FRIEDRICH-ALEXANDER UNIVERSITÄT ERLANGEN-NÜRNBERG

FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-WISSENSCHAFTEN

Flexible Learning im Handel

Entwürfe von Kompetenzerfassungsinstrumenten

Systematisierte Zwischenergebnisse aus den FL Werkstätten

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert durch:

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Der Europäische Sozialfonds ist das zentrale arbeitsmarktpolitische Förderinstrument der Europäischen Union. Er leistet einen Beitrag zur Entwicklung der Beschäftigung durch Förderung der Beschäftigungsfähigkeit, des Unternehmergeistes, der Anpassungsfähigkeit sowie der Chancengleichheit und der Investition in die Humanressourcen.

Zu dieser Dokumentation

Diese Dokumentation ist im Rahmen des Projektes Flexible Learning im Handel II entstanden. Ein wesentlicher Schwerpunkt ist die Ausrichtung auf den Bereich Kompetenzentwicklung und -erfassung. Durch flexibel gestaltbare Lernszenarien, die während der Projektlaufzeit entwickelt und erprobt werden, soll die Entwicklung dieser speziell auf den Handel bezogenen Kompetenzen gefördert werden.

Die beteiligten Institutionen decken die Bandbreite der Bildungslandschaft im Handel ab:

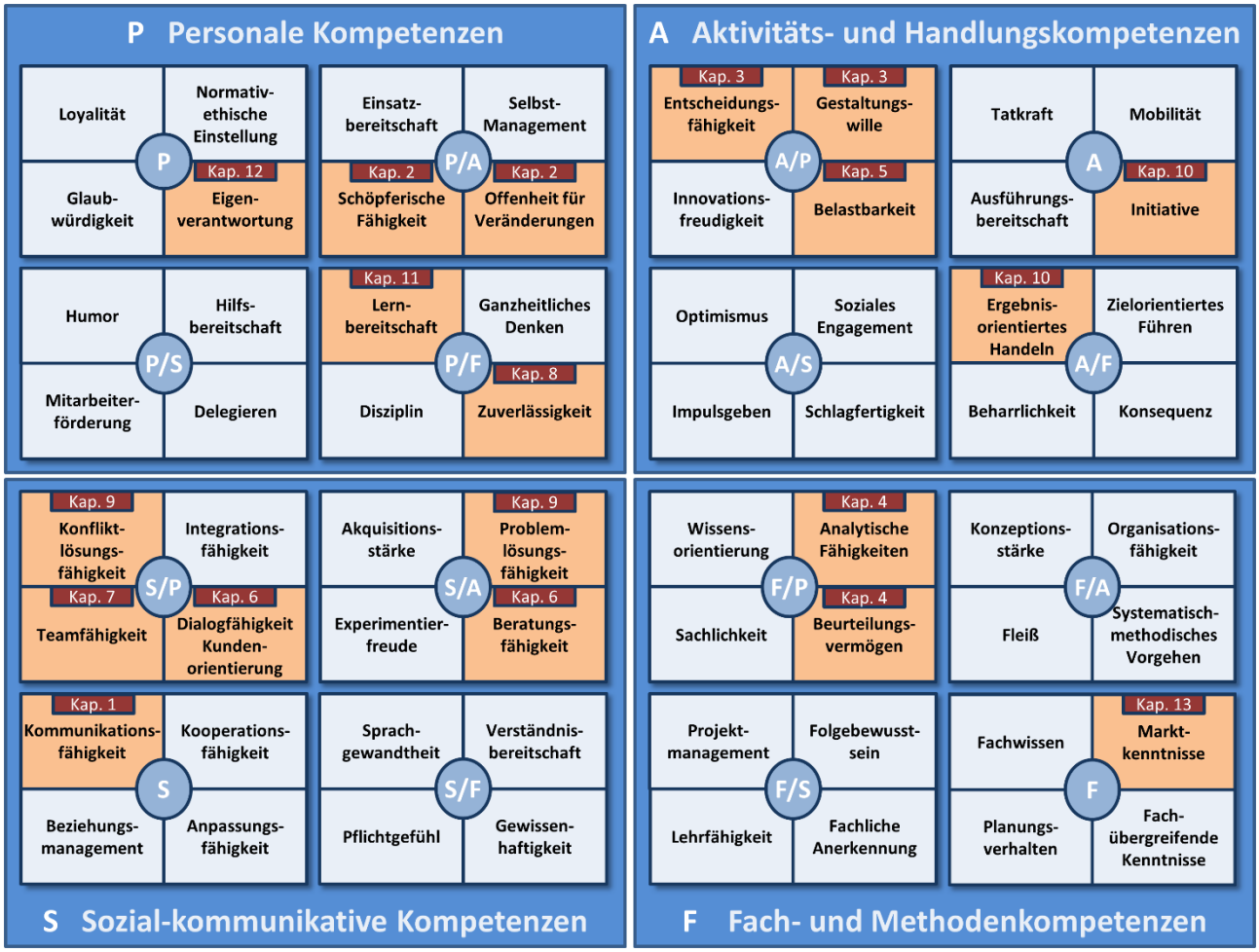
Es handelt sich hierbei um

- Berufliche Schulen
- Bildungseinrichtungen des Handels
- Hochschulen
- Universitäten und
- Unternehmen

Die hier dargestellten Arbeitsergebnisse wurden von pädagogischen Professionals der erprobenden Institutionen innerhalb der FL-Forschungswerkstatt entwickelt. Diese eintägige Präsenzveranstaltung ist Teil der Qualifizierung von Flexible Learning II, welche von der FAU für die beteiligten Partner im gesamten Bundesgebiet durchgeführt wurde.

Entsprechend dem Charakter der FL-Forschungswerkstatt handelt es sich auf den folgenden Seiten um nach Kompetenzen systematisierte Zwischenergebnisse, denen die Erprobung in der Praxis noch bevorsteht.

Einordnung in das Kompetenzmodell Handel



Inhaltsverzeichnis

1. KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT 5
1.1. INSTRUMENT I: VERHANDLUNGSGESPRÄCH 5
1.2. INSTRUMENT II: ADRESSENGERECHTE KOMMUNIKATION 6
1.3. INSTRUMENT III: EINFÜHLSAME KOMMUNIKATION 7
1.4. INSTRUMENT IV: GRUNDVORAUSSETZUNG DER KOMMUNIKATION 8
1.5. INSTRUMENT V: WERTSCHÄTZUNG UND AUSDRUCKSFÄHIGKEIT 9
2. SCHÖPFERISCHE FÄHIGKEIT 10
2.1. INSTRUMENT I: VERÄNDERUNGEN ERKENNEN 10
2.2. INSTRUMENT II: ERFAHRUNGSAUSTAUSCH ALS ANREGUNG 11
2.3. INSTRUMENT III: UMSETZUNG NEUER VORSCHLÄGE 12
3. GESTALTUNGSWILLE & ENTSCHEIDUNGSFÄHIGKEIT 13
3.1. INSTRUMENT I: INNOVATIVES UND KREATIVES HANDELN 13
4. ANALYTISCHE FÄHIGKEITEN 14
4.1. INSTRUMENT I: SORGFÄLTIGES FÜHREN EINES KASSENBUCHS 14
4.2. INSTRUMENT II: BESTELLVORGÄNGE ANPASSEN (1) 15
5. BELASTBARKEIT 16
5.1. INSTRUMENT I: ORGANISATION IM KASSENBEREICH 16
5.2. INSTRUMENT II: UNTERNEHMENSÜBERNAHME 17
5.3. INSTRUMENT III: UNBESTIMMTHEITEN UND STRESS 18
6. DIALOGFÄHIGKEIT, KUNDENORIENTIERUNG, BERATUNGSFÄHIGKEIT 19
6.1. INSTRUMENT I: EIGENE WERTE IM REKLAMATIONSGESPRÄCH KOMMUNIZIEREN 19
6.2. INSTRUMENT II: KUNDENPFLEGE IM REKLAMATIONSGESPRÄCH 20
6.3. INSTRUMENT III: VERHALTEN BEI KUNDENBESCHWERDEN 21
7. TEAMFÄHIGKEIT 22
7.1. INSTRUMENT I: ARBEIT IN GRUPPEN 22
8. ZUVERLÄSSIGKEIT 23
8.1. INSTRUMENT I: DISZIPLIN UND VERTRAUEN 23
8.2. INSTRUMENT II: VEREINBARUNGEN WERDEN EINGEHALTEN 24
9. KONFLIKTLÖSUNGSFÄHIGKEIT, PROBLEMLÖSEFÄHIGKEIT 25
9.1. INSTRUMENT I: SCHWIERIGKEITEN IM REKLAMATIONSGESPRÄCH 25
10. ERGEBNISORIENTIERTES HANDELN, INITIATIVE 26
10.1. INSTRUMENT I: ERGEBNISSE DURCH HANDLUNGSPLÄNE HERBEIFÜHREN 26
11. LERNBEREITSCHAFT 27
11.1. INSTRUMENT I: SELBSTMOTIVIERTES LERNEN 27
12. EIGENVERANTWORTLICHES HANDELN 28
12.1. INSTRUMENT I: FEHLERVERMEIDUNG 28
13. MARKTKENNTNISSE 29
13.1. INSTRUMENT I: BESTELLVORGÄNGE ANPASSEN (2) 29

1. Kommunikationsfähigkeit

1.1. Instrument I: Verhandlungsgespräch

Handlungsanker:

- Geht auf andere offen und wohlwollend, jedoch nicht distanzlos zu
- knüpft schnell Kontakte und baut sie aus
- zeigt Wertschätzung gegenüber Gesprächspartnern, kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen, hört aktiv zu, begegnet Einwänden sachlich
- Drückt sich adressatengerecht aus, spricht verständlich und überzeugend

Situation: Bewertungsbogen zu einem Verhandlungsgespräch (Bankgespräch).

Die Bewertung wird mit Hilfe folgender Skala erfolgen: (4) trifft voll und ganz zu, (3) trifft zu, (2) trifft weniger zu, (1) trifft gar nicht zu

Neben der über die Punktzahl ermittelten Note erhält jeder Lerner ein personalisiertes Feedback bzgl. Stärken/Schwächen mit Verbesserungsvorschlägen.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Bewertungskriterium für Handelsmanager	Bewertung
Redet und präsentiert frei	
Drückt sich klar und detailiert aus	
Tritt sicher und überzeugend auf (Mimik, Sprache, Gesamteindruck)	
Kann seine Ansichten begründen und verteidigen (auch zahlenmäßig)	
Kann auf die Einwände des Bankmitarbeiters sachlich eingehen	
Hält sich an die Zeitvorgaben (überschreitet bzw. unterschreitet die vorgegebene Zeit nicht)	
Achtet auf Umgangsformen und Kommunikationsregeln (lässt den Bankmitarbeiter ausreden, unterbricht nicht usw.)	
Antwortet sachlich	
Kann Beispiele für seine Berechnungen nennen	
Kann mit Kritik angemessen umgehen	
Kann seine Behauptungen mit Handouts, Unterlagen, Grafiken usw. unterstützen	
Kann spontan auf kritische Fragen antworten (was ist, wenn Sie krank werden, einen Unfall haben, etc.?)	

Institution: Hochschule

1.2. Instrument II: Adressengerechte Kommunikation

Handlungsanker:

- Drückt sich adressatengerecht aus, spricht verständlich und überzeugend.

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden
Hält Blickkontakt	❑	❑
Verständliche Ausdrucksweise	❑	❑
Fachwissen verständlich vermittelt (keine Fachchinesisch)	❑	❑
Angemessenes Sprechtempo, Sprechweise und Lautstärke	❑	❑
Lässt sein Gegenüber ausreden	❑	❑
Kann sich sprachlich auf verschiedene Kundentypen einstellen	❑	❑
Anwendung verschiedener Argumentationsmethoden	❑	❑

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

1.3. Instrument III: Einfühlsame Kommunikation

Handlungsanker:

- Zeigt Wertschätzung gegenüber Gesprächspartnern, kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen, hört aktiv zu, begegnet Einwänden sachlich.

Situation: 1 und 2 in Rollenspielen oder betreuten Situationen; 3 und 4 permanent beobachtbar

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Kriterien/Ausprägung	Schwach	Mittel	Stark
1. Zuhören			
1.1 Auf Einwände eingehen und ausräumen			
1.2 Argumente zusammenfassen			
1.3 Ausreden lassen			
2. Einfühlungsvermögen			
2.1 Kaufmotive erkennen und positiv verstärken			
2.2 Auf den „Du-Stuhl setzen“			
3. Positive Körpersprache			
3.1 Zugewandt			
3.2 Freundlicher und offener Gesichtsausdruck			
3.3 Gerade Haltung			
4. Sprachliche Ausdrucksweise			
4.1 Wortwahl			
4.2 Bildung von ganzen Sätzen			

Institution: Übergreifend

1.4. Instrument IV: Grundvoraussetzung der Kommunikation

Handlungsanker:

- Zeigt Wertschätzung gegenüber Gesprächspartnern (W), kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen (E), hört aktiv zu (Z), begegnet Einwänden sachlich (S).

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden
Wertschätzung (W)		
Blickkontakt	❑	❑
Ausreden lassen	❑	❑
Offene, zugewandte Körperhaltung	❑	❑
Einfühlungsvermögen (E)		
Verständnis zeigen	❑	❑
Angepasste Gestik und Mimik	❑	❑
Sachlichkeit (S)		
Eigene Meinung zurückhalten	❑	❑
Neutral bleiben	❑	❑
Konzentration auf den **einen** Kunden	❑	❑
Aktives Zuhören (Z)		
Rückfragen	❑	❑
Aktive Signale senden (z. B. Nicken, ...)	❑	❑

Institution: Unternehmen

1.5. Instrument V: Wertschätzung und Ausdrucksfähigkeit

Handlungsanker:

- Kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen (W)
- Kann Einwände sachlich begegnen (W)
- Drückt sich verständlich aus (A)
- Drückt sich zielgruppenorientiert aus (A)

Situation: Pädagogischer Handlungsbedarf entsteht bei dem Kompetenzerfassungsinstrument immer bei Ausprägung 4 oder bei zweimaliger Bewertung von Skalenwert 3.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Weniger ausgeprägt (4)	Ausgeprägt (3)	Deutlich ausgeprägt (2)	Sehr stark ausgeprägt (1)
Wertschätzung (W)				
Aufmerksamkeit				
Aktives Zuhören				
Sachliche Kritik				
Offenheit				
Ausreden lassen				
Gibt Hilfestellungen				
Ausdrucksfähigkeit (A)				
Verständliche Sprache				
Laut und deutlich				
Setzt Körpersprache ein				
Fachbegriffe werden Zielgruppenorientiert eingesetzt				
Begeisterungsfähig				

Institution: Unternehmen

2. Schöpferische Fähigkeit

2.1. Instrument I: Veränderungen erkennen

Handlungsanker

- Erfasst frühzeitig die Notwendigkeit von Veränderungen und nimmt diese als Herausforderung wahr.

Situation: Kompetenzübergreifende Gesamtsituation. Die weiteren Instrumente finden sich in den Abschnitten 2.2, 2.3 und 3.1

Erstellung (auch in Gruppenarbeit möglich) eines Konzepts für eine mobile App.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden	Notizen
Beharrt nicht auf Konzepten die als ungeeignet erkannt wurden	❑	❑	Auch die Fähigkeit, eigene Ideen loszulassen
Denkt bestehende Ansätze weiter	❑	❑	Gute Grundidee erkennen und schrittweise zu verfeinern, um zu einer überragenden Idee zu gelangen
Ist zu großen gedanklichen Sprüngen in der Lage	❑	❑	Notwendig, um sich von einem lokalen Maximum zu lösen

Institution: Hochschule

2.2. Instrument II: Erfahrungsaustausch als Anregung

Handlungsanker

- Sucht aktiv den Erfahrungsaustausch als Quelle für Anregungen und neuen Ideen.

Situation: Kompetenzübergreifende Gesamtsituation. Die weiteren Instrumente finden sich in den Abschnitten 2.1, 2.3 und 3.1

Erstellung (auch in Gruppenarbeit möglich) eines Konzepts für eine mobile App.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden	Notizen
Nimmt konträre oder ungewöhnliche Positionen ein	❑	❑	Auch gegenüber sich selbst
(Er)kennt und nutzt die Kompetenzen von Teammitgliedern	❑	❑	ist unter Umständen schwierig mit Studenten, da sich diese hierfür oft nicht hinreichend kennen
Nutzt Kommunikationswerkzeuge effektiv	❑	❑	Zeichnungen, Mockups, Mindmaps, Use Cases, etc. pp.

Institution: Hochschule

2.3. Instrument III: Umsetzung neuer Vorschläge

Handlungsanker

- Unterstützt neuartige Vorschläge anderer, ermutigt sie zu Umsetzungen.

Situation: Kompetenzübergreifende Gesamtsituation. Die weiteren Instrumente finden sich in den Abschnitten 2.1, 2.2 und 3.1

Lernszenario: Erstellung (auch in Gruppenarbeit möglich) eines Konzepts für eine mobile App.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden	Notizen
Beharrt nicht auf eigenen Ideen	❑	❑	
Stellt Fragen zu Ideen anderer (und auch zu eigenen)	❑	❑	Nicht nur pro-forma Integration in weitere Diskussion
Gibt anderen Teammitgliedern Gelegenheit ihre Gedanken fertigzudenken	❑	❑	Ausreden lassen; nicht annehmen, man hätte es durchschaut

Institution: Hochschule

3. Gestaltungswille & Entscheidungsfähigkeit

3.1. Instrument I: Innovatives und kreatives Handeln

Handlungsanker

- Strebt aktiv positive Veränderungen an und ist in der Lage, Erfahrungen, Erlerntes und Umweltexplorationen innovativ und kreativ in Handeln umzusetzen.

Situation: Kompetenzübergreifende Gesamtsituation. Die weiteren Instrumente finden sich in den Abschnitten 2.1, 2.2 und 2.3.

Erstellung (auch in Gruppenarbeit möglich) eines Konzepts für eine mobile App.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Vorhanden	Nicht vorhanden	Notizen
Behält die Wünsche des Kunden im Blick	❑	❑	Erkennbar z. B. daran, ob im Gespräch die Position des Kunden (in dessen Abwesenheit) aktiv eingenommen wird.
Denkt die Situation des Kunden aktiv weiter	❑	❑	Konzepte sollen für den Kunden positiv überraschend sein Kunde soll sich gleichzeitig in den Konzepten vollends wiederfinden.
Lässt sich nicht von Sackgassen während der Exploration entmutigen	❑	❑	Gibt nicht während des Prozesses auf

Institution: Hochschule

4. Analytische Fähigkeiten

4.1. Instrument I: Sorgfältiges Führen eines Kassenbuchs

Handlungsanker:

- Versteht es, mit Zahlen, Daten und Fakten sicher umzugehen und aus der Informations- und Datenvielfalt ein klar strukturiertes Bild zu zeichnen und richtige Schlüsse und Strategien daraus abzuleiten

Situation: Führen des Kassenbuches

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Vorhanden	Nicht vorhanden
Trennt relevante von nicht relevanten Informationen	❑	❑
Beherrschung von Grundrechentechniken	❑	❑
Grundkenntnisse „Buchhaltung“	❑	❑
Verfahren der Umsatzsteuer	❑	❑

	Mit schrittweiser Anleitung	Mit Hilfestellung auf Bedarf	Ohne Anleitung	Gibt Hilfestellung auf Bedarf
Arbeitet sorgfältig und kann die Folgen mangelhafter Sorgfalt abschätzen	❑	❑	❑	❑

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

4.2. Instrument II: Bestellvorgänge anpassen (1)

Handlungsanker:

- Er/Sie kann mit Zahlen und Daten sowie vorhandenen Faktoren sicher umgehen und bedarfsgerecht Bestellvorgänge festlegen (1)
- Er/Sie bekommt veränderte Rahmenbedingungen wie Saisonzeiten, Werbeaktionen, Trends, ... und verändert daraufhin sein/ihr Bestellverhalten (2)

Situation: Teil 1 einer kompetenzübergreifenden Gesamtsituation. Der zweite Teil befindet sich in Abschnitt 13.1.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Weniger ausgeprägt	Ausgeprägt	Deutlich ausgeprägt	Sehr stark ausgeprägt
Er/Sie kann mit Zahlen und Daten sowie vorhandenen Faktoren sicher umgehen und bedarfsgerecht Bestellvorgänge festlegen (1)	Nutzt einzelne … und hilft vereinzelt …	Nutzt häufig … und hilft oft …	Nutzt …. Und hilft …	Nutzt alle … und hilft stets …
Er/Sie erkennt veränderte Rahmenbedingungen wie Saisonzeiten, Werbeaktionen, Trends, ... und verändert daraufhin sein/ihr Bestellverhalten (2)	Erkennt selten … verändert vereinzelt …	Erkennt häufig … verändert oft …	Erkennt … verändert …	Erkennt immer … Verändert stets …

Institution: Unternehmen

5. Belastbarkeit

5.1. Instrument I: Organisation im Kassenbereich

Handlungsanker:

- Organisiert sich gut bei Unbestimmtheit, Schwierigkeiten, Widerständen und unter Stress für einen überschaubaren Zeitraum
- Realisiert auch unter komplizierten Bedingungen Vorhaben und wird durch erhöhte Anforderungen herausgefordert und aktiviert

Situation: Arbeit an der Kasse

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

- *Ist der Azubi in der Lage, bei unzufriedenen Kunden „Mein Wechselgeld stimmt nicht" einen Kassensturz zu machen bzw. dies zu erkennen?*
- *Erkennt der Azubi, dass er Wechselgeld (Rollgeld) in der Kasse benötigt und weiß er, woher er dieses erhält?*
- *Ist der Azubi nach 4 Stunden Kassenarbeit auch weiterhin in der Lage, an der Kasse zu arbeiten?*
- *Ist der Azubi in der Lage, spontan im Kassenbereich zu arbeiten. Z.B.: Bei erhöhtem Kundenaufkommen?*

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

5.2. Instrument II: Unternehmensübernahme

Handlungsanker:

- Erkennt Grenzen der eigenen Belastbarkeit und kommuniziert diese und sorgt für seine dauerhafte Leistungsfähigkeit

Situation: Übernahme eines Unternehmens

Fremd- und Selbst-Beobachtung mit Checkliste

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

- *Der Teilnehmer ist in der Lage, überfordernde Situationen zu identifizieren und zu kommunizieren*
- *und hinsichtlich seiner Belastbarkeit seine Fähigkeit als Unternehmer einzuschätzen.*

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

5.3. Instrument III: Unbestimmtheiten und Stress

Handlungsanker:

- Organisiert sich gut bei Unbestimmtheiten und Schwierigkeiten (1)
- Überwindet Widerstände und kann unter Stress arbeiten (2)

Situation: Mögliche Belastungssituationen für Rollenspiele o. ä.:

Organisiert sich bei Ungereimtheiten (1)

- Geld liegt im Auto
- Falschgeld
- Kreditkarte m/w
- (Minder) Jugendschutz
- Artikel nicht vorhanden
- Obst und Gemüse nicht abgewogen
- EAN läuft nicht
- Neue Abläufe
- Unsaubere Kasse

Stress (2)

- Großer Kundenandrang
- Akustische Störungen/Lärm
- Kunde motzt

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments: Nicht definiert

Institution: Unternehmen

6. Dialogfähigkeit, Kundenorientierung, Beratungsfähigkeit

6.1. Instrument I: Eigene Werte im Reklamationsgespräch kommunizieren

Handlungsanker:

- Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar

Situation: Kundenreklamation

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Vorhanden	Nicht vorhanden
Kommunikation mit Begründung	❑	❑

Oberkriterium	Anfänger	Fortgeschritten	Experte
Kommunikation verbal	Stockende leise Ausdrucksweise	Sichere flüssige Ausdrucksweise	An den Kunden angepasste Ausdrucksweise
Nonverbal	Unsicher	Wichtige Aspekte der Aussagen werden durch Körpersprache unterstützt	Mimik und Gestik unterstützen das Gesagte voll
Begründen fachliche Korrektheit	Unsicher, falsche Reihenfolge	Holt sich Hilfe (ohne komplette eigene Überzeugung)	Fehlerfreie Darlegung des Sachverhaltes
Klare Aussagen	Drückt sich allgemein aus	Kundenunabhängige Lösung ohne Begründung und Kundenbezug	Problembezug zum Kunden

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

6.2. Instrument II: Kundenpflege im Reklamationsgespräch

Handlungsanker:

- Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um, erfüllt mit Kunden getroffene Vereinbarungen

Situation: Kundenreklamation

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Beobachtbares Verhalten	Ja	Nein
Bleibt ruhig	❑	❑
Hört dem Kunden zu	❑	❑
Lässt den Kunden ausreden	❑	❑
Signalisiert dem Kunden Verständnis	❑	❑
Kann das Problem des Kunden klar und deutlich formulieren	❑	❑
Kann Lösungswege zur Problemlösung formulieren	❑	❑
Führt eine Einigung mit dem Kunden herbei	❑	❑

Institution: Übergreifend

6.3. Instrument III: Verhalten bei Kundenbeschwerden

Handlungsanker:

- Gewinnt im Dialog mit Kunden und anderen Sympathie und Anerkennung, ist kontaktfähig und wirkt vertrauenswürdig.
- Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar.
- Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um, erfüllt mit Kunden getroffene Vereinbarungen.

Situation: Mutter beschwert sich über den unsinnigen Verkauf von Waren an minderjähriges Kind.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Selbsteinschätzung			Einschätzung Lernpartner			Einschätzung Lehrer		
Handlungsanker*	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Gewinnt im Dialog mit Kunden und anderen Sympathie und Anerkennung, ist kontaktfähig und wirkt vertrauenswürdig.									
Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar.									
Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um, erfüllt mit Kunden getroffene Vereinbarungen.									
*** von SuS formulieren lassen**	**3 = stark ausgeprägt, 2 = vorhanden, 1 = förderungsbedürftig**								

Institution: Schule

7. Teamfähigkeit

7.1. Instrument I: Arbeit in Gruppen

Handlungsanker:

- Engagement in der Gruppe (E)
- Verantwortung fürs Gruppenklima (V)

Situation: Gruppenarbeit

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Kriterien/Ausprägung	1 (schwach)	2	3	4 (stark)
Engagement in der Gruppe (E)				
Einbringung eigener Meinung				
Führungsrolle übernehmen				
Unterstützung anderer				
Verantwortung fürs Gruppenklima (V)				
Akzeptanz anderer Sichtweisen				
Ausgleichendes Einwirken bei Differenzen				
Rücknahme eigener Interessen				
Schnelle Integration in die Gruppe				

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

8. Zuverlässigkeit

8.1. Instrument I: Disziplin und Vertrauen

Handlungsanker:

- Handelt diszipliniert, vorrausschauend und vertrauenswürdig

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	vorhanden	nicht vorhanden
Vorschriften einhalten im Kundenkontakt	❑	❑
Denkt mit …		
… bzgl. Kunden	❑	❑
… bzgl. Kasse	❑	❑
Einhaltung von Regeln und Terminen	❑	❑
Einhaltung von Vorgaben des Vorgesetzten	❑	❑
Wirtschaftliches Handeln → Denkt mit	❑	❑
Strukturiertes Vorgehen	❑	❑
Motivation	❑	❑
Spricht Fehler und Probleme an	❑	❑
Stellt Fragen	❑	❑
Holt Informationen ein	❑	❑
(Über-)prüft eigenes Handeln → Korrigiert Fehler	❑	❑

Institution: Überbetriebliche Bildungseinrichtung

8.2. Instrument II: Vereinbarungen werden eingehalten

Handlungsanker:

- Hält Verpflichtungen, Regeln und Termine ein

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Vorhanden	Nicht vorhanden
Pünktlichkeit	❑	❑
Hausaufgaben	❑	❑
Unterlagen	❑	❑
Kleidungsstil	❑	❑
Spielregeln fürs Seminar	❑	❑
Mitarbeit	❑	❑
Sauberkeit	❑	❑
Umgang mit Materialien	❑	❑

Detailliertere Ausarbeitung von Hausaufgaben (= Oberkriterium)

Unterkriterium	Ja	Nein
Lernmodul-Zertifikat	❑	❑
Berichtsheft	❑	❑
Pflichtenheft	❑	❑
Praxisplan	❑	❑

Institution: Unternehmen

9. Konfliktlösungsfähigkeit, Problemlösefähigkeit

9.1. Instrument I: Schwierigkeiten im Reklamationsgespräch

Handlungsanker:

- Besitzt Überzeugungsfähigkeit, löst Widerstände und Blockaden durch überzeugende Argumentation auf, schafft Vertrauen und wirkt sicher im Auftreten

Situation: Reklamationsgespräch mit schwierigen Kunden

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Kriterien/Ausprägung	nicht vorhanden	vorhanden	ausgeprägt
1. Sicheres Auftreten			
1.1 Blickkontakt			
1.2 Klare Sprache			
2. Einfühlungsvermögen			
2.1 Kunden ausreden lassen			
2.2 Aktives Zuhören			
2.3 Bedauern ausdrücken			
3. Überzeugungsfähigkeit			
3.1 Geduldig sein			
3.2 Ruhe und Gelassenheit			
4. Vertrauensabschluss			
4.1 Kontaktangebot			
4.2 Dank			

Institution: Übergreifend

10. Ergebnisorientiertes Handeln, Initiative

10.1. Instrument I: Ergebnisse durch Handlungspläne herbeiführen

Handlungsanker:

- Erarbeitet konkrete Handlungspläne und überprüft deren Einhaltung, um beabsichtigte Ergebnisse herbeizuführen.

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

Kriterien/Ausprägung	Ja	Teilweise	Nein
Erkennt Probleme			
Analysiert Probleme			
Nennt Lösungsoptionen			
Wägt Möglichkeiten ab			
Umsetzung/wendet an/entscheidet sich für Lösungsweg			
Beurteilt Grad der Zielerreichung			
Reflektiert/verbalisiert			

Institution: Übergreifend

11. Lernbereitschaft

11.1. Instrument I: Selbstmotiviertes Lernen

Handlungsanker

- Lernt mit einer hohen Entwicklungsbereitschaft und Selbstmotivation

Situation: Nicht definiert

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Vorhanden	Nicht vorhanden
Positive/offene Körpersprache	❑	❑
Zügiger Arbeitsbeginn	❑	❑
Bringt die benötigten Arbeitsmaterialien mit	❑	❑
Fragt aus eigenem Antrieb nach	❑	❑
Löst Zusatzaufgaben	❑	❑

Institution: Übergreifend

12. Eigenverantwortliches Handeln

12.1. Instrument I: Fehlervermeidung

Handlungsanker:

- Siehe in der Tabelle unten
- Ich verschwende keine Zeit mit Warten, sondern begebe mich zügig und aktiv an die Bearbeitung der Lernsituation.
- Ich nehme das Buch bei Fragen zu Hilfe.
- Ich frage Mitschüler, wenn ich nicht weiter weiß.
- Ich frage meinen Lehrer, wenn ich nicht weiter weiß.

Situation: Fehlervermeidung durch frühzeitige Informationsbeschaffung

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Selbst-einschätzung			Einschätzung Lernpartner			Einschätzung Lehrer		
Handlungsanker*	3	2	1	3	2	1	3	2	1
Ich verschwende keine Zeit mit Warten, sondern begebe mich zügig und aktiv an die Bearbeitung der Lernsituation.									
Ich nehme das Buch bei Fragen zu Hilfe.									
Ich frage Mitschüler, wenn ich nicht weiter weiß.									
Ich frage meinen Lehrer, wenn ich nicht weiter weiß.									
*** Schülerformulierungen**	**3 = stark ausgeprägt, 2 = vorhanden, 1 = förderungsbedürftig**								

Institution: Schule

13. Marktkenntnisse

13.1. Instrument I: Bestellvorgänge anpassen (2)

Handlungsanker:

- Er/Sie agiert und reagiert auf veränderte Mitbewerbersituation und -verhalten (3) und passt daraufhin sein/ihr Bestellverhalten an (4)

Situation: Teil 2 einer kompetenzübergreifenden Gesamtsituation. Der zweite Teil befindet sich in Abschnitt 4.2.

Entwurf des Kompetenzerfassungsinstruments:

	Weniger ausgeprägt	Ausgeprägt	Deutlich ausgeprägt	Sehr stark ausgeprägt
Er/Sie agiert und reagiert auf veränderte Mitbewerbersituation und -verhalten (3)	agiert und reagiert selten	agiert und reagiert häufig	Agiert und reagiert	Agiert und reagiert stets
und passt daraufhin sein/ihr Bestellverhalten an (4)	Passt vereinzelt ...	Passt oft...	Passt ...	Passt stets ...

Institution: Unternehmen