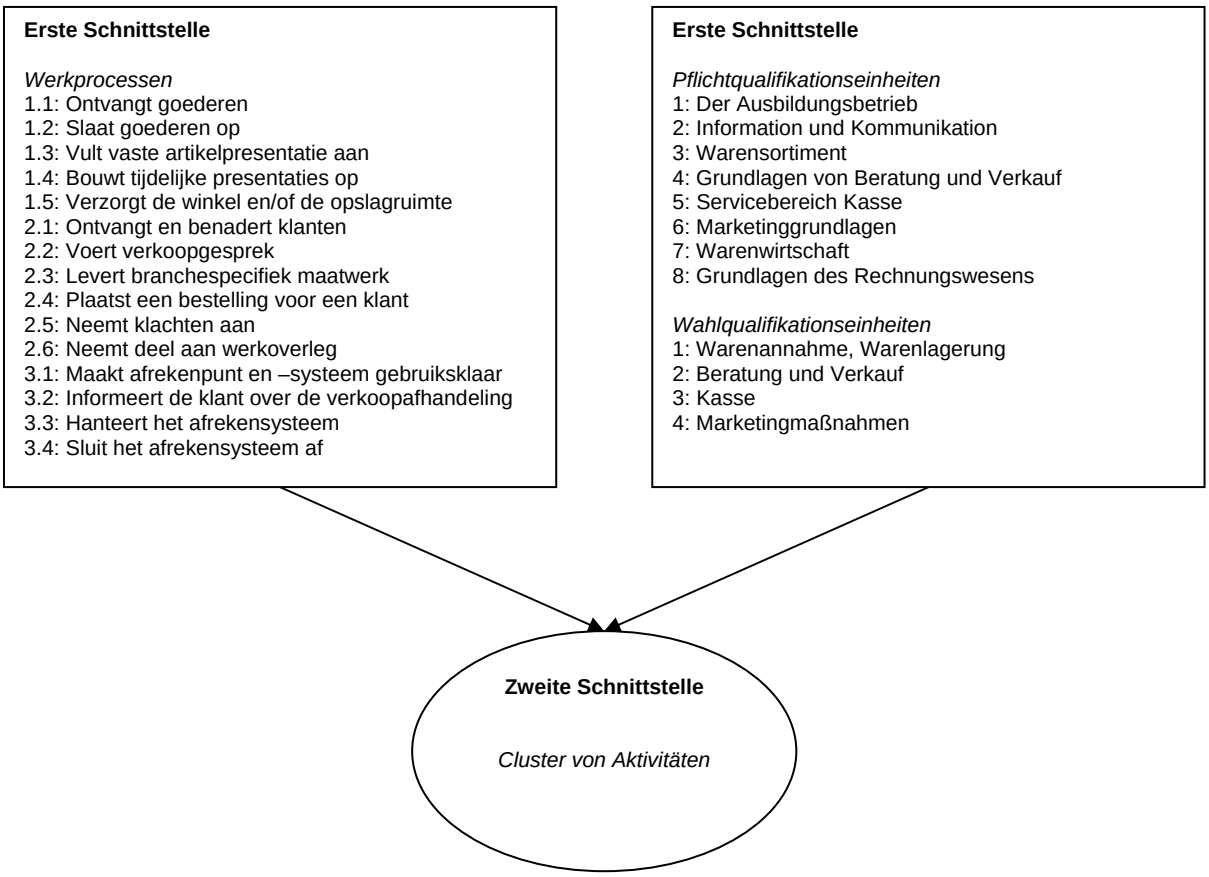
Arbeitspapier – Übergang von der ersten zur zweiten Schnittstelle

20. September 2011, KBA Nijmegen & Ler(n)ende Euregio

Das Dokument zur ersten Schnittstelle enthält eine Eins-zu-eins-Übernahme der „Werkprocessen“ aus dem Kwalificatiedossier[1] und der „Qualifikationseinheiten“ aus der Ausbildungsordnung[2]. Die Sprache, in der diese Beschreibungen gehalten sind, und ihre Form sind nicht identisch. Um die Beschreibungen dennoch miteinander vergleichen zu können, werden sie mit Hilfe von Fachexperten in „Clustern von Aktivitäten“ zusammengefasst. Implizit geben diese „Cluster von Aktivitäten“ das Gesamt an Kompetenzen, Leistungen, Kenntnissen und Fertigkeiten wieder. Es wurde der Weg des Cluster-Ansatzes gewählt, da die Cluster

- gut abbilden, was eine Berufsfachkraft in der Praxis tut;
- leichter zu interpretieren sind (weniger Bildungs- und Kompetenzjargon);
- besser an die Sprache der Zielgruppe anknüpfen (vor allem der Arbeitgeber und Arbeitnehmer).



Auf der folgenden Seite wird erläutert, welche Qualifikationseinheiten und Arbeitsprozesse aus dem obenstehenden Schaubild (siehe die erste Schnittstelle für die vollständigen Beschreibungen) unter die betreffenden „Cluster von Aktivitäten“ fallen.

[1] Kwalificatiedossier “Landelijke kwalificaties mbo. Verkoper. Crebonummer 93750. Cohort 2011-2012” (KCHandel / InnovamGroep).
[2] Ausbildungsrahmenplan aus der “Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel” (16. Juli 2004).

Übersicht – Überleitung der Arbeitsprozesse und Qualifikationseinheiten in Cluster von Aktivitäten*

Cluster 1: Warenannahme Waren annehmen, kontrollieren und lagern. Bei Abweichungen entsprechend bestimmter Verfahren handeln.	
Werkproces 1.1 - 1.2	Pflichtqualifikationseinheit 7 ** Wahlqualifikationseinheit 1, bis auf 1.3b
Cluster 2: Produktpräsentationen Produkte verkaufsfertig machen und im Verkaufsraum auslegen. Kombinieren von Displays / Schaufenstern, Dekorationsmaßnahmen, Produkten, Produktinformationen und Werbematerial entsprechend des Präsentationsplans.	
Werkproces 1.3 - 1.4	Pflichtqualifikationseinheit 6.1 - 6.2 Wahlqualifikationseinheit 1.3b ** Wahlqualifikationseinheit 4.1 - 4.2
Cluster 3: Verkaufsgespräche Kunden empfangen. Verkaufsgespräche unter Zuhilfenahme verschiedener Verkaufstechniken und Sortimentskenntnissen führen. Den Kunden über mögliche alternative Produkte, Bestellverfahren, Serviceleistungen, Umtausch-, Rückgabe- und Garantiebestimmungen sowie Liefer- und Zahlungsbedingungen informieren. Kundenbeschwerden entsprechend der betrieblichen Richtlinien annehmen und behandeln bzw. den Kunden bei komplexen Beschwerden an einen Kollegen oder Vorgesetzten verweisen.	
Werkproces 2.1 - 2.2 - 2.4 - 2.5 – 3.2	Pflichtqualifikationseinheit 3 - 4 - 6.3 Wahlqualifikationseinheit 2.1 (bis auf a-g-i) - 2.2 - 3.3 - 4.3 ** Wahlqualifikationseinheit 2.1 (a-g-i) - 2.3
Cluster 4: Kasse Die Kasse für den Gebrauch vorbereiten. Die Zahlung mit der Kasse verarbeiten und auf Abweichungen hin kontrollieren. Die Kasse abrechnen nach Vorgaben des Unternehmens.	
Werkproces 3.1 - 3.3 - 3.4	Pflichtqualifikationseinheit 5 Wahlqualifikationseinheit 3.1 - 3.2
Cluster 5: Betriebliche Prozesse und Organisation der Arbeit Die Informations- und Kommunikationsprozesse des Betriebes kennen und nutzen und dabei zugleich kundenorientiert handeln.	
Werkproces 2.6	Pflichtqualifikationseinheit 2 - 6.4
Cluster 6: Verfahren, gesetzliche Regelungen Die relevante Gesetzgebung sowie die im Betrieb und in der Branche gültigen Verfahren [wie etwa zu Sicherheits- und Umweltschutznormen, Garantiebestimmungen und die Behandlung von Beschwerden] in der eigenen Tätigkeit anwenden.	
Gehört intrinsisch zu mehreren 'werkprocessen'***	Pflichtqualifikationseinheit 1

* Es gibt *eine* Pflichtqualifikationseinheit, die sich nicht in Übersicht findet, nämlich "Grundlagen des Rechnungswesen" (Nr. 8), weil sie nicht als gesondertes Cluster gesehen werden kann. Fertigkeiten im Rechnungswesen sind bei mehreren Aktivitäten notwendig und lassen sich deshalb auch mehreren Clustern zuordnen. In der deutschen Ausbildung zum/zur Verkäufer/in wird Rechnen sowohl als gesondertes Fach in der Berufsschule unterrichtet als auch im Kontext der betrieblichen Ausbildung vermittelt. Obwohl nicht ausdrücklich im Kwalificatiedossier aufgeführt, wird Rechnen (im beruflichen Kontext) in der niederländischen Ausbildung in der Schule unterrichtet. In beiden Ländern darf man von einem/einer ausgebildeten Verkäufer/in erwarten, dass er oder sie über die erforderlichen Fertigkeiten im Rechnen verfügt.

** Hierbei handelt sich sich um Aktivitäten, die auf einem höheren Niveau liegen als bei der vergleichbaren niederländischen Ausbildung zum Verkoper detailhandel, nämlich auf dem Niveau des Verkoopspecialist detailhandel.

*** So müssen z.B. Waren sicher und unter Beachtung der Arbeitsschutzbestimmungen angenommen werden (Werkproces 1.1), und eine Bestellung muss nach einem festgelegten Bestellverfahren aufgenommen werden (Werkproces 2.4). Ferner heißt es in Abschnitt 2.5 des Kwalificatiedossiers: "Gesetzliche Regelungen: Die Verschärfung der Gesetzgebung im Hinblick auf Aspekte wie Hygiene, Umweltschutz und Haftung erfordert vom Verkoper detailhandel eine aufmerksame Grundeinstellung. Er muss hinsichtlich sich ändernder gesetzlicher Regelungen auf dem aktuellen Stand sein und bleiben."