

## Beschreibung des Modells

		<b>Handlungsfähigkeit bezogen auf das</b>		<b>Handlungsbereitschaft</b>
<b>Querschnittskompetenz</b>	<b>Teilkompetenzen (Aspekte von Kompetenzen)</b>	Handeln gegenüber sich selbst	Handeln gegenüber Kunden, Kollegen, Lieferanten, Vorgesetzten	<b>Einstellungen, Haltung, Motivationen, Werte, Kontrollüberzeugung</b>
<b>Medienkompetenz Im digitalen Zeitalter</b>	Entscheidungsfähigkeit	Mitarbeiter im Handel <ul style="list-style-type: none"> <li>– sind in der Lage, die für Entscheidungen relevanten Informationen mit Hilfe neuer Medien zu recherchieren und auszuwählen</li> <li>– entscheiden sich bewusst, neue Medien und Technologien einzusetzen bzw. auszuprobieren</li> </ul>	Mitarbeiter im Handel <ul style="list-style-type: none"> <li>– sind in der Lage, adäquat bezogen auf die jeweilige Situation und die beteiligten Personen Entscheidungen zu treffen</li> <li>– entscheiden anhand der beruflichen Aufgabe und der Aufwand/Nutzenrelation über den Einsatz neuer Medien und Technologien</li> <li>–</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verfügen über ein gesundes Selbstwertgefühl</li> <li>– Bereitschaft, Entscheidungen zu treffen</li> <li>– Überzeugungsvermögen</li> <li>– Glaubwürdigkeit</li> <li>– Kritikfähigkeit</li> </ul>
	Eigenverantwortung	Mitarbeiter im Handel <ul style="list-style-type: none"> <li>– recherchieren im Internet bei Problemen und suchen aktiv nach Lösungen</li> <li>– nutzen und bedienen Medien auf der Grundlage eigener Werte und Überzeugungen</li> <li>– beherrschen Selbstmanagement</li> <li>– können Prioritäten setzen</li> </ul>	Mitarbeiter im Handel <ul style="list-style-type: none"> <li>– gehen verantwortungsbewusst mit bereitgestellten Medien und Technologien um</li> <li>– holen sich Rat und Unterstützung bei Kollegen oder anderen, wenn sie Probleme mit neuen Medien haben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Freude an eigenverantwortlichem Handeln</li> <li>– Verantwortungsbewusst sein</li> <li>– Verlässlichkeit</li> <li>– halten sich an Regeln, Werte des Unternehmens</li> <li>– Engagement</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- können Grenzen der eigenen Leistungsfähigkeit erkennen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beachten rechtliche Gegebenheiten im Zusammenhang mit Veröffentlichungen im Internet</li> </ul>	
	Beurteilungsfähigkeit	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage aus dem Informationsangebot, die für das eigene Handeln notwendigen Medien auszuwählen und zu nutzen</li> <li>- sind in der Lage, die Folgen des eigenen Handelns, die sich aus der Nutzung neuer Medien ergeben, einzuschätzen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- können neue Medien und Technologien hinsichtlich ihres Nutzens für das Unternehmen beurteilen</li> <li>- können Auswirkungen/Wirkungen des Einsatzes neuer Medien auf ihren Arbeitsalltag und ihr berufliches Aufgabengebiet beurteilen</li> <li>- können Risiken im Umgang mit neuen Medien und Technologien beurteilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sachlichkeit</li> <li>- Risikobewusstsein</li> <li>- Selbstbeurteilungsfähigkeit</li> <li>-</li> </ul>
	Lernbereitschaft	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interessieren sich für neue Medien und Technologien</li> <li>- sind in der Lage, auch digital vorliegende Informationen aufzunehmen, auszuwählen, zu speichern, zu verarbeiten und Schlussfolgerungen daraus zu ziehen</li> <li>- finden individuelle digitale Lernwege und Lernformen</li> <li>- können mit inneren Lernwiderständen gegenüber digitalen Medien umgehen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lernen auch von jüngeren Kollegen oder Auszubildenden</li> <li>- sind bereit, sich mit neuen Medien und Technologien auseinanderzusetzen und sie für den beruflichen Alltag einzusetzen</li> <li>- sind in der Lage, berufsbezogen Informationen aufzunehmen, auszuwählen, zu speichern,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wunsch nach Einfachheit</li> <li>- Keine Angst vor Restriktionen, wenn Technik kaputt geht oder Bedienfehler passieren</li> <li>- Spaß am Lernen</li> <li>- Neugierde und Interesse an digitalen Medien</li> <li>- Zukunftsorientiertheit</li> <li>- Aufgeschlossenheit</li> </ul>

			zu verarbeiten und Schlussfolgerungen daraus zu ziehen	
	Offenheit für Veränderungen	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind offen für neue Medien und verfolgen von sich aus neue Entwicklungen und Trends.</li> <li>- probieren neue Medien und Technologien aus</li> <li>- sind in der Lage, eigene Werte und Überzeugungen zu überprüfen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind offen für die Erfahrungen anderer im Umgang mit neuen Medien und neuer Technologie</li> <li>- können bestehende Prozesse in Frage stellen und sich mit Kollegen/ Führungskräften darüber austauschen</li> <li>- ermutigen ihre Kollegen, Hemmschwellen gegenüber Veränderungen durch neue Medien und Technologien abzubauen</li> <li>- gehen auf veränderte Kundenbedürfnisse ein, die sich aus neuen Medien ergeben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positive/negative Erfahrungen mit Veränderungskonsequenzen (Angst vor Veränderungen, Demotivation durch Veränderungen)</li> <li>- Handel ist Wandel als innere Überzeugung</li> <li>- Mitarbeiter im Handel kann sich auf neue Entwicklungen, Medien einstellen und steht ihnen nicht ablehnend gegenüber</li> <li>- Mitarbeiter im Handel sind bereit, neue Medien und Technologien im beruflichen Alltag zielgerichtet zu nutzen</li> <li>- Mitarbeiter im Handel stellen sich darauf ein, dass Veränderungen durch neue Medien und Technologien schneller und in dichterem Abfolge passieren als früher</li> <li>- Aufgeschlossenheit</li> </ul>

	<p>Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunizieren mit Hilfe neuer Medien</li> <li>- können Informationen klar, verständlich und schnell übermitteln</li> <li>- können sich mit Medien ausdrücken</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- können situationsgerecht moderne Kommunikationskanäle nutzen</li> <li>- können Ergebnisse der Verkaufstätigkeit mit modernen Medien dokumentieren</li> <li>- können mit Kunden auch online Kontakte anbahnen</li> <li>- drücken sich verständlich aus</li> <li>- fragen bei Verständigungs- und Verständnisschwierigkeiten nach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wertschätzung gegenüber Kommunikationspartnern (Kollegen, Kunden)</li> <li>- Einfühlungsvermögen</li> <li>- Toleranz</li> <li>- Höflichkeit</li> <li>- Freundlichkeit</li> </ul>
	<p>Kooperationsfähigkeit</p>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage, zu bestimmen, unter welchen Umständen sie zusammenarbeiten oder autonom handeln</li> <li>- nehmen Hilfe an</li> <li>- fordern Unterstützung an</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stimmen sich mit Kollegen hinsichtlich der Nutzung neuer Medien und Technologien ab</li> <li>- tauschen Erfahrungen über neue Medien und Technologien aus</li> <li>- nutzen neue Medien für die Zusammenarbeit über Filialgrenzen hinweg</li> <li>- sind in der Lage, Kompromisse schließen zu können</li> <li>- können mit Hilfe neuer Medien/Technologien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gemeinsame Ziele</li> <li>- Wertschätzung von Teamarbeit</li> <li>- Positives Selbstbewusstsein</li> <li>- Selbstbeherrschung</li> <li>- Vermeidung von Selbstüberhöhung</li> <li>- Bereitschaft zur gegenseitigen Hilfe und Unterstützung</li> <li>- Vertrauen</li> <li>- Anpassungsfähigkeit</li> </ul>

			Aufgaben und Prozesse so strukturieren, dass eine gemeinsame Bearbeitung möglich ist	
	Reflexionsfähigkeit	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage, ihr eigenes Nutzungsverhalten in Bezug auf neue Medien und Technologien zu reflektieren</li> <li>- sind in der Lage, die Nutzung neuer Medien und Technologien kritisch zu hinterfragen</li> <li>- sind in der Lage, eigene Interessen zu formulieren</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- setzen sich mit Einsatz und Nutzung neuer Medien bewusst auseinander und können deren Effizienz und Effektivität hinterfragen</li> <li>- können gewohnte Verhaltensstrategien und Prozessabläufe hinterfragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bereit zu Selbstreflexion</li> <li>- verfügen über Selbstkontrolle</li> <li>- verfügen über Selbstbewusstsein, mit neuen Medien und Technologien umzugehen und sie nutzen zu wollen</li> <li>- Kritikfähigkeit</li> </ul>
Beratungskompetenz	<p>Dialogbereitschaft/ Kundenorientierung</p> <p>Beratungsfähigkeit</p> <p>Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage, sich immer wieder neu das für die berufliche Verkaufstätigkeit notwendige Warenkunde- und Warenverkaufskundewissen zu erarbeiten</li> <li>- können Prioritäten setzen</li> <li>- können die Arbeit so gestalten, dass sie Spaß macht</li> <li>- können eigene Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche artikulieren</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hören dem Kunden zu</li> <li>- ermitteln systematisch Bedarfe und beraten Kunden bedarfsorientiert</li> <li>- beraten verständlich</li> <li>- können konstruktiv mit Konflikten umgehen</li> <li>- verhalten sich serviceorientiert</li> <li>- gehen auf veränderte Kundenbedürfnisse ein, die sich aus neuen Medien ergeben</li> <li>- können Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche von Kunden, Kollegen wahrnehmen und im Sinne</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- haben Einfühlungsvermögen</li> <li>- wertschätzen Kunden</li> <li>- akzeptieren Kunden</li> <li>- wollen eingegangene Verpflichtungen gegenüber Kunden erfüllen</li> <li>- zeigen Bereitschaft, Kunden zu beraten</li> <li>- zeigen Bereitschaft, Kunden zu bedienen</li> <li>- sind am Beruf und Umgang mit Menschen interessiert</li> <li>- haben Spaß am Umgang mit Menschen</li> </ul>

			des Unternehmens auf sie eingehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- haben eine relativ hohe Stresstoleranz</li> <li>- Erfahrungswissen reicht nicht, um erfolgreich zu verkaufen</li> <li>- sind loyal und glaubwürdig</li> </ul>
Gesundheitskompetenz	<p>Systemisches Gesundheitsverständnis</p> <p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Konfliktlösekompetenz</p> <p>Rollenkompetenz</p> <p>Strategische Planungs- und Organisationskompetenz</p> <p>Verantwortungsübernahme</p> <p>Reflexionsfähigkeit</p>	<p>Beschäftigte sind in der Lage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch-systematisch Gesundheitsanliegen zu planen und zu organisieren</li> <li>• Methodisch ihre eigene Leistungsvoraussetzung in Bezug zu ihrer Arbeitsfähigkeit zu beurteilen</li> <li>• Den Nutzen und die Wirksamkeit von Systemdenken gegenüber Einzelmaßnahmen zu erkennen und anzustreben</li> <li>• äußere Bedingungen (Verhältnisprävention) zu gestalten</li> <li>• das eigene Verhalten (Verhaltensprävention) zu gestalten</li> <li>• Rituale von gesundheitsförderlichen Verhaltens in den Arbeitsalltag integriert umzusetzen</li> <li>• eigenes gesundes Verhalten auch dann umzusetzen, wenn es</li> </ul>	<p>Beschäftigte sind in der Lage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit anderen über ihre gesundheitlichen Anliegen zu kommunizieren und kooperieren</li> <li>• Verantwortung gegenüber anderen in ihrer jeweiligen Rolle/Funktion zu übernehmen</li> <li>• Konflikte unter Berücksichtigung verschiedener Interessen zu lösen</li> <li>• eine gesundheitsförderliche Unternehmenskultur aktiv zu stärken</li> <li>• Gespür für Gruppendynamiken, systemischen Prozessen und Rollenhaltungen sowie – Erwartungen zu besitzen</li> </ul>	<p>Beschäftigte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen Gesundheit als eigenständigen Wert an. Gesundheit wird im Wertpluralismus neben z.B. Ansehen, Besitz, Freundschaft akzeptiert</li> <li>• Räumen Gesundheit einen hohe Stellung in der Wertehierarchie ein</li> <li>• Kollegen respektieren Gesundheit als einen eigenen ständigen Wert neben z.B. Kapitalvermehrung, Effizienz</li> <li>• Verfügen über die normative Einstellung, dass z.B. ein gesundes Mittagessen besser als ein schnelles, günstiges ist</li> <li>• Ist überzeugt, dass gesundheitsgerechte Handlungen selbst erlernt und durchgeführt werden können</li> </ul>

		<p>gegen Vorstellungen im Umfeld verstößt Sind reflektiert, um mit z.B. Anweisungen und Ratschlägen anderer (z.B. Ärzte) zu kooperieren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nicht nur für die eigene gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsverhältnisse die Verantwortung zu übernehmen, sondern auch für Kollegen (z.B. Einrichtung eines gesundheitsförderlichen Arbeitsplatzes)</li> <li>• Entscheidungen darüber zu treffen, in Konfliktsituationen gegenüber anderen Werten Gesundheit zu bevorzugen (z.B. Verzicht auf nächsten Karriereschritt zugunsten der eigenen Gesundheit)</li> <li>• sich aktiv dafür zu entscheiden, regelmäßig z. B. Sport zu treiben und die Verantwortung für die Umsetzung zu übernehmen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist überzeugt, dass das eigene Handeln den Schutz der Gesundheit erhöhen kann</li> <li>• Ist von den eigens angewandten Methoden zur Gesundheitsförderung i.d.S. überzeugt, dass sie gut im Alltag umsetzbar sind</li> <li>• Erfährt positive Emotionen bei gesundheitsgerechtem Verhalten</li> </ul>
Lernkompetenz	Lernbereitschaft	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage, aus eigenem Antrieb neues Wissen aufzunehmen</li> <li>- können Neues erfassen</li> <li>- können eigene Stärken und Schwächen realistisch einschätzen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lernen auch von den Erfahrungen der Kollegen oder Auszubildenden</li> <li>- eignen sich berufsbezogenes Wissen und Können an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spaß am Lernen</li> <li>- neugierig</li> <li>- Hohe Selbstmotivation, d. h. zeigen Bereitschaft von sich aus zu lernen, Neues zu erkunden</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sind in der Lage, Lerndefizite zu erkennen und aktiv anzugehen</li> <li>- finden individuelle Lernwege und Lernformen</li> <li>- können mit inneren Lernwiderständen umgehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen regelmäßig aus neuen Trends und Kundenwünschen ihre Lernpotentiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitschaft, auch fremde Situationen und Aufgaben zu meistern</li> <li>- Interesse an Weiterbildung</li> </ul>
	Veränderungsbereitschaft	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- können das Gewohnte zugunsten neuer Herausforderungen eintauschen</li> <li>- sind in der Lage, sich auf Veränderungen einzustellen und damit umzugehen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sind offen für neue berufsbezogene Aufgaben und Tätigkeiten</li> <li>- prüfen bestehende Prozesse und Abläufe auf Optimierungspotentiale</li> <li>- können Veränderungen initiieren</li> <li>- sind in der Lage, mit Widerständen umzugehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgeschlossenheit</li> <li>- Können mit Misserfolgen und Versagensangst umgehen</li> <li>- Erkennen Veränderungen überwiegend als Chance an, nicht nur als Risiko</li> <li>- Sind bereit, vorhandene Widerstände aufzulösen</li> </ul>
	Reflexionsfähigkeit	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sind in der Lage ihr Selbstbild mit dem Fremdbild zu vergleichen und abzugleichen</li> <li>- Sind in der Lage, Selbstkritik zu üben</li> <li>- Sind in der Lage, ihr Handeln zu analysieren und zu beurteilen</li> </ul>	<p>Mitarbeiter im Handel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sind in der Lage Selbstbild und Fremdbild durch Kunden, Kollegen zu vergleichen und abzugleichen</li> <li>- Sind in der Lage, Feedback zu geben und anzunehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereitschaft zur Reflektion ist vorhanden</li> <li>- Verständnis/Toleranz für das Handeln anderer ist vorhanden</li> <li>- Entwickeltes Selbstbewusstsein</li> <li>- Entwickelte Selbstkontrolle ist vorhanden</li> </ul>



Fach- und Methodenwissen als Basis für Kompetenzentwicklung



Das bedeutet (Auszüge):

Für Medienkompetenz (digitale Kompetenz)

- Kenntnis von Kassensystemen, Online-Shops, Informationsterminals, digitalen Bestellprozessen, digitales Bezahlen, EDI, Online-Marktplätzen, Vergleichsportalen, Social Media Plattformen
- Wissen über handelsübliche Software (WWS, ERP)
- Wissen über Office Software (WWS, Browser, Office, E-Mail Programme)
- Wissen über handelsübliche Hardware (MDE, Etikettierung, PC, Kasse, Kartenterminals usw.)
- Wissen über mobile Endgeräte (Smartphone, Tablet, Notebook)
- Wissen über Marketingpotentiale der neuen Medien und Technologien
- Wissen über Datensicherheit und Datenschutz
- Wissen über das Verwalten von Daten

Für Gesundheitskompetenz

- Erfahrungswissen zur Erhöhung des eigenen achtsamen Umgangs mit sich selbst (Schutzverstärkung)
- Wissen über gesundheitsförderliche Faktoren
- Kenntnis von gesundheitsrelevanten Faktoren (Quellen/Erscheinungsformen, Ausprägung des Auftretens)
- Kenntnis des Nutzens von Kooperation und Teamarbeit, um gesundheitliche Belastung zu verringern (z.B. bei saisonaler Mehrarbeit)
- Wissen über die Wirkweise gesundheitsförderlicher Faktoren/Ressourcen
- Wissen über Verhältnisprävention
- Kenntnisse über Verhaltensprävention
- Kenntnisse zu Ursache-Wirkungszusammenhängen von Belastung – Beanspruchung – Beanspruchungsfolge (arbeitswissenschaftliches Belastungs-Beanspruchungsmodell)

Für Beratungskompetenz

- Wissen über das Sortiment des Unternehmens
- Warenkundekenntnisse
- Warenverkaufskunde (Verkaufsargumente)
- Wissen über Bedarfsermittlung
- Wissen über Phasen des Verkaufsgespräches
- Wissen über Kundentypen
- Kenntnisse zum Umgang mit Emotionen im Verkauf,

- Kenntnisse zur Verkäuferpersönlichkeit - zum Selbstbild/Fremdbild

Für Lernkompetenz

- Kenntnisse über Lernmethoden und -techniken
- Kenntnisse über Fragetechniken und Kommunikationsstrategien
- Kenntnisse über Methoden zur Förderung von Lernbereitschaft (z. B. brain storming, brain writing)