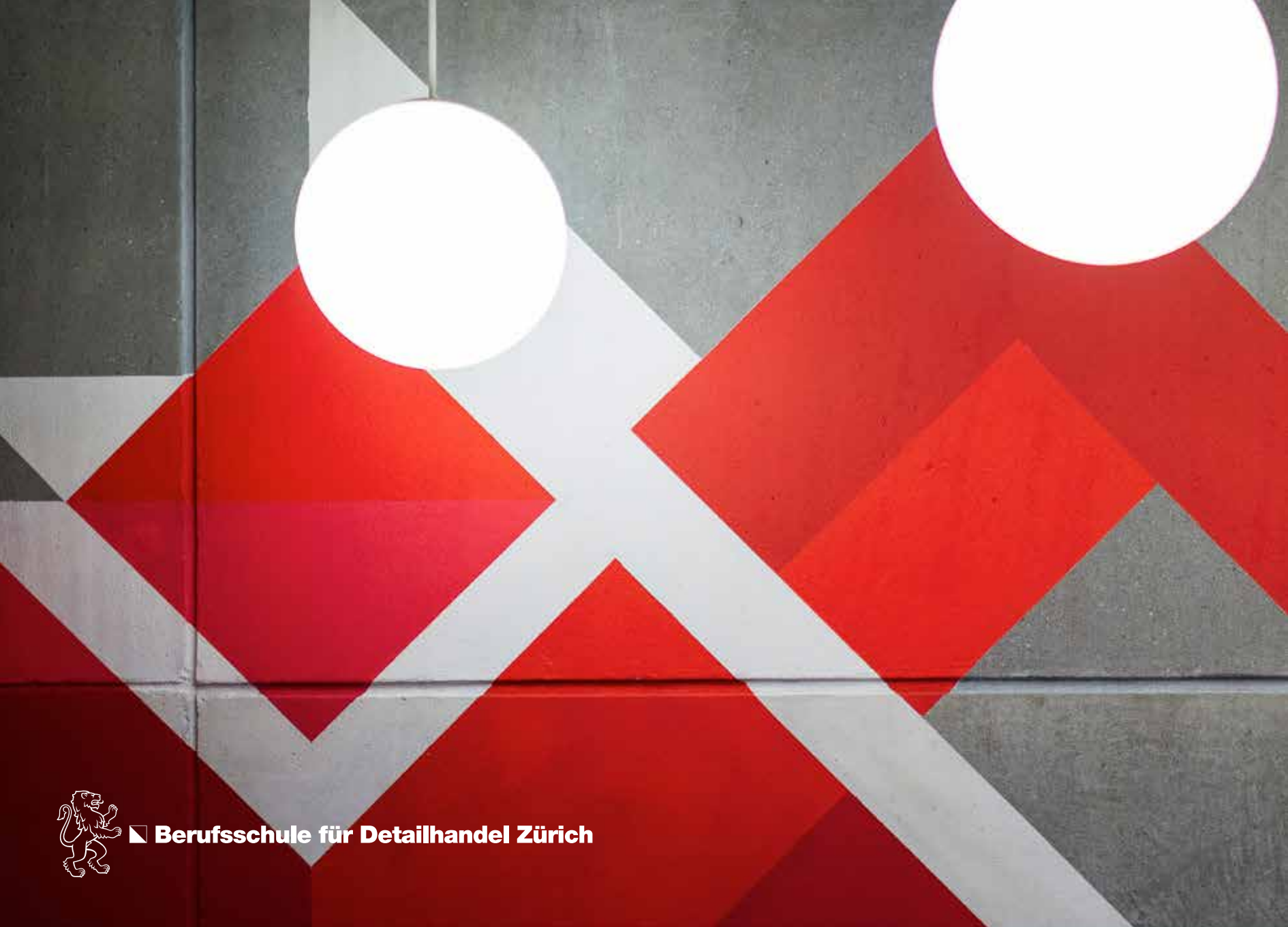


**Berufsschule für
Detailhandel Zürich
Niklausstrasse 16
8006 Zürich**

**044 368 27 00
bsdhz.ch**







■ **Berufsschule für Detailhandel Zürich**