

Geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second Hand Sektor „Fachkraft Elektroaltgeräte“



Europäisches Qualifizierungskonzept „Fachkraft Elektroaltgeräte“

Heike Arold
(2016)

Projektkoordination

Heike Arold

Kontakt über

INBA – Institut nachhaltige Berufsbildung
und Arbeit

Emil-Nolde-Straße 42

D-24768 Rendsburg

Tel.: +49 (0)4331-148791

Fax: +49 (0)4331-148792

arold@inba-sh.de

www.inba-sh.de

Ralf Kaufmann – nordprojekte

Kaufmann&Partner

Tel.: +49 (0) 4331 – 7707711

kaufmann@nordprojekte.de

www.nordprojekte.de

Inhalt

1. Vorwort	4
2. Allgemeine Erläuterungen zum EU-Qualifizierungskonzept	5
2.1 Hintergrund der Qualifizierung.....	5
2.2 Art und Nutzen der Qualifizierung	5
2.3 Ziel der Qualifizierung	6
2.4 Zielgruppen und Nutznießer der Qualifizierung	7
2.5 Anmerkungen zu den ergänzenden Qualitätsstandards	7
2.6 Eingesetzte Lehrmethoden	8
3. Kernarbeitsprozesse der Qualifizierung „Fachkraft Elektroaltgeräte“	9
3.1 Überblick Kernarbeitsprozesse im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“	10
3.2 Darstellung der Kernarbeitsprozesse im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“	11
3.3 Überblick der Kernarbeitsaufgaben und erforderlichen Anforderungen.....	18
4. Struktur und Inhalt des Qualifizierungskonzeptes	29
4.1 Die Qualifizierungsmodule und deren zeitlicher Umfang	30
4.2 Lehr-/Lernziele und -inhalte der Qualifizierungsmodule.....	31
4.3 Zu vermittelnde Kompetenzen und Fähigkeiten	42
4.4 Umsetzung der Qualifizierungsmodule	53
Literatur- und Quellenverzeichnis	54

Das vorliegende europäische Qualifizierungskonzept „Fachkraft Elektroaltgeräte“ wurde erstellt von Heike Arold „INBA – Institut nachhaltige Berufsbildung und Arbeit“ im Rahmen der freien Mitarbeit für „nordprojekte Kaufmann& Partner“.

Die dem Qualifizierungskonzept zu Grunde gelegten Ergebnisse basieren auf den nationalen Untersuchungen und Analysen des Leonardo da Vinci-Projektes „QualiProSecondHand“ (2007-2009) sowie den Bildungsprodukten, die in dem Leonardo da Vinci-Projekt „QualiProSH II“ (2009-2011) unter der Leitung des Institut Technik und Bildung (IT +B) der Universität Bremen – Projektleitung: Heike Arold, entwickelt wurden. Das entwickelte Qualifizierungskonzept resultiert aus den Vorgängerprojekten und ist eine Weiterentwicklung der geleisteten Arbeiten.

Als Partner des Erasmus+-Projektes „Geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second Hand Sektor - Fachkraft für Elektroaltgeräte“ sind zu nennen:

- | | | |
|--|---------------------------|-------------------------------------|
| ▪ nordprojekte Kaufmann&Partner | Rendsburg
Deutschland | Ralf Kaufmann
Heike Arold |
| ▪ R.U.S.Z.-Verein zur Förderung
der Sozialwirtschaft | Wien
Österreich | Josef Eisenriegler
Harald Reichl |
| ▪ Solski center Nova Gorica | Nova Gorica
Slowenien | Neza Pavzin
Blaz Weber |
| ▪ Technology Transfer Office -
Sofiiski Universitet
Sveti Kliment Ohridski | Sofia
Bulgarien | Zaltina Karova
Anton Andonov |
| ▪ EkoKaarina Oy | Kaarina
Finnland | Pentti Kallio
Juha Palin |
| ▪ ZiB – Zentrum für interkulturelle
Bildung und Arbeit | Ahrensburg
Deutschland | Danny Franke
Albrecht Iwersen |

1. Vorwort

Das nachfolgende europäische Qualifizierungskonzept ist das Ergebnis aus zwei aufeinanderfolgenden Leonardo da Vinci-Projekten „QualiProSecondHand“ (2006 -2008) und „QualiProSH II“ (2009 – 2011). Im Rahmen dieser Projekte wurde auf Basis umfangreicher Sektoranalysen, Fallstudien und Experten-Interviews im europäischen Second Hand Sektor (u.a. in Deutschland, Belgien, UK, Slowenien, Finnland und Bulgarien) ein geschäftsfeldübergreifendes Qualifizierungsprofil, Qualitätsstandards für ein Qualifizierungskonzept und geschäftsfeldübergreifende Qualifizierungsmodule sowie weitere ergänzende Bildungsprodukte wie z.B. ein Instrument zur Qualitätskontrolle einer entsprechenden Qualifizierung entwickelt. Die Ergebnisse sind z.T. Bestandteil bzw. Grundlage für das im Rahmen des Erasmus+-Projektes „QualiProSH Electro“ (2014 – 2016) entwickelten geschäftsfeldspezifischen Qualifizierungskonzeptes „Fachkraft für Elektroaltgeräte“ für das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“.

Das dem Second Hand Sektor zu zuordnende Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ bietet derzeit für die dort tätigen Personen europaweit keinerlei einheitliche Qualifizierungen oder Trainingsmaßnahmen, die gezielt auf die Anforderungen an die Mitarbeiter und die Bedarfe der Unternehmen abgestimmt sind. Es finden lediglich punktuell und bedarfsorientiert unternehmensinterne Qualifizierungen zur Durchführung einzelner Arbeitsaufgaben statt. Aufgrund dessen ist eine ganzheitliche Qualifizierung der Mitarbeiter, eine grenzüberschreitende Vergleichbarkeit der erworbenen Kompetenzen sowie schlussendlich eine Professionalisierung des Geschäftsfeldes nicht gegeben.

Das nachfolgende europäische Qualifizierungskonzept „Fachkraft für Elektroaltgeräte“ basiert im Kern auf den identifizierten Kernarbeitsprozessen, den erforderlichen Kompetenzen zur Ausübung der Kernarbeitsprozesse und den Anforderungen an die im Geschäftsfeld tätigen Personen. Durch die Fokussierung auf die Kernarbeitsprozesse und die erforderlichen Kernkompetenzen kann das Qualifizierungskonzept problemlos an unterschiedliche europäische Berufsbildungssysteme angepasst und integriert werden, ohne dass die Vergleichbarkeit oder die Qualität der Qualifizierung minimiert wird.

Das Qualifizierungskonzept ist bewußt nicht nur praktikabel und nachvollziehbar gestaltet, sondern bietet aufgrund der modularen Struktur einerseits die Möglichkeit ganzheitlich als Qualifizierung umgesetzt zu werden und andererseits partiell, d.h. einzelne Module können separat und losgelöst aus der Gesamtqualifizierung geschult werden. Somit soll für die Nutznießer ein größtmögliches Maß an Flexibilität gewährt werden.

An dieser Stelle soll all denen, die an den zugrundegelegten Untersuchungen aus dem ersten Leonardo da Vinci Vorgängerprojekt „QualiProSecondHand“ beteiligt waren gedankt werden. Hervorzuheben sind hier Prof. Dr. Lars Windelband von der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd sowie Claudia Koring vom Institut Technik und Bildung der Universität Bremen. Des Weiteren gilt der Dank den Projektpartnern des zweiten Leonardo da Vinci Vorgängerprojektes „QualiProSH II“, die an der Entwicklung der Produkte, die u.a. Bestandteil des Konzeptes sind wie Qualitätsstandards, geschäftsfeldübergreifende Module und Instrument zur Qualitätskontrolle, beteiligt waren.

2. Allgemeine Erläuterungen zum EU-Qualifizierungskonzept

2.1 Hintergrund der Qualifizierung

In den letzten 30 Jahren, seit Einführung der EU-Abfallrahmenlinie 1975 (Umsetzung in nationale Gesetzgebung bis Dezember 2012), haben sich einerseits vor dem Hintergrund einer zu erwartenden Ressourcenknappheit und einem zunehmenden Umweltbewusstseins der Verbraucher sowie andererseits auch aus wirtschaftlichen Überlegungen heraus, die Second Hand Branche und die Recyclingbranche zu einem eigenständigen Wirtschaftssektor entwickelt. Die EU-Länder sind einerseits angehalten Maßnahmen zur Abfallvermeidung und –verhütung umzusetzen und andererseits die Wiederverwertung zu fördern.

Neben einer Vielzahl an unterschiedlichen Gebrauchsgütern stellen die Elektro- und Elektronik-Altgeräte in der EU den größten Anteil an Abfällen dar. Neben dem reinen Recycling entsprechender Geräte (der Wiederverwertung einzelner Komponenten bzw. Materialien, um wertvolle Rohstoffe wiederzugewinnen) nimmt der Handel mit entsprechend gebrauchten und wiederaufbereiteten Geräten stetig zu. Um die Wiederverwertung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten zu fördern wurde von der EU 2003 u.a. die WEEE-Richtlinie erlassen. Laut dieser sind die EU-Länder angehalten entsprechende Geräte bei den Verbrauchern einzusammeln, deren Anteil am Hausmüll zu reduzieren, Rohstoffe aus den Geräten ggf. fachgerecht zu sammeln und der Wiederverwertung zuzuführen.

Vor diesem Hintergrund hat sich laut einer umfangreichen und EU-weiten Sektoranalyse (die im Rahmen des Leonardo da Vinci Projektes „QualiProSecondHand“ durchgeführt wurde) der Handel mit Elektroaltgeräten zu einem eigenen Geschäftsfeld im Second Hand Sektor entwickelt, der zum einen von Profit-Unternehmen und zum anderen und vor allem von Non-profit-Unternehmen betrieben wird. Neben dem Handel mit gebrauchten Haushaltsgroßgeräten (wie z.B. Waschmaschinen, Kühlschränke; Spülmaschinen) sowie dem Handel mit Computerhardware, Mobiltelefonen und HiFi-Geräten nimmt auch der Handel mit Kleingeräten immer mehr zu. Dementsprechend finden immer mehr Arbeitskräfte eine Beschäftigung in diesem Geschäftsfeld. Vor allem ist hier die Gruppe der am Arbeitsmarkt Benachteiligten zu nennen, da sich insbesondere Unternehmen, die Maßnahmen zur Arbeitsmarktintegration durchführen des Geschäftsfeldes bedienen, um ihre Maßnahmeteilnehmer für den ersten Arbeitsmarkt fit zu machen.

Die durchgeführte Analyse hat im Detail gezeigt, dass die Arbeitsprozesse (von der Sammlung über die Wiederaufbereitung bis hin zum Verkauf) EU-weit in den Unternehmen, die im Geschäftsfeld Elektroaltgeräte aktiv sind zwar vorhanden sind, aber weder einheitlich strukturiert sind, noch professionalisiert sind. Um die Professionalisierung voranzutreiben, ist eine einheitliche, fachspezifische und arbeitsprozessorientierte Qualifizierung des in dem Geschäftsfeld tätigen Personals erforderlich. Hierzu soll das Europäische Qualifizierungskonzept „Fachkraft Elektroaltgeräte“ einen wesentlichen Beitrag leisten (vgl. Aroid, Windelband 2010).

2.2 Art und Nutzen der Qualifizierung

Das Qualifizierungskonzept, das insgesamt 11 Qualifizierungsmodule umfasst, berücksichtigt Kernberufsprofil von Beschäftigten im Second Hand Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“, welches u.a. im Rahmen des Leonardo da Vinci Projektes „QualiProSecondHand“ mittels Arbeitsprozessanalyse identifiziert wurde. Das heißt, dass alle identifizierten Kernarbeitsprozesse und die zu deren Durchführung relevanten Kernkompetenzen sowie die Anforderungen an die Beschäftigten berücksichtigt werden. Die Orientierung an den Arbeitsprozessen sichert den Praxisbezug und schafft die Möglichkeit der Umsetzung in unterschiedlichen europäischen Berufsbildungssystemen. Da die Kernarbeitsprozesse, die die Grundlage für das Qualifizierungskonzept bilden, in allen untersuchten Ländern mit nur leichten Unterschieden identifiziert werden konnten, kann das

Qualifizierungskonzept problemlos an länderspezifische Gegebenheiten angepasst werden, ohne seine Vergleichbarkeit oder an Qualität zu verlieren.

Bei dem Qualifizierungskonzept handelt es sich um eine Weiterbildungsqualifizierung, die den im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ Beschäftigten die Möglichkeit gibt, sich in allen identifizierten Arbeitsprozessen zu qualifizieren und das erforderliche Know-how bzw. die Kompetenzen zu erwerben, die sie benötigen, um in dem Geschäftsfeld professionell arbeiten zu können. Im Kern umfasst die Qualifizierung geschäftsfeldübergreifende Arbeitsprozesse, die u.a. auch in anderen Second Hand Geschäftsfeldern zum Tragen kommen und geschäftsfeldspezifische Arbeitsprozesse sowie erforderliche persönliche und Mitarbeiter- und Kunden bezogene Kompetenzen.

Das Qualifizierungskonzept wurde bewusst modular konzipiert, um die Möglichkeit einzuräumen, auch punktuell und bedarfsorientiert zu bestimmten Arbeitsprozessen Qualifizierungen durchführen zu können. Im Mittelpunkt der einzelnen Qualifizierungsmodule stehen immer das Produkt „Elektroaltgeräte“ und die Spezifika im Umgang mit diesem. Des Weiteren sei darauf verwiesen, dass das Qualifizierungskonzept eine fachliche (Zusatz-) Qualifizierung wie z.B. Elektrofachkraft, die europaweit erforderlich ist, um bestimmte fachliche Tätigkeiten an elektrischen Geräten durchführen zu dürfen, nicht beinhaltet. Das Qualifizierungskonzept umfasst alle Arbeitsprozesse und Kompetenzen, die ohne gesetzliche Vorgaben bzw. Regelungen in dem Geschäftsfeld umgesetzt werden dürfen, von rein kaufmännischen Inhalten bis hin zu handwerklichen Tätigkeiten. Darüber hinaus wurde eine für die Nutznießer nachvollziehbare und praktikable Struktur gewählt, die eine Anpassung des Qualifizierungskonzeptes an die jeweiligen nationalen Rahmenbedingungen sowie die direkte Umsetzung erleichtert.

Der Hauptnutzen des Qualifizierungskonzeptes liegt in der Professionalisierung der in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ Beschäftigten und einer qualitativ guten und vergleichbaren Qualifizierung dieser. Neben der Möglichkeit der länderübergreifenden Vergleichbarkeit der erworbenen Qualifikation wird eine qualifizierte Beschäftigungsmöglichkeit, insbesondere für bereits in dem Geschäftsfeld Beschäftigte sowie auch für am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen, die das Geschäftsfeld zum Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt nutzen, geschaffen. Auf der Grundlage der Kerninhalte des Qualifizierungskonzeptes und den dazugehörigen Qualitätsstandards wird außerdem die grenzüberschreitende Arbeitsmarktmobilität gefördert und das Geschäftsfeld als solches professionalisiert, was nachhaltig dazu beiträgt, dass das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ in der Betrachtung durch den Verbraucher qualitativ aufgewertet wird.

2.3 Ziel der Qualifizierung

Das allgemeine Ziel der Qualifizierung „Fachkraft Elektroaltgeräte“ besteht darin die in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ Beschäftigten fachlich, geschäftsfeldspezifisch und arbeitsprozessorientiert zu qualifizieren. Ihnen sollen alle erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten vermittelt werden, die sie benötigen um in einem Unternehmen tätig zu sein, das Elektroaltgeräte sammelt bzw. ankauft, diese recycelt bzw. aufbereitet und durch Verkauf der Wiederverwendung zuführt. Die unterschiedlichen zu vermittelnden Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten sowie fachlichen Inhalte orientieren sich dabei eng an den realen Arbeitsprozessen und Anforderungen, um einen möglichst hohen Praxisbezug herzustellen.

Ziel ist es dabei nicht nur die einzelnen Arbeitsprozesse und die zur Durchführung relevanten Kompetenzen und fachlichen Inhalte zu vermitteln, sondern auch den Zusammenhang zwischen diesen. Damit soll sichergestellt werden, dass entsprechend qualifizierte Beschäftigte ganzheitlich qualifiziert werden. Sie sollen u.a. in die Lage versetzt werden, sowohl in einzelnen Bereichen wie z.B. Wareneingang, Reparatur oder Verkauf tätig zu sein,

als auch in allen relevanten Bereichen gleichsam aktiv zu sein (z.B. um ein eigenes Unternehmen im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ aufzubauen).

Das Qualifizierungskonzept als solches ist die Grundlage für nationale Anpassungen und zielt auf die Vergleichbarkeit der erworbenen Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten ab. Es kann zukunftsgerichtet als Grundlage für die Entwicklung einer anerkannten Erstausbildung herangezogen werden.

2.4 Zielgruppen und Nutznießer der Qualifizierung

Allgemein Nutznießer des Europäischen Qualifizierungskonzeptes ist der Second Hand Sektor und hier insbesondere die Unternehmen und Beschäftigten, die in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ aktiv sind.

Die Qualifizierung richtet sich an unterschiedliche Zielgruppen an zu Qualifizierenden. Sie fokussiert jedoch immer und ausschließlich das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ mit seinen Produktspezifika und umfasst sowohl den privatwirtschaftlichen, als auch den sozialwirtschaftlichen Beschäftigungsbereich, da das Geschäftsfeld in beiden Bereichen gleichsam angesiedelt ist. Geeignet ist die Qualifizierung für

- Beschäftigte im Second Hand Sektor, die sich auf ein Geschäftsfeld fachlich spezialisieren möchten
- Bereits Beschäftigte im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“
- Personen, die in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ eine neue Beschäftigungsmöglichkeit sehen
- Personen, die sich in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ mit einem Unternehmen selbstständig machen wollen
- Am Arbeitsmarkt Benachteiligte, die das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ nutzen, um ihre Chancen auf Arbeitsmarktintegration zu erhöhen
- Benachteiligte Jugendliche ohne berufliche Perspektive und mit Ausbildungshemmnissen (um z.B. die Qualifizierung als Sprungbrett in eine Ausbildung zu nutzen – als Art Vorqualifizierung)

Die Umsetzung der Qualifizierung richtet sich an unterschiedliche Institutionen, die im Bereich der Aus-, Weiter- bzw. Berufsbildung tätig sind und/oder das Geschäftsfeld zur Arbeitsmarktintegration Beschäftigter nutzen. Hier sind u.a. zu nennen

- Qualifizierer in der Aus- und Weiterbildung
- Beschäftigungsgesellschaften
- Sozialunternehmen, die das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ als Rahmen für Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen für am Arbeitsmarkt Benachteiligte nutzen
- Privatwirtschaftliche Unternehmen, die ihre Beschäftigten fachlich qualifizieren möchten, um die Qualität ihres Unternehmens zu verbessern

2.5 Anmerkungen zu den ergänzenden Qualitätsstandards

Neben den identifizierten Arbeitsprozessen, erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten sowie den Anforderungen an die Beschäftigten stellen die in dem Leonardo da Vinci Projekt „QualiProSH II“ entwickelten Qualitätsstandards die Grundlage für das EU-weit einheitliche Qualifizierungskonzept. Sie sind bei einer Konzeptanpassung an unterschiedliche nationale Rahmenbedingungen einzelner EU-Länder zu berücksichtigen und sollten eingehalten werden. Bei den Qualitätsstandards handelt es sich um Kriterien, die unabhängig von einer Region Gültigkeit haben. Somit kann sicher gestellt werden, dass die

Qualifizierung neben den Kernlehrinhalten, die ebenfalls fester Bestandteil der Qualifizierung sind, länderübergreifend vergleichbar ist.

Die zu Grunde gelegten Qualitätsstandards beschreiben zum einen den Rahmen für die Qualifizierung und zum anderen spiegeln sie die Anforderungen an die Qualifizierung im Allgemeinen wieder. An ihnen kann u.a. gemessen werden, ob die Anforderungen erfüllt sind und bestimmte Ziele und Eigenschaften im Zuge der Umsetzung der Qualifizierung erreicht werden konnten. Sie liefern somit auch einen Beitrag zur Vergleichbarkeit der vermittelten Kompetenzen und Fähigkeiten, die mittels der Qualifizierung erworben werden.

Zur Klärung der Relevanz der unterschiedlichen Qualitätsstandards wurden diese geclustert und bestimmten Kategorien wie Input-, Prozess- und Output-Qualitätsstandards zugeordnet. Die Kategorie „Input“ umfasst alle Qualitätsstandards, die die Rahmenbedingungen der Qualifizierung darstellen. Die Kategorie „Prozess“ deckt branchenspezifische und inhaltsbezogene Kriterien ab und die Kategorie „Output“ bezieht sich auf die Ergebnisse, die durch die Qualifizierung erreicht werden (vgl. Arold, Windelband 2011).

Die einzelnen zugrunde gelegten Qualitätsstandards und die ihnen zugewiesenen Ziele sowie die empfohlenen Instrumente zur Umsetzung der Qualitätsstandards sind in dem Dokument „Qualitätsstandards für ein Sektor spezifisches Qualifizierungskonzept im europäischen Second Hand Sektor“ dargestellt. Das entsprechende Dokument steht zum Download zur Verfügung auf der Projektwebsite **www.qualiprosh.eu** (<http://www.qualiprosh.eu/downloads.html#2.4>) bzw. kann über die oben genannten Kontaktdaten von Heike Arold abgefragt werden.

2.6 Eingesetzte Lehrmethoden

Die im Rahmen des Qualifizierungskonzeptes zum Tragen kommenden Lehr- und Lernmethoden wurden vor dem Hintergrund des starken Praxisbezugs der Lehrinhalte und der Berücksichtigung der Kernarbeitsprozesse und –aufgaben, bewusst nicht auf nur ein oder zwei Lehrmethoden beschränkt. Die Vermittlung sowohl von Fachwissen, als auch von praktischen Fertigkeiten und Fähigkeiten besteht in allen Qualifizierungsmodulen aus einer Kombination aus Theorie und Praxis.

Die Vermittlung des jeweiligen spezifischen Basiswissens in den einzelnen Qualifizierungsmodulen erfolgt zunächst mittels theoretischer Unterrichtsmethoden. Den Lernenden soll somit zunächst ein Überblick über die Lehrinhalte der einzelnen Qualifizierungsmodule gegeben sowie das notwendige und spezifischen Hintergrundwissen und Zusammenhangwissen zu den einzelnen Lehrinhalten vermittelt werden. Dies beinhaltet vor allem Grundlagen zu Arbeitsgegenständen, -aufgaben und –prozessen sowie zu erforderlichen Zusammenhängen zwischen diesen bezogen auf die Schwerpunkte der einzelnen Qualifizierungsmodule. Die schlussendliche Wahl der theoretischen Lehrmethoden, die zum Einsatz kommen, obliegt dabei dem Qualifizierer. Mit der Zielsetzung, die Wissensvermittlung motivierend zu gestalten, wird empfohlen, die Theorie nicht ausschließlich in Form von reinem Frontalunterricht zu vermitteln, sondern unterschiedliche Methoden einzusetzen, wie handlungsorientiertes Lernen, kooperatives Lernen (wie Partner- und Gruppenarbeiten) und selbstorganisiertes Lernen. Neben reinen Vorträgen durch den Trainer bzw. Lehrer, können sämtliche Techniken wie z.B. Diskussionen, Rollenspiele, Pinwandmoderation, Teamarbeit, Mind-Map, Aufgabenbearbeitung, Referate zum Einsatz kommen. Als Lehrmedien können ebenfalls unterschiedliche Medien wie Tafeln, Flipchart, Video- und Audiomedien, PCs usw. eingesetzt werden sowie unterschiedliche Materialien (Präsentationen, Fachliteratur, Handouts, Arbeitsgegenstände, Fragebögen usw.).

Neben der Vermittlung der theoretischen Grundlagen umfasst das Qualifizierungskonzept die Vermittlung praktischer Fertigkeiten, um die Lernenden dahingehend zu befähigen, ihr theoretisch erworbenes Wissen praktisch im Arbeitsprozess anzuwenden und die einzelnen Arbeitsaufgaben fachlich korrekt und den Arbeitsanforderungen entsprechend auszuführen. Empfohlen werden diesbezüglich klassische Lehrmethoden der Praxisvermittlung wie Training-on-job, Learning-by-doing und Coaching im Arbeitsprozess zu nutzen. Die Lernenden sollen dabei einzeln oder in der Gruppe unter fachlicher Anleitung im Arbeitsprozess (sowie z.T. auch mittels praktischer Aufgabenstellungen und Übungen) u.a. direkt am Arbeitsplatz (z.B. Werkstätten, Lager, Büro) an ihre Fertigkeiten herangeführt werden und diese vertiefen. Wie auch im Hinblick auf die theoretische Wissensvermittlung obliegt die schlussendliche Wahl der Lehrmethode in der Vermittlung praktischer Fertigkeiten und Fähigkeiten ebenfalls dem Qualifizierer.

Des Weiteren sei darauf verwiesen, dass in allen Qualifizierungsmodulen neben der theoretischen und praktischen Vermittlung der Lehrinhalte die Durchführung von Leistungstest vorgesehen ist. Dieses Vorgehen dient zum einen der Leistungskontrolle und zum anderen Identifikation vorhandener Defizite im Lernprozess. Darüber hinaus zählt der Einsatz von Leistungstest zu den grundgelegten Qualitätsstandards und somit ein fester Bestandteil der Qualifizierung. Die Wahl der Methode zur Leistungsüberprüfung ist nicht näher spezifiziert und obliegt dem Qualifizierenden.

Um der Forderung von Bildungs- und Berufsbildungsexperten nach dem Einsatz neuer Lehrmethoden gerecht zu werden, beschränken sich die zum Tragen kommenden Lehrmethoden im Rahmen der Qualifizierung nicht nur auf klassische Lehrmethoden. So kann hinsichtlich der Umsetzung der einzelnen Qualifizierungsmodule begrenzt auch auf die digitale Wissensvermittlung mittels Webinare, deren Zugang über das Internet erfolgt, zurückgegriffen werden. Da der inhaltliche und zeitliche Umfang von Webinaren begrenzt ist, beschränkt sich deren Einsatz auf die Vermittlung ausgewählter Kerninhalte sowie eine Einführung in die Thematik der einzelnen Module. Die Nutzung von Webinaren im Rahmen des Qualifizierungskonzeptes ist keine verpflichtend anzuwendende Lehrmethode, sondern lediglich eine weitere empfohlene Lehrmethode, die die o.g. klassischen Lehrmethoden ergänzt.

3. Kernarbeitsprozesse der Qualifizierung „Fachkraft Elektroaltgeräte“

Um die einzelnen Lehr- und Lerninhalte sowie die zu vermittelnden Kompetenzen und Fertigkeiten den entsprechenden Qualifizierungsmodulen, die entsprechend der identifizierten Arbeitsprozesse und -aufgaben inhaltlich geclustert wurden, besser zuordnen zu können sowie die Zusammenhänge zwischen diesen besser zu verstehen, werden diese im Folgenden in Kapitel 3.1. zunächst schematisch als Gesamtüberblick dargestellt. Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die neun Kernarbeitsprozesse/-aufgaben, die in einem Unternehmen für „Elektroaltgeräte“ anfallen sowie deren zeitlichen Ablauf und Zusammenwirken im Rahmen der Gesamtarbeitsprozesse.

Des Weiteren werden die einzelnen Arbeitsprozesse und –aufgaben, die im Rahmen einer EU-weiten Arbeitsprozessanalyse identifiziert wurden und die länderübergreifend relevant sind in Kapitel 3.2 näher beschrieben. Diese und die zur Durchführung dieser relevanten Kompetenzen sowie die erforderlichen Anforderungen beschreiben das Qualifizierungsprofil einer „Fachkraft Elektroaltgeräte“ und sind die Grundlage für das EU-Qualifizierungskonzept.

Anmerkung: Da es sich bei dem Qualifizierungskonzept um ein EU-weit einheitliches Konzept handelt, das als Basis zur Implementierung nationaler Qualifizierungskonzepte vor dem Hintergrund der jeweiligen Spezifika einzelner EU-Länder fungiert, wird bei der Beschreibung der Arbeitsprozesse und –aufgaben in Kapitel 3.2 auf länderspezifische Besonderheiten verzichtet.

3.1 Überblick Kernarbeitsprozesse im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“

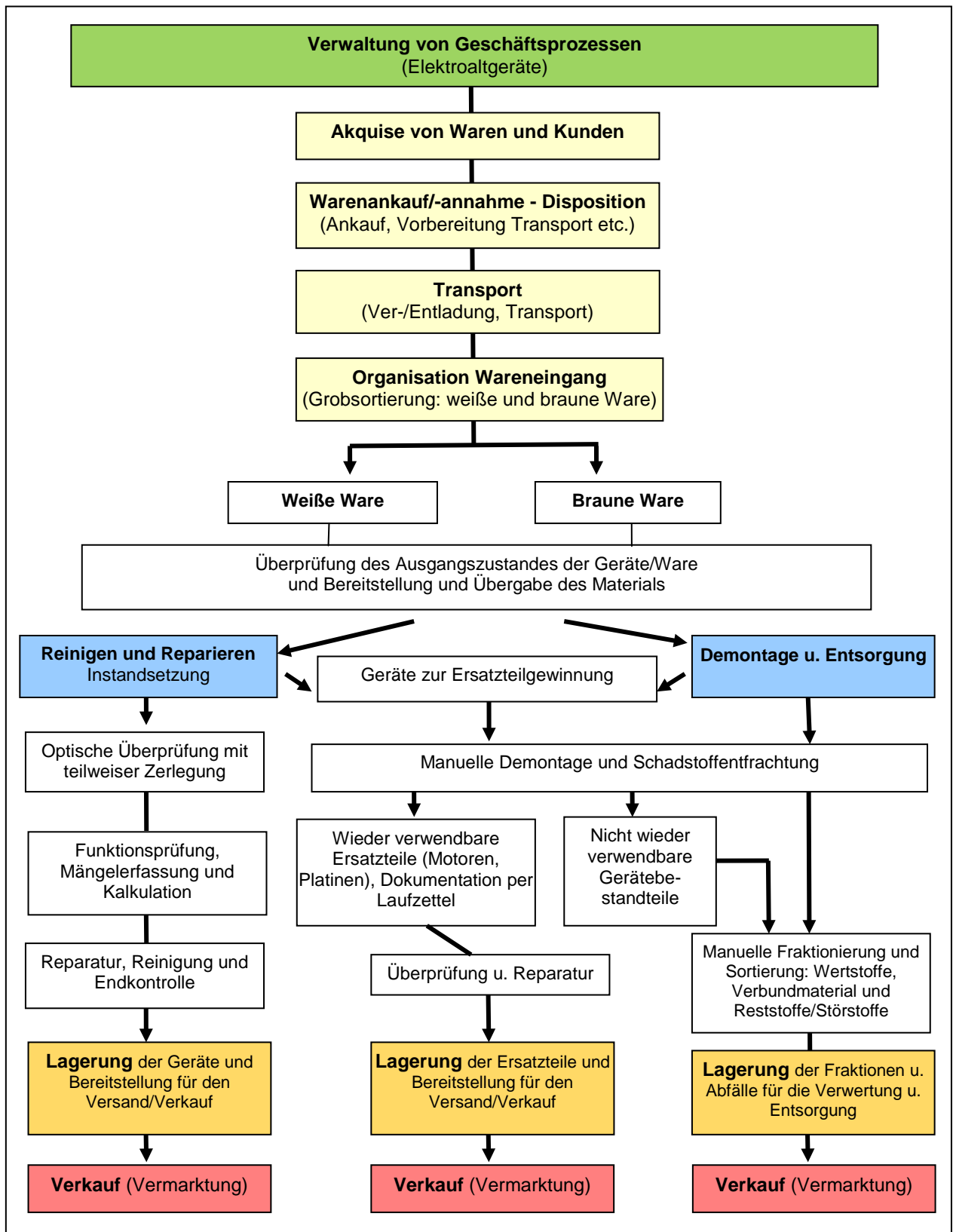


Abb 1: Überblick über die Arbeitsprozesse/-aufgaben im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ (vgl. Arold, Koring, Windelband 2008)

3.2 Darstellung der Kernarbeitsprozesse im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“

In dem Second Hand Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ werden gebrauchte elektrische und elektronische Klein- und Großgeräte (z.B. weiße Ware wie Küchengeräte), Unterhaltungselektronik (z.B. Braune Ware wie TV, HiFi-Anlagen), Computer und Computerzubehör sowie Bürogeräte angekauft, angenommen, transportiert, gesammelt, gelagert, zerlegt, repariert und wiederverkauft.

Insgesamt zeichnet sich das Geschäftsfeld durch eine Vielzahl an fachlichen Aufgaben, die in einem engen Zusammenhang mit dem Umgang mit „Elektroaltgeräte“ stehen, aus. Über allen im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ identifizierten Kernarbeitsprozessen und –aufgaben steht der Arbeitsbereich „Verwaltung von Geschäftsprozessen“ mit Kernarbeitsaufgaben wie z.B. Personalmanagement, Buchhaltung, Finanzen, Ausbildung. Diesem Bereich sind sämtliche andere Arbeitsbereiche und die jeweils erforderlichen Arbeitsaufgaben untergeordnet:

Am Anfang des gesamten Arbeitsprozesses steht die Akquisition von Elektroaltgeräten und Kunden. Hier werden zum einen Waren eingeworben und zum anderen Kunden akquiriert, die Waren anbieten bzw. Waren erwerben wollen. Die Akquisition ist der anschließenden Warenannahme bzw. –ankauf vorgeschaltet und tangiert u.a. auch den Bereich des Transports von Waren und zwar insbesondere die Vorbereitung und Planung des Transports, die bei der Akquisition berücksichtigt werden müssen. Nach der Warenannahme bzw. –ankauf und einem möglichen Transport erfolgt die Organisation des Wareneingangs. Im Unternehmen wird je nach Warentyp (z.B. nach der Unterscheidung weiße oder braune Ware) die Ware vorsortiert und gleichzeitig der Ausgangszustand der Ware bewertet, um die nachfolgenden Bearbeitungsschritte festzulegen. Je nach Zustand und Qualität des Elektroaltgerätes wird entschieden, ob das Gerät durch eine Reparatur und/oder Reinigung Instand gesetzt oder der Demontage und Entsorgung zugeführt wird. Bei der Instandsetzung werden Mängel beseitigt und Ersatzteile ausgetauscht, um das Gerät in einen intakten, verkaufsfähigen Zustand zu überführen. Wird eine Instandsetzung ausgeschlossen, werden je nach Marktlage die Geräte in Einzelteile, die dann als Ersatzteile weiterverkauft werden sollen, zerlegt. Diese werden ebenfalls überprüft, repariert und gelagert. Lohnt es sich nicht das Gerät zu reparieren oder Ersatzteile zu entnehmen, wird das Gerät in seine einzelnen Fraktionen zerlegt und nach den aktuellen Umweltvorschriften verwertet und entsorgt. Die gewonnenen Fraktionen zur Verwertung werden je nach Marktpreis verkauft. Am Ende des Geschäftsfeldes werden die reparierten Geräte und Ersatzteile gelagert und dem Verkauf zugeführt. Der Verkauf erfolgt je nach Ausrichtung des Unternehmens in einem Geschäft/ Kaufhaus oder über das Internet.

Die identifizierten Arbeitsprozesse lassen sich in neun Arbeitsbereiche mit entsprechenden Kernarbeitsaufgaben unterteilen:

1. **Die Kernarbeitsaufgabe „Verwalten von Geschäftsprozessen“** steht über den gesamten Arbeitsprozessen und –aufgaben im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“. Um die einzelnen betrieblichen Abläufe und die fachliche Qualität im Unternehmen sicher zu stellen, ist eine entsprechend organisierte Verwaltung unabdingbar. Neben der Personalplanung gilt es die betrieblichen Abläufe zu koordinieren sowie kaufmännische Aufgaben zu verwalten. Die Personalplanung enthält zum einen die Tätigkeit der Personalgewinnung, -einteilung und –ausbildung und sorgt zum anderen für einen reibungslosen Arbeitsablauf im Unternehmen zwischen den unterschiedlichen Arbeitsbereichen wie z.B. Warenankauf, Transport, Organisation des Wareneingangs, Lager und Verkauf. Im Detail werden Arbeitspläne, Arbeitsaufgaben und Arbeitszeiten der Mitarbeiter vor dem Hintergrund der gesamten betrieblichen Abläufe mit diesen abgestimmt und festgelegt. Zudem werden neue Mitarbeiter ausgewählt und der Anlernprozess durch erfahrene Mitarbeiter organisiert bzw. übernommen. Zum anderen umfasst das Verwalten von Geschäftsprozessen auch die Durchführung von Optimierungs- sowie Anpassungs- und

Änderungsprozesse im Unternehmen, um in dem Geschäftsfeld konkurrenzfähig zu bleiben. Weiterhin gehört zu der Arbeitsaufgabe die Abwicklung von kaufmännischen Verwaltungsaufgaben wie z.B. Finanzverwaltung, Dokumentation, Kommunikation. Ziel ist die schnelle und korrekte Bearbeitung z. B. der Geldaus- und eingänge und der Lohnbuchhaltung. Zur Erstellung sämtlicher kaufmännischer Unterlagen werden gängige PC-Systeme für Buchhaltung, Steuererklärung usw. genutzt.

Aufgabenbereiche:

- Personalplanung
- Organisation Einarbeitung
- Abwicklung kaufmännische Verwaltungsarbeiten

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe ist vom Anforderungsniveau schwerpunktmäßig auf der Ebene des Managements angesiedelt.

2. Die Kernarbeitsaufgabe „Akquirieren von Waren und Kunden“ umfasst das Akquirieren von Aufträgen zur Elektroaltgeräteabholung bzw. zur Abgabe von Elektroaltgeräte bei Sammlungen oder Vor-Ort-Annahmestellen. Mit Hilfe unterschiedlicher Medien, wie Flyern, Broschüren, Zeitungen, Internet aber auch durch Werbung im Radio und persönliche Kontakte oder durch spezielle Netzwerke sollen neue Lieferanten zur Abgabe von Elektroaltgeräten und somit Waren eingeworben werden. Ein zweites, damit verbundenes, allerdings meist untergeordnetes Ziel, ist die Gewinnung neuer Kunden, a.) die Waren abgeben/verkaufen wollen bzw. b.) die potentiellen Käufer gebrauchter Elektrogeräte sind. Hierfür ist u.a. eine intensive Öffentlichkeitsarbeit erforderlich. Das Akquirieren von Waren und Kunden dient einerseits der Absatzsicherung im Unternehmen und andererseits Sicherstellung eines großen und vielfältigen Warenangebotes. Im Detail umfasst die Arbeitsaufgabe die Organisation und Gestaltung von Zeitungs- und Internetwerbung, Plakatwerbung sowie z.T. Radio- bzw. Kinowerbung. Darüber hinaus gehören generelle Marketingaufgaben, Rechercharbeiten und Marktbeobachtungen zu den Detailaufgaben.

Aufgabenbereiche:

- Organisation und Gestaltung von Werbemaßnahmen für An-/Verkauf: Auswahl von Zielgruppen, Zielorten und Inhalten der Werbemaßnahmen
- Ständige Beobachtung des Marktes
- Recherche nach Verkaufsangeboten in unterschiedlichen Medien (Geschäftsaufösungen, Restbestände) und Abgleich mit Unternehmensbedarf
- Netzwerk- und Kontaktpflege
- Mitarbeit bei der Gestaltung von Werbeaktionen (kulturelle Veranstaltungen, Tag der offenen Tür)

Ausführende: Die Hauptverantwortung für die Arbeitsaufgabe liegt beim Management. Beschäftigte der operativen Mitarbeiterebene übernehmen auf Anweisung Teilaufgaben und leisten Zuarbeit. Teilaufgaben sind z. B. die kreative Mitentwicklung und Ideensammlung für Art, Inhalt und Design der Werbemaßnahmen, die Mitorganisation und Durchführung von betrieblichen Veranstaltungen sowie im Bereich der Netzwerkpfege, die Pflege persönlicher Kontakte zu Lieferanten bei der Abgabe von Elektroaltgeräten.

3. Die Kernarbeitsaufgabe „Warenannahme/-ankauf“ umfasst zum einen die Annahme von Lieferantenanfragen zur Abholung von Waren und zum anderen die Besichtigung der Waren z.T. vor Ort beim Lieferanten sowie die Vorbereitung und Organisation des Transports der Geräte. Neben der Begutachtung des Zustandes und der Qualität der Waren vor dem Hintergrund festgelegter und z.T. unternehmensspezifischer Standards und der Beobachtung und Analyse der Entwicklungen am Gebrauchtwarenmarkt gilt es den Zeitwert, den Ankaufs- und Verkaufswert sowie mögliche Reparaturkosten einzuschätzen und zu kalkulieren. Des Weiteren gilt es mittels Auftragschein und Beförderungspapieren (falls vorhanden) den Transport (die Abholung) und den Eingang der Elektroaltgeräte (vorausgesetzt, dass die Geräte angenommen werden können) zu erfassen. Dafür müssen die Kundendaten mit dem Zielort sowie die Materialmenge und Produktart in die Papiere eingetragen werden. Für eine optimale Planung und Umsetzung des Transportes müssen sich die Mitarbeiter mit dem für den Transport zuständigen Bereich abstimmen.

Aufgabenbereiche:

- Qualitätsprüfung und Einschätzung der Funktionsfähigkeit der Waren
- Bewertung der Waren hinsichtlich Wiederverkaufswert und Reparaturaufwand
- Preiskalkulation für den Ankauf
- Sortierung nach internen Standards
- Dokumentation mittels Warenwirtschaftssystem, Laufzettel o.ä.
- Weiterleitung der Waren an nachgeschaltete Arbeitsprozesse/-bereiche

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe wird von Mitarbeiter der Managementebene durchgeführt bzw. von Beschäftigten der operativen Mitarbeiterereben übernommen, die auf Anweisung einzelne Detailaufgaben ausführen.

4. Die Kernarbeitsaufgabe „Organisation des Wareneingangs“ schließt sich unmittelbar an die Warenannahme/-ankauf an und beinhaltet die Grobsortierung und Überprüfung des Ausgangszustandes sowie das Bereitstellen der Geräte für die nachfolgenden Bearbeitungsschritte. Werden neue Elektroaltgeräte angenommen/angekauft, werden diese mittels Sichtprüfung identifiziert (braune oder weiße Geräte), gekennzeichnet und zur weiteren Bearbeitung transportiert oder für das Zwischenlager bereitgestellt. In einzelnen Unternehmen stehen Hilfsmittel wie Auftragspapiere, innerbetriebliche Begleitscheine oder eine EDV-gestützte Auftragsbearbeitung zur Verfügung. In einigen Fällen wird bereits ein erster Funktionscheck durchgeführt, da vornehmlich funktionierende Elektroaltgeräte angenommen werden, um diese gewinnbringend wieder zu verkaufen. Die Sortierung im Wareneingang erfolgt generell unter Berücksichtigung der Funktionsfähigkeit, dem Wiederverkaufswert und Reparaturaufwand des Gerätes. Je nach Ergebnis werden die Geräte den weiteren Bearbeitungsschritten zugeordnet (Reparatur und Reinigung = Instandsetzung, Ersatzteilgewinnung oder Demontage). Teilweise ist eine Zwischenlagerung in Gitterboxen, Containern oder Regalen unter Berücksichtigung der Sicherheitsbestimmungen notwendig. Danach erfolgt eine Zuführung der sortierten Geräte zur weiteren Bearbeitung in unterschiedliche Arbeitsbereiche mittels Transportwerkzeugen und Behältern. Dabei müssen die Geräte konkret beschriftet werden. Unabdingbar ist eine enge Abstimmung mit den nachgelagerten Bereichen. Weiterhin umfasst die Arbeitsaufgabe die Dokumentation der Waren beim Wareneingang sowie u.U. auch die Kommunikation mit potentiellen Lieferanten, die z.T. die Waren unmittelbar im Unternehmen anliefern sowie die Abwicklung des Wareneingangs.

Aufgabenbereiche:

- Annahme der Lieferantenangebote
- Qualitätsprüfung und Grobsortierung
- Abstimmung mit Transport, Lager und weiteren nachgeschalteten Bereichen (z.B. Werkstätten)
- Planung und Organisation der Warenabholung
- Routenplanung
- Auftragsweitergabe mittels Auftragschein

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe erfordert ein höheres Anforderungsniveau, da fachspezifischen Kenntnisse (z.B. bei der Überprüfung des Ausgangszustandes, der Funktionsprüfung) erforderlich sind und wird daher von der Vorarbeiter- bzw. Anleiterenebene umgesetzt. Operative Mitarbeiter (z.B. An- und Ungelernte) setzen die Sortierungs- und Prüfkriterien um und sind an Teilaufgaben wie der Zwischenlagerung und dem Transport beteiligt.

5. Die Kernarbeitsaufgabe „**Transport von Elektroaltgeräten**“ umfasst alle direkt mit dem Transport in Verbindung stehenden ausführenden Arbeiten. Dazu gehört die Verladung der Ware für den Transport, der Transport der Ware unter Beachtung der Verlade- und Transportvorschriften und die Entladung der Ware am Zielort. Nach vorgegebener Planung wird zum Lieferanten gefahren und die Geräte vor Ort verladen, so dass sie sicher zum Zielort/ Unternehmen transportiert werden können. Dabei sind die Transport- und Verladevorschriften einzuhalten sowie die zur Verfügung stehenden Transport- und Verladewerkzeuge (Gabelstapler, Hubwagen, Gurtzeug) sicher zu handhaben. Teilweise müssen für den Transport Behälter oder Lagermittel (Gitterboxen oder Paletten) bereit gestellt werden. Dabei müssen die Geräte Material schonend und Platz sparend verladen und transportiert werden. Nach der Verladung werden die Elektroaltgeräte mit Hilfe eines Transportfahrzeuges (LKW, Transporter etc.) unter Einhaltung der (jeweils nationalen) gesetzlichen Vorgaben zu Verkehrssicherheit und Transport-/Sicherheitsbestimmungen zum Zielort transportiert. Das benutzte Fahrzeug muss verkehrssicher und zugelassen sein. Ziel ist ein zerstörungsfreier Transport der Ware unter Einhaltung der Transportvorschriften. Am Zielort werden die Elektroaltgeräte unter Berücksichtigung der innerbetrieblichen Organisation entladen. Teilweise werden die Altgeräte zwischengelagert. Die Entladung sollte möglichst Material schonend erfolgen. Dafür stehen als Werkzeuge u. a. Gabel- oder Handstapler zur Verfügung. Die Auftragspapiere müssen nach dem Entladen ordnungsgemäß bearbeitet und vollständig weitergeleitet werden.

Aufgabenbereiche:

- Sicheres und zuverlässiges Führen des Transportfahrzeugs
- Sichere und möglichst Material schonende Ver- und Entladung der Waren (evtl. Demontage)
- Grobe Sichtprüfung bei der Abholung der Waren (keine weitgehenden produktspezifischen Kenntnisse notwendig)
- Ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere
- Abstimmung mit nach und vor gelagerten Bereichen
- Evtl. Routenplanung (falls nicht von der Planungsstelle durchgeführt)

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe wird von operativen Mitarbeitern (z.B. An- und Ungelernte) umgesetzt. Die Führungsberechtigung (Führerschein) für das Transportfahrzeug ist essentielle Voraussetzung.

6. Die Kernarbeitsaufgabe „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“ (= Instandsetzung) stellt sehr hohe Anforderungen an die fachliche Kompetenz und bedingt ein hohes Erfahrungswissen, um möglichst effizient Reinigungs-, Reparatur- und Wartungsarbeiten unterschiedlichster Gerätetypen durchführen zu können. Die Funktionsprüfung beginnt mit einer optischen Überprüfung des Gerätegehäuses nach Rissen, Wasser oder falscher Verkabelung. Bei reinen Verschmutzungen erfolgt eine fachgerechte Reinigung der Elektroaltgeräte. Für die unmittelbare Überprüfung der Funktionen muss das Gerät dann teilweise zerlegt werden. Danach folgt eine schnelle und zuverlässige Funktionsprüfung mit Hilfe von Prüf- und Diagnosegeräten. Dabei wird auf vorhandene Dokumente des Herstellers (z.B. Bedienungs- oder Betriebsanleitungen) zurückgegriffen. Es werden verschiedene Prüfkonzepte umgesetzt (u. a. VDE-Prüfung, Spannungsprüfung) und festgelegte Messungen je nach Geräteart durchgeführt (z. B. der Motorenleistung für weiße Ware). Die Mängel werden erfasst und notwendige Wartungsarbeiten ausgeführt. Bei einem möglichen Reparaturbedarf muss der Aufwand vorher kalkuliert und ins Verhältnis zum möglichen Wiederverkaufswert gesetzt werden. Wird eine Reparatur durchgeführt, werden die Verschleißteile oder defekte Geräteteile gegen (ggf. neue) Ersatzteile ausgewechselt. Dazu werden Standardwerkzeuge, Service- und Reparaturdokumente, technische Informationen, eventuell vorhandene Arbeitsblätter, das Internet und Spezialwerkzeuge hinzugezogen. Der Ankauf von neuen Ersatzteilen muss entsprechend dem Wiederverkaufswert des Gerätes abgewogen werden. Ziel ist die Funktionsfähigkeit unter Berücksichtigung der ökonomischen Rahmenbedingungen wiederherzustellen. Da bei dem gewerblichen Verkauf von gebrauchten Elektrogeräten eine einjährige Gewährleistung gesetzlich vorgeschrieben ist, wird eine Instandsetzung nur durchgeführt, wenn der Gewährleistungspflicht nachgekommen werden kann. Die Geräte müssen also einen Mindeststandard erfüllen. Letztlich wird die Funktionsfähigkeit des Gerätes sichergestellt und eine Endkontrolle durchgeführt.

Aufgabenbereiche:

- Einschätzung des Zustandes, der Qualität und der Funktionsfähigkeit der Elektroaltgeräte
- Reinigen der Elektroaltgeräte
- Vorsortierung nach betriebsinternen Kategorien
- Bedienung von Werkzeugen (Diagnose- und Prüfwerkzeuge, einfache Handwerkzeuge)
- Einschätzen des Reparaturaufwandes
- Durchführung von einfachen Reparaturarbeiten

Ausführende: Diese Arbeitsaufgabe liegt in der Verantwortung und auf dem Anforderungsniveau der Vorarbeiter- bzw. Anleiterebene, da tiefgehende Fachkenntnisse (zu Reparaturen, Wartung und Bestimmung des Wiederverkaufswertes) unerlässlich sind. Operative Mitarbeiter (z.B. An- und Ungelernte) arbeiten auf Anweisung, leisten Zu- und Mitarbeit sowie Routinearbeiten bei der Reinigung der Geräte sowie bei Reparaturarbeiten, die keinen Nachweis über spezielle elektrische Kenntnisse erfordern.

7. Die Kernarbeitsaufgabe „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“ kommt zum Tragen, wenn sich die Elektroaltgeräte nicht für die Reparatur oder die Verwertung von Ersatzteilen eignen. Diese werden dann in den meisten Unternehmen demontiert. Die Elektroaltgeräte werden unter Berücksichtigung von Sicherheitsvorschriften und Umweltvorschriften zerlegt, schadstoffhaltige Bauteile entfernt und die verschiedenen Fraktionen in Wertstoffe zur weiteren Verwertung (wertstoffreich, wertstoffarm), Sekundärrohstoffe und Abfälle zur Entsorgung fraktioniert. Dazu müssen die Fraktionen unterschieden, die Werkstoffe korrekt

eingearbeitet und die gesetzlichen Vorgaben zur Schadstoffentfrachtung eingehalten werden. Dafür stehen für die Zerlegung/Demontage Arbeitstisch, Förderband, Luftdruckschrauber, Gitterboxen/Container, Behälter für schadstoffhaltige Bauteile sowie die üblichen Standardwerkzeuge (Hammer, Schraubenzieher, Zange) zur Verfügung. Wichtig ist neben der sicheren Nutzung der Werkzeuge ein zerstörungsfreies Entfernen der schadstoffhaltigen Bauteile. Die optimale Zerlegetiefe wird unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten bestimmt, um noch verwertbare Teile zu demontieren (verwertbare Teile z.B. Motoren, Platinen). Die Herkunftsdaten und die Fraktionierung werden dokumentiert bzw. per Laufzettel erfasst. Ein hoher, sortenreiner Materialrückfluss ist übergeordnetes Ziel dieser Arbeitsaufgabe.

Aufgabenbereiche:

- Ausbau von brauchbaren Ersatzteilen
- Manuelles Zerlegen und Trennen der Wertstoffe unter Einhaltung der gesetzlichen und internen Vorgaben zur Schadstoffentfrachtung im Bereich Elektrogeräte
- Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen
- Zerstörungsfreies Entfernen von schadstoffhaltigen Bauteilen
- Berücksichtigung von wirtschaftlichen Gesichtspunkten bei der optimalen Zerlegetiefe
- Dokumentation per Laufzettel

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe wird von operativen Mitarbeitern (z.B. An- und Ungelernten) ausgeführt.

8. Bei der Kernarbeitsaufgabe „**Lagerung von Elektroaltgeräte**“ (sowie u.U. Ersatzteilen) werden die Instand gesetzten Geräte und die funktionsfähigen oder reparierten Ersatzteile gemäß eines Lagerplans mit Hilfe von Gabelstapler, Gitterboxen, Paletten, Containern und Regalen Platz sparend eingelagert. Der Bestand des Lagers wird regelmäßig dokumentiert – teilweise per EDV-System. Mit der Arbeitsaufgabe verbunden ist die Lagerung und Bereitstellung der sortierten Fraktionen und Abfälle für die weiteren Verwertungs- und Entsorgungswege. Wenn Altgeräte oder Ersatzteile abgerufen (z.B. beim Verkauf im Internet) werden, müssen diese versandfertig gemacht (insofern das Angebot von dem Unternehmen existiert) oder für den Direktverkauf (Geschäft oder Kaufhaus) vorbereitet werden. Die Transportwerkzeuge müssen sicher für eine Ein- und Auslagerung gehandhabt werden. Durch eine gut aufgebaute Lagerverwaltung können die reparierten Altgeräte und Ersatzteile schnell identifiziert und abgerufen werden.

Aufgabenbereiche:

- Bedienung von Transportfahrzeugen (z.B. Gabelstapler)
- Lagerung gemäß Lagerplan
- Gewissenhafte und vollständige Dokumentation des Lagers
- Bereitstellung der Waren
- Vorbereitung der Waren für den Verkauf bzw. den Versand

Ausführende: Die Arbeitsaufgabe erfordert keine hohen fachspezifischen Kenntnisse und wird daher von operativen Mitarbeitern (z.B. An- und Ungelernte) wahrgenommen.

9. Die Kernarbeitsaufgabe „**Verkauf**“ steht am Ende der Arbeitsprozesse im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“. Ziel dabei ist der Verkauf Instand gesetzter Elektroaltgeräte und Ersatzteile und die Weiterverwertung nutzbarer Teile. Die zum Verkauf angebotenen gebrauchten Ersatzteile (z. B. Motoren), Elektroaltgeräte (z. B. weiße oder braune Ware) oder Wertstoffe (z. B. Metalle, Kupfer, Kunststoffe) werden – falls vorhanden – in einem Warenwirtschaftssystem erfasst und u.U. in einem

Verkaufsraum präsentiert. Die Preise für den Verkauf müssen in Anlehnung an den Markpreis und unter Berücksichtigung der Instandsetzungskosten festgelegt und bei Angeboten über das Internet Fotos sowie eine Beschreibung auf der Internetseite eingestellt werden. Hierfür müssen verschiedene Medien wie digitale Fotokamera oder der PC bedient werden. Bei Abruf über das Internet (per Telefon oder PC) muss das Lager informiert werden, da über das Lager der Versand organisiert ist. In einigen Fällen werden die Instand gesetzten Geräte ausgeliefert und beim Kunden installiert. Zur Steigerung des Verkaufes werden Anzeigen in Zeitungen oder im Internet geschaltet sowie Flyer oder E-Mails verteilt. Daneben werden Netzwerke zur Kundenbindung und -gewinnung aufgebaut.

Aufgabenbereiche:

- Preiskalkulation (interne Standards, eigenes Archiv, Internet, Nachfragesituation)
- Etikettierung und Einsortierung in das Warenangebot
- Dekoration
- Verkauf
- Bedienung des Kassensystems
- Angebotserstellung im Internet (Fotos, Beschreibung)
- Verkaufsgespräch und Beratung
- Bedienung Kassensystem und Warenwirtschaftssystem

Ausführende: Die Verantwortung für den Verkauf liegt auf der Vorarbeiter- bzw. Anleiterenebene, teilweise auch beim Management. Für die Umsetzung werden operative Mitarbeiter (z.B. An- und Ungelernte) eingesetzt, die nach Anweisung Teilaufgaben übernehmen.

Die neun dargestellten Kernarbeitsprozesse und die entsprechenden Kernarbeitsaufgaben kommen in nahezu allen Unternehmen im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ zum Tragen. Einige der Arbeitsprozesse finden sich aber nicht nur in dem Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“, sondern auch in anderen Second Hand Geschäftsfeldern wieder. Zu diesen geschäftsfeldübergreifenden Arbeitsprozessen/-aufgaben zählen:

- Verwaltung von Geschäftsprozessen
- Akquisition von Waren und Kunden
- Warenankauf/-annahme
- Organisation des Wareneingangs
- Verkauf

Die Anforderungen an die Beschäftigten sowie die zur Durchführung der Arbeitsaufgaben erforderlichen Kompetenzen unterscheiden sich in den einzelnen Second Hand Geschäftsfeldern nicht wesentlich. Einzige Unterscheidung liegt in der Art der Ware, mit der es die Beschäftigten zu tun haben. Neben den geschäftsfeldübergreifenden Kernarbeitsprozessen/-aufgaben konnten auch geschäftsfeldspezifische Kernarbeitsprozesse/-aufgaben identifiziert werden. Zu diesen zählen:

- Transport von Elektroaltgeräten
- Lagerung von Elektroaltgeräten
- Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten
- Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten

Die Anforderungen an die Beschäftigten hinsichtlich der Durchführung dieser Kernarbeitsprozesse/-aufgaben sind auf die Ware „Elektroaltgeräte“ und die Besonderheiten, die der Umgang mit diesen erfordert, ausgerichtet. (vgl. Arold, Koring, Windelband 2008)

3.3 Überblick der Kernarbeitsaufgaben und erforderlichen Anforderungen

Neben den beschriebenen Arbeitsprozessen und –aufgaben, die im Rahmen der Qualifizierung „Fachkraft Elektroaltgeräte“ berücksichtigt werden, stellen die Anforderungen an die Beschäftigten die wesentliche Grundlage des Qualifizierungskonzeptes dar. Die Beschäftigten müssen über eine Vielzahl an aufgabenbezogenen Kompetenzen verfügen, um die erforderlichen Aufgaben fachgerecht durchzuführen und eine qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten. Die jeweiligen Anforderungen an die Beschäftigten und die daraus resultierenden erforderlichen Kompetenzen spiegeln sich in den identifizierten Inhalten von Arbeit und Lernen in den einzelnen Kernarbeitsprozessen/-aufgaben wieder. Sie ergeben sich zum einen aus den betriebsbezogenen Gegenständen wie unterschiedliche Materialien, Transportfahrzeugen, Lagerbehälter, Präsentationsregalen usw. sowie den verwendeten Werkzeugen im Umgang mit den Waren bei Reinigung, Reparatur und Demontage und zum anderen aus der betrieblichen Arbeitsorganisation und den konkreten Detailaufgaben. Geprägt sind die Anforderungen aber auch durch unterschiedliche gesetzliche und innerbetriebliche Vorschriften wie z.B. Sicherheitsvorschriften sowie die Erwartungen vonseiten der Kunden und Lieferanten. (vgl. Arold, Windelband 2010).

Die Basis der Beschreibung der Kernarbeitsaufgaben bilden drei Dimensionen des „Arbeitens und Lernens“ (vgl. Spöttl 2000), die z.T. miteinander verknüpft sind bzw. werden und immer einen engen Bezug zur den realen Arbeitsprozessen aufweisen. Als Dimensionen sind zu nennen:

1. Der **Gegenstand** der Facharbeit, der aus Technik, Funktionen, Phänomenen oder Kunden bestehen kann.
2. Den **Werkzeugen, Methoden** und der **Organisation** der Facharbeit.
3. Die **Anforderungen** an die Facharbeit und Technik durch Gesetze, die Betriebe, die Kunden und die Gesellschaft.

Nachfolgende Tabellen (vgl. Arold, Windelband 2010) geben einen Überblick über die dem Qualifizierungskonzept zu Grunde gelegten Kernarbeitsaufgaben mit detaillierter Auflistung des jeweiligen Arbeitsgegenstandes, der zu nutzenden Werkzeuge, Methoden und Arbeitsorganisationen und den jeweiligen Anforderungen. Sie bilden die Basis für die schlussendliche Festlegung der Lehr- und Lerninhalte in den unterschiedlichen Qualifizierungsmodulen.

Kernarbeitsaufgabe: Verwaltung der Geschäftsprozesse		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Personalplanung durchführen, Planung von Arbeitsplänen, -aufgaben, -zeiten	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Personalpläne <u>Methoden</u> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von Arbeitsplänen • Festlegen der Arbeitsaufgaben • Festlegen der Arbeitszeiten • Analyse des Qualifikationsbedarfs <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter auswählen • Gespräche mit Mitarbeitern zwecks Arbeitszeitplanung • Klärung der Arbeitsaufgaben 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • reibungsloser Arbeitsablauf im Geschäft zwischen den unterschiedlichen Arbeitsfeldern Warenannahme und Verkauf • reibungsloser Arbeitsablauf zwischen Einkauf, Lager und Verkauf
Durchführung allgemeiner Verwaltungsaufgaben	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • gängige PC-Systeme für Buchhaltung, Steuererklärung usw. <u>Methoden</u> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen sämtlicher kaufmännischer Unterlagen <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Erfassung der Geldaus- und -einträge • Durchführung der Gehaltsabrechnungen • Durchführung der Buchhaltung • Erstellen von Arbeitsberichten 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • schnelles und korrektes Abwickeln anfallender kaufmännischer Verwaltungsaufgaben • Organisationsfähigkeit, kaufmännische Fähigkeiten und Kundenorientierung
Präsentation des Unternehmens nach außen	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Anzeigen in verschiedenen Medien (Zeitung, Flyer, Newsletter) <u>Methoden</u> <ul style="list-style-type: none"> • Verbreitung des Unternehmensgedanken (Image) über verschiedene Medien <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensimage aufbauen und verbreiten 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gewinnung neuer Kunden und Verbreitung des Unternehmensimages

Kernarbeitsaufgabe: Akquisition von Waren und Kunden		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Marketingmaßnahmen für den Ankauf neuer Ware bzw. die Gewinnung neuer Kunden	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Anzeigen (Internet, Zeitschriften) • Radio- und/oder Kinowerbung <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Werbung zur Warengewinnung mit Hilfe unterschiedlicher Medien • Werbung zur Gewinnung neuer Kunden <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Medium auswählen (Internet, Zeitung, Kino etc.) • Anzeigen gestalten 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gewinnung neuer Lieferanten und Privatpersonen, die das Geschäft mit Ware versorgen • Gewinnung neuer Kunden • Werbung mittels neuer und moderner Medien wie z.B. Internet und in Flyern, Magazinen, Zeitungen entwickeln
Einwerbung von Aufträgen (Waren)	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fachzeitschriften und Zeitungen • Anzeigen • Internet <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Medien auf Warenverkaufsangebote (Marktpreise) prüfen • Beobachtung des Marktes (Marktanalyse) • Angebote mit dem vorhandenen Warensortiment abgleichen, ob ein Bedarf an zusätzlichen Waren besteht • Lieferantenkontakte aufnehmen und pflegen <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Angeboten in Fachmedien • Lieferanten kontaktieren 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung des allgemeinen Warenangebotes bzw. -sortimentes • Sicherstellung eines markt- und bedarfsorientierten Warenangebotes • Gewinnung neuer Lieferanten
Akquise von Spenden und Netzwerkpflege (Lieferanten und Kunden)	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kulturangebote und Veranstaltungen • Flyer, Prospekte, Anzeigen • Internet • Vergabe von Designpreisen <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • unterschiedliche Medien bzw. Maßnahmen • Werbeaktionen (Tag der offenen Tür) • Öffentlichkeitsarbeit <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zielorte, -gruppe und Maßnahmen auswählen und Umsetzung initiieren • Verbreitung von Werbematerial (Flyer, Poster, Anzeigen) 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gewinnung von Spenden zur Sicherung des Angebotes • Gewinnung neuer Kunden zur Sicherung des Verkaufs • Pflege der bestehenden Netzwerke • Pflege des Images

Kernarbeitsaufgabe: Warenankauf und -annahme (Teil I)		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
<p>Qualitätskontrolle: Überprüfung der Ware (aktueller Zustand, Funktionalität, möglicher Reparaturaufwand)</p>	<p><u>Werkzeuge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • innerbetrieblicher Begleitschein <p><u>Methode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtprüfung/Funktionstest • Prüfung der Vollständigkeit • Prüfung der Warenbesitzverhältnisse <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Ware wird vor Ort beim Lieferanten gesichtet, geprüft und bewertet. • Die Ware wird im Geschäft gesichtet, geprüft und bewertet. 	<p><u>an die Arbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von nicht vollständigen Waren (Warenkunde) • Erkennen von defekten bzw. Instand setzbaren Waren • Erkennen von nicht verkaufsfähigen Waren
<p>Preiskalkulation beim Warenankauf</p>	<p><u>Werkzeuge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenwirtschaftssystem (WWS) • Internet <p><u>Methode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereits in der Vergangenheit festgelegte Preise können dem WWS entnommen werden. • Preisvergleiche mit Angeboten aus dem Internet (Marktkennntnisse) • Festlegen der Ankaufpreise nach Ermessen/Erfahrung mit Fokus auf der Warenqualität <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Preisvergleiche im Internet • Absprachen mit Kollegen • Angebote dem Lieferanten/Warenanbieter unterbreiten 	<p><u>an die Arbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen des Warenwertes • Erkennen der Gewinnspanne • Kenntnisse über dem Gebrauchtwarenhandel im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“

Kernarbeitsaufgabe: Warenankauf bzw. Warenannahme (Teil II)		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Bewertung und Sortierung der Ware nach Ausgangszustand	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Warenwirtschaftssystem • Gitterboxen • Container • Auftragschein • Betriebshandbuch <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung des Ausgangszustandes (Sichtprüfung) • Identifizierung von Lücken im Ladensortiment • Identifizierung von Waren, die aufbereitet oder repariert werden müssen (Kalkulieren des Reparaturaufwandes) • Sortierung nach internen Standards (Produktgruppen) <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Absprachen mit den Kollegen im Verkauf • Absprachen zwischen der Warenannahme und dem für das Lager verantwortlichen Einkäufer • Absprachen des Einkäufers mit den Geschäften • Waren unterschiedlichen Verwertungsmöglichkeiten zu ordnen (z.B. Instandsetzung, Ersatzteilgewinnung, Demontage) 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen bezüglich der Sortierung nach Produktgruppen und innerbetrieblichen Standards • Überprüfung des Ausgangszustandes auf Funktionalität, Wiederverkaufswert und Reparaturaufwand • Werthaltigkeit erkennen • Kenntnis über das Lagersortiment
Zu-/Bereitstellung der Waren an/für andere Arbeitsbereiche	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gitterboxen • Container • Transportmittel <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Logistikkonzept für Bereitstellung und Zwischenlagerung <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Lagerplan/-kapazitäten kennen und berücksichtigen • Abstimmung mit Abteilungen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • korrekte Zuteilung der Waren sicherstellen • korrekte Wahl des Transportmittels • sichere Handhabung der Transportwerkzeuge • Einhaltung der Lagervorschriften • korrekte Behälterwahl und Beschriftung

Kernarbeitsaufgabe: Organisation des Wareneingangs		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
<p>Annehmen der Lieferantenangebote, Erfassung der Lieferantendaten</p> <p>Lieferantenbesuche, Auftragsabwicklung</p>	<p><u>Werkzeuge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • gängige PC-Programme oder handschriftlicher Umgang • PKW <p><u>Methode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Abgleich des Angebotes mit vorhandenem Sortiment • Auftrag bearbeiten • Festlegen eines Einkaufspreises • Terminvereinbarung <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonische Überprüfung des Angebotes oder per Mail • Planung der Lieferantenbesuche • Sichtung der Ware • Auftragsabwicklung 	<p><u>an die Arbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass der Lieferant die Ware zum Ankauf bereitstellt • Sicherstellen, dass die angebotene Ware ins Sortiment passt • Organisation verkaufsfähiger Waren
<p>Annahme Spendenanfragen und Abstimmung mit anderen Arbeitsbereichen (Transport, Werkstätten etc.)</p>	<p><u>Werkzeuge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorwiegend Telekommunikation • Auftragsschein <p><u>Methode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Abstimmung mit Ressourcen der anderen Arbeitsbereiche • Zuweisung von Spendenanfragen, Auftrag an Transportbereich • Bearbeiten des Auftragsscheins <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Zielort und Warenmenge 	<p><u>an die Arbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Einteilung und Zuweisung von Aufträgen • Abstimmung der Ressourcen
<p>Planung und Erfassung der Waren beim Kunden / Lieferanten</p>	<p><u>Werkzeug</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Auftragspapiere • Beförderungspapiere <p><u>Methode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposition des Transportes • Sichtprüfung • ggf. notwendige Arbeitsschritte vor Ort festlegen (z.B. Demontage) • Kommunikation mit nachfolgenden Bereichen <p><u>Organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Zielort und Warenmenge • Abstimmung mit der Disposition und Auftragsweitergabe an den Transport, die Aufbereitung etc. • Routenplanung 	<p><u>an die Arbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Einschätzung des Warenzustandes beim Kunden • Ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere

Kernarbeitsaufgabe: Transport von Elektroaltgeräten		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Abholung (Wohnungsaufösungen/ Entrümpelungen), ggf. Demontage, Transport zum Anlieferungslager, Verladen der Waren	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • LKW/ Transportfahrzeug • Navigationssystem • Auftragspapiere • Gurtzeug • Transport- und Verladevorschriften • Gabel- und Handstapler • Beförderungspapiere <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Disposition der Transportabwicklung • Sichtprüfung • Ggf. Demontage vor Ort • Verladung der Waren und Sicherung für den Transport (Ladungssicherung) • Kommunikation mit nachfolgenden Arbeitsbereichen <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation von Zielort und Warenmenge • Abstimmung mit der Disposition • Routenplanung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Führen eines zugelassenen und verkehrssicheren Fahrzeuges • sichere Handhabung der Transport- und Ladewerkzeuge • Einhalten der Vorschriften zur Arbeitssicherheit oder der Umweltgesetzgebung (Transport gefährlicher Güter) • materialschonendes, platzsparendes Verladen • materialschonender Transport • Ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere
Entladen der Ware unter Berücksichtigung der innerbetrieblichen Organisation und Auftragsweitergabe mittels Auftragschein	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gabel- und Handstapler • Gurtzeug • Auftragschein <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation mit nachfolgenden Arbeitsbereichen • Entladung <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Zwischenlagerung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere • Handhabung der Lade- und Transportwerkzeuge • Materialschonendes Entladen • Entladen am korrekten Zwischenlagerort
Auslieferung verkaufter Ware an den Kunden	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • LKW/ Transportfahrzeug • Navigationssystem • Auftragspapiere • Gurtzeug • Transport- und Verladevorschriften • Gabel- und Handstapler <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ver- und Entladung der Ware und Sicherung für den Transport • Kommunikation mit Disposition <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Abstimmung mit der Disposition • Vorbereitung des Transportes • Routenplanung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Führen eines zugelassenen, verkehrssicheren Fahrzeuges unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben • sichere Handhabung der Transport- und Ladewerkzeuge • Einhalten der Vorschriften • materialschonendes, platzsparendes Verladen • materialschonender Transport und Entladung • ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere

Kernarbeitsaufgabe: Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Optische Überprüfung des Gerätes mit anschließend teilweiser Zerlegung	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Standardwerkzeuge <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtprüfung <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Konzept zur optischen Prüfung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung des Gehäuses nach Rissen, Wasserdurchlässigkeit oder falscher Verkabelung
Funktionsprüfung (z.B. Motoren)	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Prüf- und Diagnosegeräte • Dokumente des Herstellers (z.B. Bedienungsanleitung) <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • spezielle Prüfkonzpte (u.a. Spannungsprüfung, VDE-Prüfung) und Messungen (z.B. Motorenleistung) • Mängelerfassung • Durchführung von Wartungsarbeiten • Kalkulation des Reparaturaufwandes (Reparaturkosten) <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzgestaltung und -ausstattung • Konzept zur Funktionsprüfung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • schnelle und zielgerichtete Prüfungen • Korrekte Bewertung der Prüfergebnisse • qualitative und ökonomische Bewertung der Waren bzw. möglicher Ersatzteile (Aufwand einer Reparatur und möglicher Gewinn nach Verkauf) • Infosysteme am Arbeitsplatz kennen und nutzen können <u>von der Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatz zuverlässiger Prüfmethode • realistische Preise gestalten
Reparatur und Reinigung	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Standardwerkzeuge • Servicedokumente • Reparaturdokumente • Technische Informationen • Spezialwerkzeuge • Internet • Ersatzteildatenbank <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Reparaturkonzepte für Geräte und Bauteile • Wechsel von Verschleißteilen (z.B. Austausch von Lagern) • teilweise Neubeschaffung von Bauteilen (Ankauf von Ersatzteilen) • Funktionsfähigkeit sicherstellen und Endkontrolle <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzgestaltung und -ausstattung • Abstimmung und Austausch zwischen den Mitarbeitern • Nutzung von Arbeitsblättern 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Funktionsfähigkeit soll unter ökonomischen Bedingungen wiederhergestellt werden (Abwägung zwischen dem Grad der Reparatur und dem Ankauf von Ersatzteilen) • Marktkenntnisse zur Neubeschaffung von Ersatzteilen <u>von Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> • erfolgreich arbeitender Betrieb zur Sicherstellung der Qualität der gebrauchten Geräte

Kernarbeitsaufgabe: Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Zerlegen der Ware und entfernen von schadstoffhaltigen Bauteilen	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitstisch, Arbeitsband • Luftdruckschrauber, Standardwerkzeuge (z.B. Hammer, Schraubenzieher, Zange) • Behälter für schadstoffhaltige Bauteile • Gitterboxen/Container <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtprüfung • Schadstoffentfrachtung • Dokumentation/Laufzettel <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf Bauteile (verwertbare Teile z.B. Motoren, Platinen) • Optimierte Zerlegekonzepte nutzen bzw. erstellen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • korrektes Zerlegen der Waren • Zerstörungsfreies Entfernen schadstoffhaltiger Bauteile • gesetzliche Vorgaben kennen • Feststellen der wirtschaftlich optimalen Zerlegetiefe • Ausbau von verwertbaren Teilen • sichere Nutzung der Werkzeuge zur Unfallvermeidung
Sortierung demontierter Baugruppen und fraktionieren in Werkstoffe zur weiteren Verwertung (wertstoffreich, wertstoffarm), Trennen von Sekundärrohstoffe	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitstisch, Arbeitsband • Luftdruckschrauber, Standardwerkzeuge (z.B. Hammer, Schraubenzieher, Zange) • Gitterboxen/ Container <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtprüfung • Dokumentation/Laufzettel <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Abstimmung mit Kollegen • Arbeitsplatz übersichtlich gestalten • Materialfluss aufrechterhalten 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen der verschiedenen Fraktionen • Dokumentation der Warenherkunftsdaten • Bewerten der Fraktionen • Differenzieren von Werk- und Reststoffen <u>von der Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> • hoher, sortenreiner Materialrückfluss • keine Gesundheitsschädigende Aufgabenausführung
Entsorgung von nicht weiter verwendbarer Ware	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • Luftdruckschrauber, Standardwerkzeuge (z.B. Hammer, Schraubenzieher, Zange) • Gitterboxen/Container <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zerlegung und Sortierung nach Materialgegebenheiten unter Beachtung der Entsorgungsvorschriften • Dokumentation/Laufzettel <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • einfache Zerlegung und Entsorgung • Nutzung des Betriebshandbuchs 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zerlegen der Ware • Gesetzliche Vorgaben • sichere Nutzung der Werkzeuge (Unfallvermeidung) • Erkennen verschiedenen Materials <u>von der Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> • hoher, sortenreiner Materialrückfluss • keine Gesundheitsschädigende Aufgabenausführung

Kernarbeitsaufgabe: Lagerung von Elektroaltgeräten		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Sortieren der Waren basierend auf dem Lagersystem	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Regale, Paletten, Gitterboxen, Körbe, Kisten <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme des Lagerbestandes im Warenwirtschaftssystem • Logistikkonzept für Bereitstellung und Lagerung • Lagerung der Ware nach Kategorien wie z.B. Jahreszeiten bzw. Bereitstellung mit Fokus auf nachfolgende Arbeitsschritte <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Organisationsplan erstellen • Lagerplan erstellen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • schnelle Bereitstellung der Waren • platzsparendes Lagern • Beachtung der Materialeigenschaften • Dokumentation des Bestandes
Transport von Waren im Lager	<u>Werkzeug</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gabel- und Handstapler • Lagerbehälter (Regale, Paletten, Gitterboxen, Körbe, Kisten) • Auftragschein <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation mit nachfolgenden Arbeitsbereichen • Auswahl der Transportmittel je nach Art der Lagerbehälter und Weiterverarbeitungsschritte <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Zwischenlagerung 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • ordnungsgemäße Bearbeitung der Auftragspapiere • sichere Handhabung der Lade- und Transportmittel und -werkzeuge
Lagerung von Ersatzteilen und Instand gesetzten Geräten und Bereitstellung der Waren (Demontage, Aufbereitung, Reparatur, Versand)	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Regal, Gabelstapler, Gitterboxen, Paletten, Container <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Logistikkonzept für Bereitstellung, Lagerung und Versand <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Lagerplan erstellen und berücksichtigen • Arbeitsplan erstellen und berücksichtigen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • sichere Handhabung der Transportwerkzeuge • platzsparendes Lagern • Abrufbarkeit von Waren sicherstellen • Dokumentation des Bestandes

Kernarbeitsaufgabe: Verkauf		
Inhalte von Arbeiten und Lernen		
Gegenstand der Arbeit	Werkzeuge, Methoden und Organisation der Arbeit	Anforderungen
Preiskalkulation und Etikettieren der Waren	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Computer/Tageslisten • Warenwirtschaftssystem • Etiketten/Preisschilder <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Etikettierung und Erfassung im Warenwirtschaftssystem • Preiskalkulation oder Einordnung im Warensystem (z.B. internes Punktesystem) <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Konzept zur Erfassung der Waren und der Kunden umsetzen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • realistische Preisgestaltung (nach Qualität und Nachfrage) • Markt- und Warenkenntnisse <u>von der Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässige Versorgung mit Waren
Sortierung nach Kategorien und Dekoration der Waren	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Warenwirtschaftssystem • Dekorationsmaterialien • Verkaufsräume <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> • Einsortierung der Waren im Warensortiment • Dekorieren des Geschäftes <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verkaufs- und Dekorationskonzept umsetzen ○ Marketingkonzept umsetzen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> • Dekoration der Secondhandwaren wie Neuwaren • Gestaltungskenntnisse • Warenkenntnisse zur Einordnung der Waren im Sortiment
Verkauf und Kundenberatung	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kassensysteme <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verkaufsgespräch (Kommunikationsfähigkeit) ○ Kundenberatung (Kenntnisse über Garantien, Produkte) ○ Nutzung des Kassensystems <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Umsetzung von verschiedenen Verkaufsstrategien (Angebote, Aktionen, Dekoration) 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kaufmännisches Handeln beim Verkauf ○ Anwendung von Verkaufsstrategien ○ Konfliktfähigkeit bei schwierigen Kunden ○ Kassensystem bedienen <u>von der Gesellschaft</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ günstiger Kauf gebrauchter Waren bei hoher Qualität
Erstellen von Angeboten im Internet	<u>Werkzeuge</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Computer und Kamera ○ Elektronische Kommunikationsmittel (Internet, Telefonnetz) <u>Methode</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anbieterstellung im Internet (mit Foto und Beschreibung) ○ Marktanalyse zur Kalkulation ○ Kundenservice bei einigen Geräten <u>Organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ optimale Organisation zur schnellen Weitergabe von Informationen 	<u>an die Arbeit</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ innerbetriebliches und außerbetriebliches Netz zur Angebotserstellung kennen und nutzen können

Tab. 1: Übersicht zur Zuordnung von Arbeitsgegenstand, -werkzeug, -methode und -organisation sowie der jeweiligen Anforderungen zu den einzelnen Kernarbeitsprozessen/-aufgaben.

4. Struktur und Inhalt des Qualifizierungskonzeptes

Das EU-weit einheitliche Qualifizierungskonzept ist modular aufgebaut und besteht aus insgesamt neun Qualifizierungsmodulen, die sich auf die identifizierten Kernarbeitsprozesse/-aufgaben beziehen sowie zwei Qualifizierungsmodulen zur Vermittlung relevanter Sozialkompetenzen, die da wären:

1. Verwaltung von Geschäftsprozessen
2. Akquisition von Waren und Kunden
3. Warenankauf/-annahme
4. Organisation des Wareneingangs
5. Transport von Elektroaltgeräten
6. Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten
7. Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten
8. Lagerung von Elektroaltgeräten
9. Verkauf
10. Sozialkompetenzen I (Persönliche Kompetenzen)
11. Sozialkompetenzen II (Mitarbeiter und Kunden bezogene Kompetenzen)

Die Strukturierung der Kernarbeitsaufgaben erfolgt nach einer entwicklungslogischen Kompetenzentwicklung. Der Ansatz von Dreyfus und Dreyfus (1986) bildet dafür den Rahmen. Bei diesem Ansatz zur Kompetenzentwicklung erfolgt die Entwicklung vom Anfänger zum Experten über fünf Stufen: Neuling, fortgeschrittener Anfänger, kompetenter Akteur, Professioneller, Experte. Bei dem europäischen Qualifizierungskonzept „Fachkraft Elektroaltgeräte“ wird an Anlehnung an den Ansatz von Dreyfus und Dreyfus eine dreistufige Abstufung nach Schwierigkeitsgrad der Arbeitsaufgaben vollzogen und zwar vom Anfänger über den Fortgeschrittenen bis hin zum Experten. Die zwei ergänzenden Qualifizierungsmodule zur Vermittlung relevanter Sozialkompetenzen wurden zusätzlich in diese Systematik eingeordnet.

Lernbereich	Kompetenzentwicklungsstufe	Berufliche Aufgaben
1	Anfänger	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transport von Elektroaltgeräten 2. Lagerung von Elektroaltgeräten 3. Demontieren u. Entsorgen von Elektroaltgeräten 4. Sozialkompetenzen I 5. Sozialkompetenzen II
2	Fortgeschrittener	<ol style="list-style-type: none"> 6. Organisation des Wareneingangs 7. Verwaltung von Geschäftsprozesse 8. Verkauf 9. Akquisition von Waren und Kunden
3	Experte	<ol style="list-style-type: none"> 10. Warenankauf/-annahme 11. Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten

Tab. 2: Entwicklungslogische Strukturierung des Europäischen Qualifizierungskonzeptes

Der modulare Aufbau des Qualifizierungskonzeptes basiert auf dem Hintergrund der identifizierten und o.g. Kernarbeitsprozesse/-aufgaben und deren Clusterung sowie auch mit der Zielsetzung, einzelne Module des Qualifizierungskonzeptes bei Bedarf und entsprechenden Defiziten separat lehren zu können. Des Weiteren obliegt die Reihenfolge

der Durchführung der Qualifizierungsmodule den jeweils qualifizierenden Institutionen und kann deren Rahmenbedingungen entsprechend variabel gestaltet werden. Allerdings sollten die einzelnen Qualifizierungsmodule jeweils komplett geschult werden, damit der Zusammenhang zwischen den Lehrinhalten und dem jeweiligen Kernarbeitsprozess gegeben ist.

4.1 Die Qualifizierungsmodule und deren zeitlicher Umfang

Der zeitliche Umfang zur Vermittlung des erforderlichen Wissens sowie der notwendigen Kompetenzen, um die jeweiligen Arbeitsprozesse/-aufgaben professionell durchführen zu können, variiert in den 11 Qualifizierungsmodulen aufgrund des unterschiedlichen Umfangs der Lehrinhalte.

Für die Vermittlung der Lehrinhalte aller Qualifizierungsmodule ist ein zeitlicher Umfang von insgesamt **79 Tagen (ca. 452 Stunden)** angesetzt. **Anmerkung: Der für die einzelnen Module zeitliche Umfang beschränkt sich auf die theoretische Vermittlung der Lehrinhalte.**

Der aufzuwendende zeitliche Umfang für **praktische Übungen und eine Vertiefung des vermittelten Wissens sowie der Fertigkeiten am Arbeitsplatz** (Training-on-the-job, Coaching) kann von der qualifizierenden Institution in Abhängigkeit von deren Rahmenbedingungen sowie von dem Bedarf der zu Qualifizierenden frei festgelegt werden. **Empfehlung:** Der zeitliche Umfang der gesamten Qualifizierung sollte jedoch **13 Monate** nicht überschreiten. Je fachliches Qualifizierungsmodul sollte ein Zeitraum von **max. 2 bis 6 Wochen** zur praktischen Vertiefung der Lehrinhalte eingeplant werden. Wobei die Dauer in Abhängigkeit von dem Umfang der Lehrinhalte entsprechend variieren kann. Die praktische Vermittlung der Sozialkompetenzen sollte parallel im Rahmen der praktischen Vertiefung der erworbenen Fachkenntnisse und Fertigkeiten erfolgen.

Nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über den angesetzten zeitlichen Umfang zur theoretischen Vermittlung der Lehrinhalte je Qualifizierungsmodul.

Qualifizierungsmodul	Dauer in Tagen	Dauer in Std.
Verwaltung von Geschäftsprozessen	6	30
Akquisition von Waren und Kunden	7	42
Warenankauf/-annahme	7	32
Organisation des Wareneingangs	10	44
Transport von Elektroaltgeräten	3	15
Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten	12	96
Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten	8	42
Lagerung von Elektroaltgeräten	6	30
Verkauf	8	51
Sozialkompetenzen I (Persönliche Kompetenzen)	6	30
Sozialkompetenzen II (Mitarbeiter/Kunden bezogene Kompetenzen)	6	40
Gesamt	79	452

Tab. 3: Übersicht über den zeitlichen Umfang zur theoretischen Vermittlung der Lehrinhalte je Modul

Anmerkung: Eine mögliche zeitliche Planung zur Durchführung der Qualifizierungsmodule im Detail kann den jeweiligen didaktischen Tabellen (siehe Anlage „Zusammenfassung der didaktischen Tabellen von 11 Modulen als Arbeitsgrundlage“) entnommen werden. **Achtung:** Die Module 1 bis 4 beziehen inhaltlich z.T. auf andere Geschäftsfelder. Sie sind im Kern jedoch übertragbar, bis auf wenige Detailinhalte, die sich auf andere Waren als Elektroaltgeräte beziehen (z.B. Materialkunde)

4.2 Lehr-/Lernziele und -inhalte der Qualifizierungsmodule

Die Lehr-/Lernziele der einzelnen Qualifizierungsmodule richten sich an den Anforderungen zur Durchführung der unterschiedlichen Arbeitsprozesse/-aufgaben (siehe Kapitel 3) aus. Generell sollen die Beschäftigten befähigt werden, alle anfallenden Arbeitsaufgaben, die in einem Second Hand Unternehmen, das Elektroaltgeräte annimmt, aufbereitet (reinigen, reparieren, demontieren und entsorgen) und verkauft bzw. in einem Unternehmen, das ausschließlich im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ aktiv ist, professionell, kompetent und selbstständig durchzuführen. Das Qualifizierungskonzept ist so angelegt, dass den zu Qualifizierenden einerseits ein Überblickwissen über alle Aufgabenbereiche hinweg und andererseits das erforderliche Fachwissen zur Bewältigung der einzelnen Arbeitsaufgaben sowie die erforderlichen Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kompetenzen vermittelt werden.

Entsprechend der Lehr-/Lernziele der einzelnen Module sowie vor dem Hintergrund der Anforderungen und erforderlichen Kompetenzen an die Beschäftigten wurden die jeweiligen Lehr-/Lerninhalte festgelegt. Neben geschäftsfeldübergreifenden Lehr-/Lerninhalten umfasst das Qualifizierungskonzept geschäftsfeldspezifische Inhalte. Zum Teil greifen die Lehr-/Lerninhalte der einzelnen Qualifizierungsmodule ineinander bzw. bauen aufeinander auf.

Bei den nachfolgend aufgelisteten Lehr-/Lernzielen sowie -inhalten handelt es sich um die Ziele und Inhalte, die nach einer Anpassung des Qualifizierungskonzeptes an die nationalen Rahmenbedingungen bzw. betriebliche Rahmenbedingungen berücksichtigt bleiben müssen, um eine länderübergreifende Vergleichbarkeit der Qualifizierung sicher zu stellen. Während die Zielsetzung länderübergreifend gleichbleibend sein muss, kann es u.U. bei den Lehr-/Lerninhalten zu Anpassungen kommen. Diese dürfen aber keinen wesentlichen Einfluss auf die Gesamtzielsetzung sowie die Detailziele der einzelnen Module haben.

Modul „Verwaltung von Geschäftsprozessen“
Lehr-/Lernziele: <i>Die zu Qualifizierenden sollen befähigt werden, alle generellen Aufgaben hinsichtlich der Verwaltung der anfallenden Geschäftsprozesse in Second Hand Unternehmen, die u.a. auch das Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ tangieren oder in Second Hand Unternehmen, die ausschließlich im Geschäftsfeld „Elektroaltgeräte“ aktiv sind, ausführen zu können. Neben der Vermittlung von Fachkenntnissen zu kaufmännischen Verwaltungsaufgaben sowie zu Personal- und Ausbildungsplanung gilt es vor allem organisatorische, kommunikative und koordinierende Fähigkeiten zu fördern. Darüber hinaus sollen die zu Qualifizierenden in die Lage versetzt werden ein entsprechendes Unternehmen eigenständig aufzubauen bzw. zu führen.</i>
Lehrinhalte: a) (Klein-) Unternehmen und ihr Nutzen sowie relevante Geschäftsprozesse <ul style="list-style-type: none">○ Ausbildung und Zertifizierung in (Klein-) Unternehmen (Vor- und Nachteile, Identifikation des Qualifikationsbedarfs in Unternehmen)○ Bewertungsprozesse in Assessment Centern
b) Personalentwicklungsplanung <ul style="list-style-type: none">○ Persönliche Entwicklungsplanung, Selbstbewertung○ Portfolio (Arbeitsschritte zum Portfolio und zur Personalgestaltung)
c) Ausbildung sozialer Kompetenzen <ul style="list-style-type: none">○ Kommunikationsarten, Coaching –Gespräche, Arten von Charakteren
d) Unternehmerische Ausbildung und Unternehmertum <ul style="list-style-type: none">○ Festlegen von Produkten/Dienstleistungen, Erstellen von Geschäftsplänen○ Business-Kommunikation○ Geschäftsleitung und ihre Aufgaben
e) Finanzwesen <ul style="list-style-type: none">○ Grundbegriffe, Kalkulation, Cashflow○ Buchhaltung, Budgetierung, Überwachung, Prüfung, Inspektion, Analyse und Finanzdokumentation

Modul „Akquisition von Waren und Kunden“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen in die Lage versetzt werden mittels unterschiedlicher Methoden, Werkzeuge und Medien zum einen Waren für den Ankauf zu finden und zum anderen Kunden zu gewinnen, von denen Waren angekauft werden können bzw. die Waren kaufen. Die zu Qualifizierenden sollen neben dem Erwerb von Grundwissen zum Marketing, der Marktforschung sowie Stärken-Schwächen-Analysen (SWOT-Analysen) und deren praktischen Umsetzung vor allem befähigt werden, unterschiedliche Werbestrategien und –maßnahmen fachlich korrekt umzusetzen.

Darüber hinaus sollen Aspekte wie Teamwork, Motivation sowie Koordination und Organisation, die eine wesentliche Rolle in der Akquisition spielen vermittelt werden, um die zu Qualifizierenden in die Lage zu versetzen eigene Akquisitionsstrategien zu entwickeln und durchzuführen sowie die anfallenden Aufgaben zu koordinieren.

Lehrinhalte:

- a) Grundkenntnisse zum Marketing und dessen Umsetzung
 - Markt-/Marketingdefinition, Marketingmix und seine Elemente, Erstellen von Marketingplänen
 - Marktforschung (Vorbereitung und Durchführung), primäre und sekundäre Marktforschung, Informationsquellen nutzen, Informationen sammeln
 - SWOT-Analysen (Bedeutung und Nutzung)
- b) Grundkenntnisse zur Werbung
 - Werbung und Werbemaßnahmen (Planung, Gestaltung und Durchführung)
 - Nutzung unterschiedlicher Werbemedien
- c) Kommunikation in der Akquisition
 - Einflussfaktoren
 - Schnelles Antworten
 - Aufbau einer erfolgreichen Kommunikation
- d) Organisation, Koordination und Motivation in der Akquisition
 - Bedeutung von Organisation und Koordination
 - Motivationsdefinition, Motivationsgründe, Motivationstechniken
 - Motivationsfaktoren

Modul „Warenankauf/-annahme“

Lehr-/Lernziele:

Den zu Qualifizierenden sollen die für den Warenankauf und die Warenannahme erforderlichen Fachkenntnisse und Fertigkeiten im Hinblick auf die Warenbeurteilung (Qualitätsbewertung) sowie die Bewertung des Warenwertes im Ankauf sowie dem späteren Verkauf vermittelt werden. Sie sollen die ihnen zum Ankauf angebotenen Waren anhand unterschiedlicher Qualitätskriterien bewerten und eine Zuordnung nach Zustand zu anderen Arbeitsbereichen (z.B. Lager, Reparatur, Demontage, Verkauf) vornehmen können. Die zu Qualifizierenden sollen in die Lage versetzt werden, unter Berücksichtigung des Warenzustands, dem Marktwert der Waren und möglichen Instandsetzungsarbeiten wie z.B. Reinigung, Reparatur, den Warenanbietern ein adäquates Preisangebot zu machen. Ihnen sollen diesbezüglich Aspekte der Wirtschaftlichkeit und der Gewinnerzielung vermittelt werden. Darüber hinaus sollen sie Kenntnisse zu nachgeschalteten Arbeitsbereichen, denen sie die Waren nach dem Ankauf bzw. der Annahme zuweisen, erwerben. Sie sollen alle für den Warenankauf/-annahme relevanten fachlichen, logistischen und verwaltenden Aufgaben erlernen.

Lehrinhalte:

- a) Produktkenntnisse
 - o Produktarten, -gruppen, -familien
 - o Unterscheidungskriterien und -kategorien (z.B. Hersteller, Modelle, Typ, Alter) und Zuordnung der Waren
 - o Materialkenntnisse
 - o Kenntnisse zum Umgang mit Bauteilen generell bzw. elektronischen Bauteilen sowie anderen gefährlichen bzw. gesundheitsgefährdenden Bauteilen
- b) Qualitätsbewertung und -sicherung
 - a. Qualitätssicherungssysteme und deren Nutzen
 - b. Betriebsinterne Qualitätsstandards
 - c. Durchführung von Qualitätstest (Sichtprüfung), Nutzung von Checklisten
 - d. Durchführung von Funktionstests (Warenkennzeichnung, Zuweisung zu anderen Arbeitsbereichen, Entscheidungsprozesse)
 - e. Kenntnisse zu betrieblichen Abläufen
- c) Kostenkalkulation und Bewertung von Instandsetzungskosten
 - a. Vertiefung bzw. Auffrischung einfacher mathematischer Kenntnisse
 - b. Identifikation von Einkaufspreisen, Instandsetzungskosten, Ersatzteilekosten, Kosten für Betriebsstoffe (z.B. Schrauben, Kleber), Gewinnspanne
 - c. Kenntnisse zu Personalkosten, Arbeitsaufwand bei Instandsetzung und Ersatzteilbeschaffung
- d) Markt- und Preiskennnisse
 - o Durchführen von Marktanalysen und –forschung zur Identifikation von Verkäufern, Einkäufern, Neupreisen, Wiederverkaufspreisen
 - o Informationsquellen zu Preisen
 - o Kenntnisse über Beschaffungswege (z.T. rechtliche Grundlagen)
 - o Grundkenntnisse zur Preisbildung/Kalkulation und zum Marketing allgemein
- e) Grundlagen der Logistik sowie Lagerhaltung
 - o Logistische Fähigkeiten wie Organisation und Zuteilung der Waren an andere Arbeitsbereiche
 - o Kenntnisse zu anderen (nachgeschalteten) Arbeitsbereichen, was wird dort wie gemacht?
 - o Einordnung der Waren in die Lagerhaltung, Erstellen von logistischen Plänen
- f) Nutzung administrativer Werkzeuge
 - o Informationsfluss sichern durch Dokumentation
 - o Dokumentation der Warenannahme
 - o Kenntnisse zur Inventarsystemen (z.B. computergestützt) und IT-Grundkenntnisse
 - o Warenkennzeichnung, Nachverfolgen von Waren

Modul „Organisation des Wareneingangs“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen Fachkenntnisse hinsichtlich der Organisation und Verteilung der angekauften bzw. angenommenen Waren innerhalb der betrieblichen Strukturen erwerben. Ihnen werden die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt, die für eine Qualitätsprüfung vor dem Hintergrund einer Grobsortierung und abschließenden Zuweisung zu anderen Arbeitsbereichen (z.B. Reparatur, Demontage, Verkauf) und zur Weiterverarbeitung innerhalb des Unternehmens relevant sind. Diesbezüglich erwerben Sie Kenntnisse zu unterschiedlichen Formen der (Zwischen-)Lagerung, Sicherheitsbestimmungen und Transportfahrzeuge, die im Unternehmen verwendet werden. Sie sollen in die Lage versetzt werden die grobsortierten Waren korrekt zu registrieren und ggf. zu kennzeichnen.

Des Weiteren sollen die zu Qualifizierenden in die Lage versetzt werden mit potentiellen Lieferanten fachlich korrekt zu kommunizieren und Lieferantenangebote zu bearbeiten. Sie erlernen die Warenabholung zu planen und zu organisieren (Routenplanungen durchzuführen und ggf. den Transport logistisch zu planen), Verträge vorzubereiten und abzuschließen, Rechnungen zu erstellen sowie Zahlungen durchzuführen. Darüber sollen sie befähigt werden mit Auftragsdokumenten wie z.B. Auftragscheinen bzw. computergestützte Erfassungssysteme korrekt umzugehen und den Wareneingang korrekt zu buchen, damit die Waren erfasst und im Lager auffindbar sind.

Lehrinhalte:

- a) Grundkenntnisse zum Warensortiment
 - o Überblick über das Geschäftsfeld und Markttrends
 - o Grundkenntnisse zum Recycling
 - o Warenkenntnisse (Materialien, Nutzung, Lebensdauer usw.)
- b) Korrespondieren mit Lieferanten
 - o Internetrecherche zu erforderlichen Informationen
 - o Geschäftskommunikation (Arten, Prinzipien, Formulierung von Problemen und Fragestellungen)
 - o Kommunikation mit ausländischen Ebenen
 - o Angebote bearbeiten und erstellen (Inhalt, unterschiedliche Arten usw.)
 - o Nutzung von angewandter Software zur Organisation des Wareneingangs (insbs. Tabellen, Grafiken erstellen)
- c) Waren bestellen
 - o Vertragsvorbereitung und –abschluss
 - o Erstellen und abschließen von Rechnungen für Lieferanten
- d) Logistische Kenntnisse zum Transport
 - o Transportmittel und –arten
 - o Vorbereitung von Transportdokumenten
 - o Routenplanung
- e) Organisation des Wareneingangs
 - o Organisationschritte im Unternehmen
 - o Qualitätskontrolle (Wareninspektion)
 - o Grobsortierung nach Kriterien
 - o Warenbuchung und Bearbeitung (z.B. wiegen, registrieren, Festlegen der Lagerungsart)

Modul „Transport von Elektroaltgeräten“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen in die Lage versetzt werden nach vorgegebener Routenplanung Elektroaltgeräte mittels eines geeigneten Transportfahrzeuges (z.B. LKW, Transporter) unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben zur Verkehrssicherheit und Transport- bzw. Sicherheitsbestimmungen vom Lieferanten/Kunden zum Unternehmen bzw. umgekehrt zu transportieren. Sie sollen Routenpläne lesen und abarbeiten können und ggf. eigenständig eine Routenplanung durchführen können.

Neben der Vermittlung von Fachkenntnissen zu entsprechenden Vorschriften, sollen sie die erforderlichen Fertigkeiten zum sicheren Be- und Entladen der Waren und zur optischen Qualitätsbewertung der Waren erwerben. Neben der Nutzung unterschiedlicher Verladehilfsmittel (z.B. Gurte, Gitterboxen) sollen sie außerdem Kenntnisse über verschiedene Verladewerkzeuge (z.B. Hubwagen) gewinnen. Weiterhin sollen sie den Umgang mit Auftragspapieren und die korrekte Warenübergabe erlernen sowie Grundlagen zur Verpackung und Lagerung der Waren.

Lehrinhalte:

- a) Umgang mit Kunden
 - a. Korrekter Umgang mit Kunden am Telefon
 - b. Korrektes Verhalten beim Kunden vor Ort

- b) Warenabholung
 - a. Planung der Fahrzeuggröße, Personenzahl, Verladehilfsmittel, Sicherungshilfsmittel
 - b. Durchführen einer Routenplanung

- c) Warenbeladung und -entladung
 - a. Sichtprüfung der Waren
 - b. Sicherung der Waren
 - c. Nachteile einer schlechten Verladung
 - d. Bearbeitung und Nutzung von Auftragspapieren
 - e. Warenübergabe im Unternehmen bzw. beim Kunden

- d) Ladungssicherheit
 - o Praktische Grundlagen der Ladungssicherung
 - o Rechtlicher Vorschriften zur Ladungssicherung

Modul „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen einen Überblick über die einzelnen Arbeitsaufgaben, die zur Vorbereitung von Elektroaltgeräten für die Wiederverwendung erforderlich sind, erhalten. Sie sollen befähigt werden die aufzubereitenden Elektroaltgeräte zu prüfen sowie fachgerecht zu reinigen bzw. erforderliche Reparaturen selbstständig zu erkennen (Anmerkung: Fertigkeiten für die Durchführung konkreter Reparaturarbeiten werden nicht vermittelt, da diese gesetzlich vorgeschrieben an elektrischen Geräten nur von Fachkräften aus dem Elektrogewerbe durchgeführt werden dürfen) Neben dem hierzu erforderlichen theoretischen Wissen sollen sie die notwendigen praktischen Fertigkeiten erwerben. Ihnen sollen konkrete Kenntnisse zur Art und Weise der korrekten Behandlung von Elektroaltgeräten sowie Analysemethoden zur Bewertung der Elektroaltgeräte und möglicher Mängel (unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Überlegungen) vermittelt werden. Darüber hinaus lernen sie defekte Elektroaltgeräte hinsichtlich ihres Defektes einzuschätzen, um diese den entsprechenden Fachkräften (Technikern) bei komplizierten Reparaturen zuweisen zu können.

Sie sollen Kenntnisse und Fertigkeiten zu unterschiedlichen Prüfungsmethoden wie Sichtprüfung und Funktionsprüfung sowie deren Dokumentation gewinnen und in der Lage sein die Elektroaltgeräte für die Verwertung vorzubereiten sowie mögliche Preise für den Verkauf festzulegen

Lehrinhalte:

- a) Überprüfung von Elektroaltgeräten
 - Rechtliche Rahmenbedingungen und Marktbedingungen
 - Selektionskriterien
 - Dokumentation der Prüfung
 - Arbeitnehmer- und Konsumentenschutz (Persönliche Schutzausrüstung, Erstunterweisung, Produkthaftung und Gewährleistung)
 - Nutzung von Prüfgeräten für Sicherheitstests
 - Sicherheitstest mit Prüfgerät GT Lite/Pro
 - Funktionsweise elektrischer Geräte an ausgewählten Beispielen
- b) Wirtschaftlichkeit von Instandsetzung
 - Marktüberblick zu Neuwaren, Gebrauchtwaren, Ersatzteillieferanten
 - Kenntnis zu internen Kostenstrukturen (wie u.a. Arbeitsstunden pro Mitarbeiter, anteilig Miete, Energie)
- c) Reinigung von Elektroaltgeräten
 - Reinigung von Elektroaltgeräten im Zuge der Überprüfung
 - Reinigung von Elektroaltgeräten zur Vorbereitung für den Verkauf
- d) Kommunikationsprozesse
 - Kommunikation mit Anlieferern (Lager)
 - Kommunikation mit Reparaturtechnikern
 - Kommunikation mit dem Verkauf

Modul „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen einen Überblick über die WEEE-Marktstrukturen hinsichtlich des Recyclings von Elektroaltgeräten gewinnen sowie angenommene Elektroaltgeräte hinsichtlich der Demontage vorsortieren unter Berücksichtigung von rechts- und Umweltvorschriften und diese fachgerecht in unterschiedliche Fraktionen zerlegen und entsorgen. Den zu Qualifizierenden sollen alle relevanten Kenntnisse zur Marktstruktur sowie zu den Rechts- und Umweltvorschriften vermittelt werden. Sie sollen befähigt werden alle zur Vorbereitung der Demontage und Entsorgung relevanten Arbeitsaufgaben, wie korrekte Kennzeichnung, das Führen von Listen, das Prüfen auf Funktionsfähigkeit sowie das Trennen und das Sortieren fachlich korrekt durchzuführen. Weiterhin erwerben sie alle erforderlichen Fachkenntnisse und Fertigkeiten zum Zerlegungsprozess, um Elektroaltgeräte fachgerecht zu demontieren und die demontierten Teile zu entsorgen. Darüber erwerben sie Fachkenntnisse zu Arbeitsaufgaben, die sich an die Demontage anschließen wie zur Wiederherstellung, den Verkauf sowie Transport der demontierten Fraktionen bzw. gewonnenen Materialien innerhalb des Unternehmens. Außerdem sollen sie Kenntnisse zu Sicherheit, Energiesparen, Mengen sowie zur Optimierung der Wiederverwertung sowie den Verkauf der demontierten Fraktionen/ Baugruppen und zur Abfallvermeidung gewinnen, um ggf. die eigenen Arbeitsprozesse nachhaltig zu verbessern.

Lehrinhalte:

- a) Überblickwissen zu WEEE-Marktstrukturen
 - o Marktbeschreibung und -position
 - o Marktakteure
 - o Gesetzliche Rahmenbedingungen
- b) Produktströme im Unternehmen
 - o Produktlisten führen
 - o Produktströme im Großhandel und im Unternehmen
 - o Zuständigkeiten
 - o Produkte mit Rechtsvorbehalten und ISO14001 Standards
- c) Vorbereitung der Demontage und Entsorgung
 - o Umgang mit eingehenden Elektroaltgeräten
 - o Kennzeichnungen und Auflistungen
 - o Trennen und sortieren von Elektroaltgeräten
 - o Wiederverwendungsprüfung generell
- d) Wiederverwendungsprüfung
 - o Gesamtprozess des Zerlegens
 - o Aussortieren von Ersatzteilen
 - o Prozess des Sortierens
- e) Nachgeschaltete Arbeitsaufgaben
 - o Wiederherstellungsprozess
 - o Transportrecht
 - o Garantie und Haftung beim Verkauf wiederverwendbarer Güter
 - o Preisgestaltung beim Materialverkauf, Verhandlungsstrategien
- f) Ergänzende Grundlagen I
 - o Neue Geschäftsfelder identifizieren
 - o Ergebnisbewertung (Methoden/Techniken zur Erfassung, Indikatoren, Dokumentation)
 - o Umweltaspekte versus Wirtschaftlichkeit
 - o Wirtschaftlicher Transport und verbesserte Sicherheit
- g) Ergänzende Grundlagen II
 - o Geschäftsplan
 - o Netzwerke Vertrieb und Instandsetzung
 - o Zusammenarbeit mit weiteren Akteuren (z.B. Berufsschulen)

Modul „Lagerung von Elektroaltgeräten“

Lehr-/Lernziele:

Den zu Qualifizierenden sollen alle für Tätigkeiten im Lager erforderlichen Grundkenntnisse sowie die notwendigen Fertigkeiten zur Durchführung der Lagerarbeiten vermittelt werden. Neben der Vermittlung von Grundkenntnissen zur Lagerlogistik und einem Überblick über Elektroaltgeräte sollen sie den richtigen Umgang mit im Lager eingehenden Elektroaltgeräten erlernen. Sie sollen in die Lage versetzt werden die Waren zu prüfen und qualitativ zu bewerten. Darüber hinaus sollen sie die notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten erwerben, welche Elektroaltgeräte Drittmärkten zugeführt werden können, welche gereinigt werden müssen sowie die Elektroaltgeräte zu verpacken und zu lagern sind. Außerdem sollen sie Kenntnisse zur Standortfixierung innerhalb des Lagers sowie zur Bestandsaufnahme und Lagerverwaltung gewinnen. Ergänzend lernen die zu Qualifizierenden mit Kunden und dem Personal des Verkaufs, der unmittelbar dem Lager nachgeschaltet ist, korrekt zu kommunizieren, um die Abläufe im Lager sicher zu stellen.

Lehrinhalte:

- a) Grundlagen der Lagerhaltung
 - Prinzipien der Lagerhaltung
 - Eingang von Elektroaltgeräten im Lager und Grobsortierung
 - Sichtkontrolle und Qualitätsbewertung
 - Prüfung der zu lagernden Elektroaltgeräte und Beurteilung
- b) Zuführung von Elektroaltgeräten zu Drittmärkten
 - Aussortierung nach festen Kriterien
- c) Reinigung von Elektroaltgeräten im Lager
 - Überblick über Reinigungsfunktionen (wann werden welche Geräte gereinigt)
 - Reinigungsvorschriften
 - Festlegen von erforderlichen Reparaturen
 - Festlegen von Reinigungen und Reparaturen zum Erhalt der Verkaufsfähigkeit der Elektroaltgeräte
- d) Verpacken von Elektroaltgeräten
 - Nutzen und Zweck der Verpackung
 - Verpackungsarten
- e) Standortfixierung im Lager
 - Lagerorte
 - Kennzeichnungen
- f) Grundlagen zum Warenbestand
 - Bestandsaufnahme
 - Bestandspflege
- g) Kommunikation im Lager
 - Kommunikationsprozesse mit Kunden
 - Kommunikationsprozesse mit dem Verkauf

Modul „Verkauf“

Lehr-/Lernziele:

Die zu Qualifizierenden sollen in die Lage versetzt werden alle im Verkauf anfallenden Arbeitsaufgaben fachlich korrekt durchzuführen. Außerdem sollen sie ergänzende Kenntnisse zum Marketing und zur Logistik erwerben, da diese die Verkaufsaktivitäten tangieren. Den zu Qualifizierenden sollen zum einen Grundkenntnisse zu den Produkten und zum anderen die Grundlagen zum Verkaufsprozess sowie die erforderlichen Fertigkeiten, um Waren zu verkaufen, vermittelt werden. Neben grundlegenden Kenntnissen zu Second Hand Märkten sollen sie einen Überblick über die Bedeutung und Durchführung eines Marketings (insbesondere hinsichtlich von Schlüsselkonzepten, Vertriebszusammenhänge, Modelle und zur Umsetzung) und hinsichtlich der Logistik im Bereich Verkauf (insbesondere dem Zusammenhang zwischen Logistik und Kommunikation, Logistikmodelle und deren Umsetzung) erwerben. Darüber hinaus sollen sie neben Fachkenntnissen zur Vermarktung und zum Vertrieb der Waren die Fertigkeiten erwerben entsprechend Strategien zu entwickeln und umzusetzen. Weiterhin sollen sie vor dem Hintergrund multikultureller Kunden in die Lage versetzt werden, korrekt zu kommunizieren und mit Konflikten umzugehen, um entsprechend eine gute Verkaufsberatung durchführen zu können und die erforderlichen Verkaufsfähigkeiten zu erwerben. Hinsichtlich der reinen Verkaufstätigkeit sollen die Grundkenntnisse sowie Fertigkeiten erwerben, um den Verkauf korrekt abzuwickeln. Sie lernen den Umgang mit Kassensystemen, die Bedeutung der Angaben auf Kassenbons, den Umgang und Probleme mit Geldkarten sowie Die Warenangebote zu präsentieren/zu beschreiben und Verkaufsverträge zu erstellen und abzuschließen.

Lehrinhalte:

- a) Grundlagen zu Second Hand Märkten und Marketing
 - Einflussfaktoren auf die Marketingumgebung (extern und intern)
 - Schlüsselkonzepte
 - Marketing- und Vertriebszusammenhänge
 - Marketingmodelle und Umsetzung
 - Erstellen von Rahmenplänen zu Marketing-/Verkaufspraktiken
- b) Grundlagen zu tangierender Logistik
 - Logistikfragen
 - Zusammenhang zwischen Logistik und Marketing-/Verkaufspraktiken
 - Logistikmodelle und Umsetzung
- c) Kommunikation im Zusammenhang mit der Logistik
 - Auswirkungen der Kommunikation auf den Verkaufserlös
 - Auswirkungen der Kommunikation auf das Arbeitsumfeld und die Arbeitskultur
 - Auswirkungen der Kommunikation auf die Verkaufs- und Marketingpraktiken
 - Schlüsselkonzepte
- d) Produktkenntnisse
 - Produktarten und -materialien, Beschaffenheit
 - Preisgestaltung
 - Warenpräsentation im Geschäft
- e) Kommunikative Verkaufsfähigkeiten
 - Multikulturelle Kommunikation
 - Konfliktbewältigung und –vorbeugung
- f) Verkaufsprozess
 - Kassen(-system), Bestandteile und Nutzung
 - Kassenbons lesen und verstehen
 - Einsatz von Geldkarten und mögliche Probleme
- g) Produktdarstellung und Vertragsabwicklung
 - Erstellen von kurzen Produktbeschreibungen und des Angebotes
 - Grundlagen zu Kaufverträgen bei Gebrauchsgütern (Inhalte)

Modul „Sozialkompetenzen I – Persönliche Kompetenzen“

Lehr-/Lernziele:

Den zu Qualifizierenden sollen Grundkenntnisse zu sechs erforderlichen sozialen Kompetenzen, die insbesondere zu den persönlichen Kompetenzen zählen und die eine hohe Relevanz bei der Durchführung der Kernarbeitsprozesse/-aufgaben haben, vermittelt werden. Dabei geht es im Wesentlichen darum, Kompetenzen, die die zu Qualifizierenden persönlich mitbringen, zu verbessern. Sie sollen zum einen die Bedeutung von Kommunikationsfähigkeit, Konfliktlösungsfähigkeit, Kritikfähigkeit, Fähigkeit zum Teamwork, Durchsetzungsfähigkeit und Fähigkeit zur Verhandlungsführung verstehen lernen und zum anderen diese Fähigkeiten optimieren und ausbauen. Sie sollen in die Lage versetzt werden, entsprechende persönliche Sozialkompetenzen gezielt einzusetzen, um eine professionelle Umsetzung der einzelnen Arbeitsaufgaben sicher zu stellen und die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Lehrinhalte:

- a) Kommunikationsfähigkeit
 - Grundlagen der Kommunikation
 - Kommunikationsarten
 - Äußere Erscheinung „dress code“
 - Verbesserung der eigenen Kommunikation durch das Verstehen anderer
- b) Konfliktlösungsfähigkeit
 - Entwicklung von Konflikten
 - Umgang mit Konflikten
- c) Kritikfähigkeit
 - Akzeptanz von Kritik
 - Typen der Kritikfähigkeit
- d) Fähigkeit zum Teamwork
 - Vorteile des Teamwork
 - Individual- und Teamentwicklung
 - Arten der Zusammenarbeit
- e) Durchsetzungsfähigkeit
 - Einsatz von Durchsetzungsfähigkeit
 - Durchsetzungstechniken
 - Merkmale durchsetzungsfähigen Verhaltens (Unterschiede, passives und aggressives Verhalten)
- f) Fähigkeit zur Verhandlungsführung
 - Grundkonzepte der Verhandlungsführung
 - Verhandlungsstile
 - Vorbereitung von Verhandlungen
 - Auswahl einer Verhandlungsstrategie
 - Einflussnahme auf Verhandlungen
 - Verhandlungsabschluss

Modul „Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter und Kunden bezogene Kompetenzen“

Lehr-/Lernziele:

Den zu Qualifizierenden sollen Grundkenntnisse zu sechs erforderlichen Kompetenzen, die sie insbes. im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern benötigen, vermittelt werden. Sie sollen die Bedeutung und Notwendigkeit von Organisationsfähigkeit, der Fähigkeit Verantwortung zu übernehmen, der Problemlösungsfähigkeit, von Kontaktfreude, von kaufmännischen Fähigkeiten und Kundenorientierung lernen und diese gezielt im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern einsetzen. Sie sollen die Fähigkeit erwerben mit Kunden und Mitarbeitern korrekt und professionell umzugehen, so dass nach außen der Eindruck entsteht, dass in dem Unternehmen professionell gearbeitet wird. Die erworbenen bzw. verbesserten Kompetenzen sollen sich positiv auf den Umgang mit Kunden auswirken, um diese langfristig im Kundenstamm zu halten sowie auf die Mitarbeiter, um eine positive Arbeitsatmosphäre zu schaffen.

Lehrinhalte:

- a) Organisationsfähigkeit
 - Organisatorische Fertigkeiten am Arbeitsplatz und Organisation des Arbeitsablaufs
 - Priorisierung von Arbeitsaufgaben (Identifikation wichtiger Aufgaben, logische Reihenfolgen erstellen, überwachen und streichen von Aufgaben)
 - To-do-Listen erstellen
 - Bedeutung von Plänen und Planung sowie Zeitmanagement (Planen von Arbeitsaufgaben – Materialien, Organisation, Zeitplanung)
 - Aufgabenkoordination und Verantwortlichkeiten im Arbeitsablauf
- b) Fähigkeit Verantwortung zu übernehmen
 - Verantwortlichkeiten am Arbeitsplatz
 - Prinzipien der Verantwortlichkeiten in der täglichen Arbeit
 - Verantwortungsübernahme für andere und Ehrlichkeit
 - Vermeidung unnötiger Risiken
 - Persönliche Verantwortlichkeit als Voraussetzung für Arbeitsverantwortlichkeit
 - Beziehungspflege mit Kollegen
- c) Problemlösungsfähigkeit
 - Identifikation von Problemen und Techniken zur Problemanalyse
 - Hindernisse zur Problemlösung
 - Problemvermeidung
 - Handlungsansätze zur Problemlösung
 - Traditionelle und innovative Wege der Problemlösung
 - Problemlösungsansätze und -methoden (5-Wege-Methode, Pareto Methode, Methode Ishikawa Diagramm, SKAMPER Methode)
 - Individuelle Problemlösung versus Gruppenproblemlösung
- b) Kontaktfreude
 - Kundenverhalten
 - Kommunikationsursachen, -funktion und -barrieren
 - Gutes und schlechtes Zuhören
 - Nonverbale und verbale Kommunikation
 - Durchsetzungsfähigkeit
 - Persönlichkeitstypen
- d) Kaufmännische Fähigkeiten
 - Warenpräsentation und Markenzusammenstellung
 - Anforderungen an das Verkaufspersonal
 - 7 Phasen des Verkaufsprozesses (Identifikation von Kundenwünsche, Warenpräsentation, Einwände, Verhandlungen, Verkaufsabschluss, Nachbereitung)
- e) Kundenorientierung
 - Identifikation von Kundenwünschen
 - Aufbau einer Vertrauensbasis zu Kunden
 - Kommunikation mit Kunden

Tab. 4: Übersicht die Lehr-/Lernziele sowie zu vermittelnden Lehr-/Lerninhalte

4.3 Zu vermittelnde Kompetenzen und Fähigkeiten

Neben den einzelnen Arbeitsprozessen und –aufgaben sind die erforderlichen und erwerbenden Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten eine weitere Grundlage für die Lehr-/Lernziele und –inhalte des Europäischen Qualifizierungskonzeptes. So gilt es diese zu vermitteln, um sicher zu stellen, dass die Qualifizierten nach der Qualifizierung die erforderlichen Arbeitsprozesse und -aufgaben professionell umsetzen können und den gestellten Anforderungen gerecht werden. Um die Begriffe „Kompetenz“ und „Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten“ besser differenzieren zu können, werden diese im Folgenden näher erläutert.

Bedeutung des Begriffs „Kompetenz“

In der Pädagogik wird der Kompetenzbegriff auf das Kompetenzmodell der kritisch-konstruktiven Didaktik von Klafki zurück geführt. Das bedeutet, die Fähigkeit und Fertigkeit zu haben, in diesem Bereich Probleme lösen zu können sowie auch den Willen zu haben, dieses zu tun. Laut dem pädagogischen Verständnis von Kompetenz verbindet der Begriff sachlich-kategorische sowie methodische und durch den eigenen Willen bestimmte Elemente miteinander, einschließlich ihrer Übertragung auf andere Objekte. Betrachtet man den Begriff „Kompetenz“, so ist festzustellen, dass dieser vieldeutig ist. Abhängig von der jeweiligen Position des Betrachters gibt es ganz unterschiedliche Definitionen darüber, woraus sich Kompetenzen zusammensetzen.

In der beruflichen Bildung (in der Berufs- und Wirtschaftspädagogik) werden Kompetenzen teilweise als sogenannte „Selbstorganisationsdispositionen“ verstanden. Demnach kann eine Person, die über ausreichend Kompetenzen verfügt, um bestimmte Dinge sachgerecht zu tun, als kompetent bezeichnet werden. Kompetenzen können demnach unter anderem durch Bildung, Ausbildung, Erfahrung, Selbstreflexion und informelles Lernen oder durch Selbstbildung erworben werden. Seit den 1990er Jahren werden in der Praxis der beruflichen Bildung vier Kernkompetenzen unterschieden, aus denen sich alle anderen Kompetenzen ableiten lassen: Die soziale Kompetenz, die fachliche Kompetenz, die methodische Kompetenz und die persönliche Kompetenz. Teilweise wird die Informationskompetenz, die als eine Kombination aus Fach- und Methodenkompetenz angesehen wird, noch hinzu gezählt. Allerdings sei an dieser Stelle angemerkt, dass die hier dargestellte Klassifizierung in der wissenschaftlichen Diskussion immer wieder als problematisch angesehen wird. So lassen sich fachliche und methodische Kompetenzen inhaltlich nur schwer voneinander trennen. So hat sich gezeigt, dass es z. B. kaum Problemlösungskompetenzen gibt, die auf beliebige Fachinhalte übertragbar sind. In der Erziehungswissenschaft wird das Modell einer Matrix (nach Dieter Euler) bevorzugt. Hier stehen auf der einen Achse die Fachkompetenz, Sozialkompetenz und Selbstkompetenz und auf der anderen Achse Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen. Sämtliche Kompetenzen bilden zusammengefasst die Basis für die Handlungskompetenz.¹ Alles in allem kann der Begriff „Kompetenz“ als eine Art Überbegriff angesehen werden, der unterschiedliche Fertigkeiten und Fähigkeiten umfasst.

Der Europarat bezeichnet Kompetenz als nachgewiesene Fähigkeit, Kenntnisse, Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten, die in Arbeits- oder Lernsituationen und für die berufliche und persönliche Entwicklung genutzt werden. Im Zusammenhang mit dem Europäischen Qualifikationsrahmen wird Kompetenz im Sinne der Übernahme von Verantwortung und Selbstständigkeit beschrieben (Europarat, 2007) (vgl. Arold 2009).

¹ Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29 (Zugriff am 23.06.2008)

Bedeutung der Begriffe „Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten“

Zu Fähigkeiten zählt man im Allgemeinen alle die Dinge, die eine Person in der Lage ist, zu tun. Um in der Lage zu sein, etwas zu tun (die Fähigkeit zu haben), erfordert es Kenntnisse und Mittel in praktischen Fertigkeiten und deshalb stehen sie im Gegensatz zu den theoretischen Kenntnissen. Man bezeichnet es auch als die Praxis, die eine Person hat: z.B. Berufspraxis oder berufliche Erfahrung, Sprachpraxis und Fahrpraxis, usw. Das "Können" wird daher auch als die Summe aller Erfahrungen bezeichnet. So z.B. kann die Fähigkeit etwas zu verwalten ganz einfach als eine Fertigkeit charakterisiert werden. Das bedeutet, dass die Möglichkeit oder die Fähigkeit eine Tätigkeit auszuüben als Fertigkeit charakterisiert wird.²

Die Fertigkeiten stehen im Gegensatz zu den Fähigkeiten, die angeboren sind oder durch äußere Umstände definiert werden und nicht angeeignet werden können. Grundlegende Fähigkeiten sind die körperlichen und mentalen Voraussetzungen, die zur Erfüllung bestimmter Arbeitsaufgaben erforderlich sind. Entsprechend den individuellen Arbeiten gehören dazu unter anderem: Physische Fähigkeiten und Geschicklichkeit, Argumentationsfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit, Ausdrucksvermögen, Phantasie, Beobachtungsgabe usw. Allerdings können einige der grundlegenden (angeborenen) Fähigkeiten auch durch Training verbessert werden. Andererseits umschreiben die allgemeinen Fähigkeiten auch einen Teil des Erlernten und erworbenen Verhaltens. Fertigkeiten unterscheiden sich von Fähigkeiten in der Form, dass sie nur dann erworben werden können, wenn eine Person die zum Erwerb dieser erforderlichen Fähigkeiten hat. Zu Fertigkeiten zählt man z.B. Lesen, Sprechen, Reparieren usw.³ (vgl. Arold 2009).

Nachfolgende Tabellen geben einen Überblick über die zu erwerbenden Kompetenzen bezogen auf die unterschiedlichen Kernarbeitsprozesse und –aufgaben im Detail:

² Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (Zugriff am 23.06.2008)

³ Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (Zugriff am 23.06.2008)

Kernarbeitsprozess	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Verwaltung von Geschäftsprozessen	Personalplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit (non- und verbal) • Organisationsfähigkeit • Kenntnisse über Personalstrukturen und Personalentwicklungsplanung
	Durchführen allgemeiner Verwaltungsaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Buchhaltung durchzuführen • In der Lage sein, Gehaltsabrechnungen durchzuführen/ vorzubereiten • IT-Fertigkeiten • Organisationsfähigkeit im Büro • In der Lage sein, die Arbeit zu dokumentieren • Kenntnisse über Datenerfassungsmethoden
	Planung von Arbeitsplänen, -aufgaben,- zeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Fähigkeit zum Strukturieren • Fähigkeit die Effektivität zu optimieren • Verwaltungs- u. Logistikkenntnisse • IT-Fertigkeiten • Verständnis für Mitarbeiterbedürfnisse • Flexibilität bei der Planung • Fähigkeit die Arbeitsausrüstung zu prüfen • Kenntnisse über Werkstätten und Anforderungen in den Arbeitsfeldern • Fähigkeit Arbeitsanweisungen vorzubereiten • In der Lage sein, die Bedingungen für Arbeitssicherheit sicher zu stellen
	Organisation von Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Verwaltungskennntnisse • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit den Qualifizierungsbedarf zu ermitteln • In der Lage sein, die Ausbilderkapazitäten mit dem Ausbildungsbedarf abzustimmen
	Job Controlling	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Kommunikationsfähigkeit • Verwaltungskennntnisse • IT-Fertigkeiten • Mitarbeiterprobleme wahrnehmen • Fähigkeit der Qualitätssicherung
	Präsentation des Unternehmens nach außen	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • IT-Fertigkeiten • Verhandlungsgeschick • In der Lage sein, mit unterschiedlichen Zielgruppen angemessen umzugehen • Fertigkeiten im Umgang mit der Öffentlichkeit • Fertigkeit die Unternehmensprinzipien darzustellen • Marketingkenntnisse • Kenntnisse über den Markt • In der Lage sein, ein Image aufzubauen

Kernarbeitsprozess	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Akquisition von Waren / Kunden	Organisation und Gestaltung von Werbemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • IT-Fertigkeiten • Kreativität • In der Lage sein, unterschiedliche Werbemaßnahmen zu organisieren • In der Lage sein, diese umzusetzen • Fähigkeit zum Formulieren • Lokale Markt- und Medienkenntnisse und • Kundenorientierung
	Beobachtung des Marktes	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalysen/ Recherche • Kommunikationsfähigkeit • Marktkenntnisse (inkl. Konkurrenten, Trends) • Fähigkeit Zielgruppen und deren Bedarf zu identifizieren
	Suche nach Verkaufsangeboten mittels unterschiedlicher Medien und Vergleich mit dem Bedarf des Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalysen und Recherche • Kommunikationsfähigkeit • Sektorkenntnisse • IT-Kenntnisse • Kenntnisse über unterschiedliche Medien • Kenntnisse über die zu verkaufenden Waren • Kenntnisse über allgemeine Marktpreise • Produktkenntnisse • Fähigkeit Verkaufsangebote zu identifizieren
	Netzwerk- und Kontaktpflege	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorkenntnisse • Kommunikations- und Kontaktfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Motivation und Engagement
	Beteiligung an Promotionsaktionen (z.B. Tag der offenen Tür)	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Kenntnisse in der Gestaltung von Werbemaßnahmen • Kreativität und Ideenreichtum • Fähigkeit saisonale Veranstaltungen zu organisieren
	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Fähigkeit Lieferanten und Kunden mit Tipps zu versorgen • In der Lage sein, mit lokalen Akteuren zusammen zu arbeiten
	Entwicklung von Werbematerial (z.B. Flyer, Poster, Anzeigen)	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Kreativität (bzgl. Gestaltungstechniken) • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit zum Formulieren • Kenntnisse über Werbemethoden und deren Organisation

Kernarbeitsprozess	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Warenankauf/-annahme	Qualitätsprüfung (z.B. der aktuelle Zustand, Funktionalität)	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Verwaltungskennntnisse • Kenntnisse zu Funktion, Technologie und Materialien von Waren • Kenntnisse über Qualitätsmanagementsysteme • In der Lage sein, Qualitätsprüfprotokolle zu führen
	Bewertung des Wiederverkaufswertes und der Reparaturkosten	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zu Preisen • Kalkulationskennntnisse • Materialkennntnisse • Einschätzen des Reparaturaufwandes • Kenntnisse zum Warenwert • In der Lage sein, Reparaturzeiten abzuschätzen • Marktkenntnisse
	Preiskalkulation beim Warenankauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse in der Preis-/Kalkulationsgestaltung • Erfahrungen in Marktanalysen und Recherche • Marketingkennntnisse • Marktkenntnisse • Fähigkeit zur Beurteilung der Warenqualität • Fähigkeit Arbeitskosten einzuschätzen • Produktkennntnisse
	Sortierung nach internen Standards	<ul style="list-style-type: none"> • Warenkennntnisse • Kenntnisse betriebsinterner Standards • In der Lage sein, Waren zu unterscheiden • Logistische Fähigkeiten
	Dokumentation der angekauften Waren (z.B. mit einem Warenwirtschaftssystem)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • Kenntnisse im Warenankauf/-einkauf • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Waren zu unterscheiden • Fähigkeit gewissenhaft zu arbeiten • Kenntnisse über den Dokumentationsbedarf
	Weiterleiten der Waren an andere Arbeitsbereiche	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Materialkennntnisse (zwecks Wahl des Transportmittels) • Kenntnisse über andere Arbeitsbereiche haben

Kernarbeitsprozess	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Organisation des Wareneingangs	Annahme von Lieferanten-/Warenangeboten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Sortimentskennntnisse • Logistikkenntnisse • In der Lage sein, Waren anzukaufen • In der Lage sein, Waren zu bewerten • Kennntnisse zu den Anforderungen des Marktes
	Abstimmung mit anderen Arbeitsbereichen wie Werkstätten, Transport, Wareneingang usw. (so vorhanden)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • IT-Fertigkeiten • Logistikkenntnisse • Kennntnisse über Lagerkapazitäten • Organisationsfähigkeit • Kommunikationsfähigkeit • In der Lage sein, Arbeitsprozesse zu koordinieren
	Planung und Organisation der Warenabholung	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • Kennntnisse im Warenankauf/-einkauf • IT-Fertigkeiten • Logistische Fähigkeiten • Kommunikationsfähigkeit • Organisationsfähigkeit
	Routenplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Organisationsfähigkeit • Ortskennntnisse • Fähigkeit digitale Routenplaner zu nutzen
	Auftragsweitergabe mittels Auftragschein	<ul style="list-style-type: none"> • Kennntnisse in der Geschäftsverwaltung • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Anweisungen zu verstehen • Fähigkeit Dokumentationen zu verwalten
	Identifikation von Spendenarten und Warenangeboten (z.B. die Art der Waren, der Zustand der Waren, die Warenmenge usw.)	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorkennntnisse • In der Lage sein, Preise zu gestalten • Kennntnisse im Rechnungswesen • Warenkennntnis • Organisationsfähigkeit • In der Lage sein, Waren zu bewerten (Schäden zu erkennen) • Kennntnisse zu den Anforderungen des Marktes

Kernarbeits- prozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Transport von Elektroaltgeräten	Fahren eines Transportfahrzeuges	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrerlaubnis • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Ortskenntnisse • Zuverlässigkeit
	Laden und Entladen der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zur Arbeitssicherheit und Ladungssicherung • Kenntnisse im Umgang mit den Waren • Physische Belastbarkeit • Evt. Gabelstaplerführerschein • In der Lage sein, die Waren vorsichtig zu laden/entladen
	Kontrolle der Ladung	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zur Arbeitssicherheit und Ladungssicherung • Kenntnisse im Umgang mit den Waren • Fähigkeit bestimmte Ladungen nach Kategorien zu identifizieren (z.B. gefährliche Güter) • Fähigkeit zur schnellen Beurteilung der Transportfähigkeit von Waren • Fähigkeit Dokumentationen zu verwalten
	Organisation der Route	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Ortskenntnisse • Organisationsfähigkeit (Abläufe, Zeitplan) • Fähigkeit wirtschaftlich und ökologisch zu denken
	Umgang mit Auftragspapieren	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskenntnisse • In der Lage sein, mit den Auftragspapieren korrekt umzugehen • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit mit Warenwirtschaftssystemen umzugehen
	Demontage der Waren beim "Lieferanten" bzw. Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Kenntnisse über gesetzliche Richtlinien • In der Lage sein, gründlich zu arbeiten • In der Lage sein, mit Werkzeug umzugehen • Kenntnisse zu Demontageprozessen • Handwerkliche Fähigkeiten • Elektrokenntnisse

Kernarbeits- prozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten	Qualitätsprüfung (z.B. Funktionalität, optisch)	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Kenntnisse zur Funktion von Waren • Fähigkeit den Warenzustand zu beurteilen • Fähigkeit den Wiederverkaufswert zu beurteilen • Fähigkeit zu beurteilen, ob eine Ware reparierbar ist
	Wartung, Reparatur und Reinigung von Geräten	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Reinigungskennntnisse (Reinigungsmittel und –methoden) • Handwerkliche Fähigkeiten (Nutzung von Werkzeugen) • Kenntnisse zur Funktion von Waren • Fähigkeit mit Bedienungsanleitungen umzugehen
	Kalkulation von Reparaturkosten	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Marketingkenntnisse • Kalkulationsfähigkeiten • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Preise für Ersatzteile und Reparaturzeiten einzuschätzen
	Austausch von Verschleißteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Handwerkliche Fähigkeiten (Nutzung von Werkzeugen) • Kenntnisse zur Funktion von Waren und Verschleißteilen • Kenntnisse zum Warenbestand
	Ankauf von Ersatzteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Marktkenntnisse • Organisationsfähigkeit • IT-Fertigkeiten • Kalkulationsfertigkeit • Kenntnisse über Ersatzteile und ihre ursprüngliche Nutzung • Preiskennntnisse von Ersatzteilen
	Abschlussprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Kenntnisse zur Funktion von Waren • Kenntnisse zu Qualitätssicherungssystemen • Fähigkeit mit Qualitätssicherungsprotokollen umzugehen • Kenntnisse über Normen und Vorschriften

Kernarbeitsprozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten	Produktströme beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit Produktlisten zu führen • Kenntnisse zu Produktströmen im Handel und Unternehmen • Fähigkeit Zuständigkeiten zu akzeptieren • Kenntnisse zu rechtlichen Vorschriften
	Vorbereiten der Demontage/Entsorgung	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein Produkte zu kennzeichnen • In der Lage sein Listen zu führen • Fähigkeit Waren zu sortieren und zu trennen • In der Lage sein die Qualität von Waren zu bewerten
	Manuelle Demontage von Waren	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, mit Werkzeug umzugehen • In der Lage sein, den Materialwert zu erkennen • In der Lage sein, Baugruppen zu demontieren, dass sie einen guten Zustand bleiben
	Zerstörungsfreies Entfernen von schadstoffhaltigem Material	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit Bauteile und Werkstoffe zu erkennen • In der Lage sein, mit Werkzeug umzugehen • Kenntnisse über schadstoffhaltige Materialien • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit
	Sortierung demontierter Baugruppen (Teile)	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalysen und Recherche • Fähigkeit unterschiedliche Bauteile und ihren Wert zu erkennen • Fähigkeit die Baugruppen Kategorien zuzuordnen • Fähigkeit sehr genau zu arbeiten • Fähigkeit Baugruppen zu prüfen
	Dokumentation der Demontage	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit Formulare auszufüllen • IT-Fertigkeiten • Kenntnisse über unterschiedliche Warenkategorien • Kenntnisse zu Zeitplänen in der Demontage
	Beurteilung des Bauteil- bzw. Materialwertes	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit Bauteile im Wert einzuschätzen • Materialkenntnisse • Kenntnisse zu Gewichten • Kenntnisse zu Wertstoffen und deren Vermarktung
	Bauteile anderen Arbeitsbereichen zuführen (z.B. Lager, Verkauf)	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zu Wiederherstellungsprozessen • Kenntnisse zum Transportrecht • In der Lage sein einen Preis für Bauteile zu gestalten und Verhandlungen zu führen

Kernarbeits- prozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Lagerung von Elektroaltgeräten	Sortierung der Waren basierend auf dem Lagersystem	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, den Bestand zu kontrollieren • Kenntnisse über Lagersystematik und -bedingungen • Kenntnisse zu internen Warenkategorien • Materialkenntnisse • In der Lage sein, die Waren bei der Sortierung nicht zu beschädigen
	Transport von Waren im Lager	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Materialkenntnisse • Physische Belastbarkeit • Evt. Staplerführerschein • Fähigkeit Dinge abzustimmen • In der Lage sein, die Waren beim Transport nicht zu beschädigen • Fähigkeit vorsichtig arbeiten zu können und geduldig zu sein • Organisationsfähigkeit • Kenntnisse über unterschiedliche Transportmittel
	Einlagern der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Warenbestand • Saisonkenntnisse • In der Lage sein, die Waren beim Bereitstellen nicht zu beschädigen
	Bereitstellen der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorkenntnisse • Kommunikations- und Kontaktfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Motivation und Engagement • Fähigkeit mehr als notwendig zu arbeiten
	Vorbereitung der Waren für den Versand	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Warenbestand • Verpackungs- und Versandbedingungen kennen • Fähigkeit vorsichtig mit den Waren umzugehen • Organisationsfähigkeit

Kernarbeits- prozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Verkauf	Preiskalkulation für den Warenverkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse in der Preisgestaltung und Kalkulation • Markt- und Warenkenntnisse • Kenntnisse zu Preisen • In der Lage sein, den Warenwert zu bewerten
	Etikettieren der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufserfahrung • In der Lage sein, einfachen Anweisungen zu folgen • Fähigkeit geduldig und vorsichtig zu arbeiten
	Sortieren der Waren nach Kategorien	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kenntnisse zu internen Warenkategorien • In der Lage sein, Waren zu unterscheiden • Fähigkeit Platz zur Warenplatzierung im Laden zu erkennen
	Dekoration der Waren im Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> • Kreativität • Gestaltungskenntnisse • Kenntnisse im Arrangieren von Waren
	Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufserfahrung • Kommunikationsfähigkeit • Produktkenntnisse • Kundenorientierung • Ehrlichkeit • Fähigkeit den Kunden zu unterstützen
	Gebrauch von Kassensystemen und Warenwirtschaftssystemen (WWS)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • Kenntnisse über den Warenbestand • IT-Fertigkeiten • Fertigkeiten im Umgang mit Geld • Wirtschaftskennntnisse zur schnellen Berechnung von Kapazitäten • In der Lage sein, eine Kasse bzw. ein WWS zu bedienen
	Erstellen von Angeboten im Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • IT-Fertigkeiten (z.B. Gestaltungstechniken) • Fähigkeit im Internet zu formulieren • Marktorientierung • Kenntnisse in Marktanalysen
	Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Kommunikationsfähigkeit • Produktkenntnisse • Fähigkeiten im Beschwerdemanagement • Kenntnisse zu Garantien • Beratungsfähigkeiten
	Umgang mit schwierigen Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Konfliktfähigkeit

Tab. 5: Übersicht über erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten bezogen auf einzelne Arbeitsaufgaben

4.4 Umsetzung der Qualifizierungsmodule

Die Umsetzung der 11 Qualifizierungsmodule im Detail ist lediglich durch die Qualitätsstandards (siehe Kapitel 2.5) sowie die Lehr-/Lernziele und –inhalte und die zu vermittelnden Kompetenzen eingeschränkt. Diese müssen in dem Qualifizierungskonzept berücksichtigt werden, um eine grenzüberschreitende Vergleichbarkeit der Qualifizierung zur „Fachkraft Elektroaltgeräte“ sicher zu stellen und eine qualitativ gleichwertige Qualifizierung zu erreichen.

Inwieweit die qualifizierenden Institutionen die Reihenfolge der Vermittlung der Lehrinhalte in den einzelnen Modulen ändern obliegt diesen selbst. Sie können den nationalen Bedingungen und insbesondere den speziellen Bedingungen der Qualifizierer sowie den Bedarfen der zu Qualifizierenden angepasst werden. Dennoch sollte der zeitliche Rahmen zur Umsetzung der Qualifizierung nicht wesentlich verändert werden, um sicher zu stellen, dass die Qualifizierung in einen bestimmten und festgelegten Zeitfenster erworben werden kann (siehe Kapitel 4.1).

Um die Umsetzung der Qualifizierung für die Institutionen, die die Qualifizierung durchführen, zu erleichtern, umfasst das Qualifizierungskonzept für jedes Qualifizierungsmodul eine didaktische Aufbereitung. Sie umfasst

- a) nachvollziehbare Tabellen zu Lehr-/Lerninhalten und bereits erstellen und nutzbaren Lehr-/Lernmaterialien und deren Zuordnung zu Lerneinheiten,
- b) ein tabellarisches Grobkonzept zur direkten Umsetzung der einzelnen Lehr-/Lerneinheiten je Qualifizierungsmodul und Lehr-/Lerntag (inklusive einer Aufschlüsselung des zeitlichen Umfangs, der jeweiligen Lehr-/Lernziele und –inhalte, der verwendeten Lehr-/Lernmethoden und Dauer der Einheiten sowie empfohlenen Lehr-/Lernmaterialien und Infrastruktur der Lernumgebung) und
- c) detaillierte Zeitpläne für den Ablauf der einzelnen im Grobkonzept dargestellten Lehr-/Lerntage. Diese umfassen einen konkreten Tageszeitplan, die Dauer zur Vermittlung der einzelnen Lehr-/Lernthemen, den entsprechenden inhaltlichen Titel der Inhalte sowie eine Inhaltsbeschreibung und das zu verwendende Material und ein Hinweis zur eingesetzten Lehr-/Lernmethode.

Die didaktische Aufbereitung der Qualifizierungsmodule kann, muss aber nicht bei der Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes übernommen werden. Es wird allerdings empfohlen sich zumindest an dieser zu orientieren, um alle Inhalte zu decken, den zeitlichen Rahmen einzuhalten und die Anforderungen zu erfüllen.

Die einzelnen didaktischen Aufbereitungen können der Anlage „Zusammenfassung der didaktischen Tabellen von 11 Modulen als Arbeitsgrundlage“ entnommen werden. Diese steht u.a. auf der Webseite **www.qualiprosh.eu** unter **<http://www.qualiprosh.eu/downloads.html#3>** in Kapitel 4 zum Download zur Verfügung.

Literatur- und Quellenverzeichnis

- Arold, H., Koring, C., Windelband, I.: Qualifizierungsbedarfe, -ansätze und –strategien im Secondhand Sektor – Ein Europäischer Good-Practice-Bericht, ITB Forschungsberichte 34/2008, ITB-Universität Bremen, Oktober 2008, <http://www.qualiprosh.eu/downloads.html#2.2> (Kapitel 1.2) (Zugriff: 04.03.2016)
- Arold,H.: Konzept zur Entwicklung von Qualifizierungsprofilen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung in der Second Hand Branche, ITN-Universität Bremen, 2009, <http://www.qualiprosh.eu/downloads.html#2.2> (Kapitel 2.2) (Zugriff: 01.05.2016)
- Arold, H., Windelband, L.: Qualifizierung für den Secondhandsektor in Europa, Bertelsmann Verlag, Bielefeld, 2010
- Arold, H., Windelband, L.: Weiterbildungsprofil “Second Hand” auf Basis arbeitsprozessbasierter Standards - Qualitätsstandards für ein sektor-spezifisches Qualifizierungskonzept im europäischen Second Hand Sektor, ITB-Universität Bremen, 2011, <http://www.qualiprosh.eu/downloads.html#2.4> (Kapitel 2.4) (Zugriff: 24.02.2016)
- Spöttl, G.: Der Arbeitsprozess als Untersuchungsgegenstand berufswissenschaftlicher Qualifikationsforschung und die besondere Rolle von Experten (-Facharbeiter-) work shops. In: Pahl, J.-P.; Rauner, F.; Spöttl, G. (Hrsg.): Berufliches Arbeitsprozesswissen – Ein Forschungsgegenstand der Berufsfeldwissenschaften. Nomos Verlag. Baden-Baden 2000, S. 205-222.