

Neue berufliche Wege und Qualifikationen
zur Professionalisierung der Second Hand Branche



Quali Pro ———
————— *Second Hand*

Konzept zur Entwicklung von Qualifizierungsprofilen
in der beruflichen Aus- und Weiterbildung in
der Second Hand Branche

Heike Arold

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

Dieses Projekt wurde mit der Unterstützung der
Europäischen Kommission finanziert

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Allgemeine Darstellung relevanter Arbeitsprozesse und – aufgaben im Second-Hand-Sektor	5
2.1	Zusammenfassung geschäftsfeldübergreifender Arbeitsprozesse und – aufgaben im Second Hand Sektor	5
2.2	Zusammenfassung geschäftsfeldspezifischer Arbeitsprozesse und – aufgaben im Second Hand Sektor	7
3	Definition der Begriffe „Kompetenz“ und „Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten“	9
3.1	Bedeutung des Begriffs “Kompetenz”	9
3.2	Bedeutung der Begriffe “Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten”	10
4	Darstellung der Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und der erforderlichen Kompetenzen zur Erstellung eines Qualifizierungsprofils.....	11
5	Übersicht über die Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und die erforderlichen Kompetenzen zur Erstellung eines Qualifizierungsprofils.....	12
6	Ausblick auf mögliche Qualifizierungskonzepte	23

Das vorliegende Konzept wurde von der Projektpartnerschaft des Leonardo Projektes „QualiProSecondHand“ unter der Leitung des Institutes Technik und Bildung (IT+B) der Universität Bremen entwickelt.

Projektpartnerschaft:

- | | | |
|---|------------------------------|---|
| ▪ die umweltberatung | Wien
Österreich | Johanna Leutgöb
Angelika Hackel |
| ▪ RREUSE | Brüssel
Belgien | Paolo Ferraresi
Sergio Michelini |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan | Madan
Bulgarien | Jordanka
Andreeva
Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd | Oulu
Finnland | Annukka Jarva
Saila Lampela |
| ▪ Center RS za poklicno izobraževanje –
CPI
(Centre of the Republic
of Slovenia for VET) | Ljubljana
Slowenien | Darja Starkl |
| ▪ Coleg Morgannwg | Pontypridd
Großbritannien | Tony Hitchins |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft e.V. (BAG) | Berlin
Deutschland | Martin Koch |
| ▪ Qualifizierungs- und
Arbeitsförderungsgesellschaft
Dresden mbH (QAD) | Dresden
Deutschland | Ulrike Markmann
Christiane Buhle |

1 Einleitung

Das Leonardo Projekt „QualiProSecondHand“ steht in einem engen Zusammenhang mit der von der Europäischen Union langfristig angelegten Strategie zur Wirkung von Umwelt und Ausbildung. Es orientiert sich schwerpunktmäßig an der 2005 überarbeiteten Lissabon-Strategie für nachhaltiges Wachstum und Arbeitsplätze. Um die dort gestellten Forderungen umsetzen zu können, wurde der Schwerpunkt des Projektes auf die Professionalisierung des Sektors mit Fokus auf der Qualifizierung und Weiterqualifizierung der Beschäftigten gelegt. Die mittels berufswissenschaftlicher Forschungsinstrumente durchgeführten Sektoranalysen, betrieblichen Fallstudien und Expertenworkshops bzw. Interviews, die in sieben europäischen Ländern (Deutschland, Österreich, Belgien, Finnland, Großbritannien, Slowenien und Bulgarien) durchgeführt wurden, haben zu zahlreichen Ergebnissen geführt. Diese ermöglichen in einem ersten Schritt ein Konzept zur Entwicklung eines Qualifizierungsprofils zu erarbeiten. Das entsprechende Konzept stellt die Grundlage sowohl für eine sektorspezifische Weiterbildung, als auch für die Entwicklung einer Erstausbildung und somit für ein mögliches Europäisches Berufsbild im Second Hand Sektor dar. Dabei finden die speziellen Bedürfnisse und Voraussetzungen der Zielgruppe „gering Qualifizierte bzw. Benachteiligte eine besondere Berücksichtigung. Die Entwicklung und Erprobung entsprechender Qualifizierungen bzw. einer Erstausbildung wäre in einem zweiten Schritt – möglicherweise im Rahmen eines Folgeprojektes – zu empfehlen. Die Vorgehensweise bei der Erarbeitung des hier dargestellten Konzeptes zur Entwicklung von Qualifizierungsprofilen im Second Hand Sektor stützt sich vornehmlich auf langjährigen Erfahrungen des Projektträgers (Projektkoordinator) „Institut Technik und Bildung (IT+B) der Universität Bremen“ im Bereich der berufswissenschaftlichen Forschung sowie auf die Erfahrungen, die im Rahmen bereits abgeschlossener Projekte gewonnen werden konnten. So hat sich das zur Analyse der Arbeitswelt und Entwicklung von Qualifizierungsprofilen und Ausbildungsprofilen gewählte Forschungsdesign bereits in vergangenen Leonardo-Projekten nicht nur als äußerst erfolgreich erwiesen, sondern auch zur nachhaltigen Implementierung neuer Ausbildungsbilder auf europäischer Ebene geführt. Hier sind insbesondere das im Jahr 1997 durchgeführte Leonardo-Projekt „Kfz-Mechatroniker“, in dem das Berufsbild „Kfz-Mechatroniker“ für den Kfz-Servicesektor erarbeitet wurde und das im Jahr 2000 durchgeführte Leonardo-Projekt „Recyoccupation“, in dessen Rahmen für den Recyclingsektor das Berufsbild „Eco-Recycler“ entwickelt wurde, zu nennen. Die im Rahmen dieser zwei Projekte entwickelten Europäischen Berufsbilder wurden, wie in dem Projekt „QualiProSecondHand“ auch, basierend auf einer qualitativen Untersuchung des Aufgabenwandels und der Aufgabenstrukturen sowie der Analyse von Arbeitszusammenhängen und –prozessen, gestaltet.

Um allerdings eine sektorspezifische Qualifizierung bzw. eine Erstausbildung entwickeln zu können, war es erforderlich, die notwendigen sowie die sektorspezifischen Arbeitsprozesse und Aufgaben genau zu identifizieren, was mittels betrieblicher Fallstudien in unterschiedlichen Geschäftsfeldern (Textilien, CD (Tonträger)/Bücher, Möbel und elektrische und elektronische Geräte) erfolgte. Das im Rahmen des Projektes „QualiProSecondHand“ entwickelte und hier dargestellte Konzept zur Entwicklung eines Qualifizierungsprofils für den europäischen Second Hand Sektor gibt daher in Kapitel 2 Aufschluss über die sektorspezifischen sowie sektorübergeordneten Kernarbeitsprozesse und Arbeitsaufgaben. Die Zielsetzung einer jeden Qualifizierung bzw. Erstausbildung liegt in der Vermittlung von theoretischem und

praktischem Wissen und somit in der Vermittlung der zur Umsetzung der einzelnen Arbeitsaufgaben erforderlichen Kompetenzen und Fertigkeiten. Eine entsprechend detaillierte Darstellung findet sich in Kapitel 5 in Form einer Tabelle. Basierend auf den identifizierten Arbeitsprozessen- und aufgaben sowie den dazu benötigten Kompetenzen wird in Kapitel 6 ein Ausblick bezüglich einer möglichen Form der Qualifizierung bzw. Erstausbildung gegeben. Dabei wurden neben Empfehlungen von Sektorexperten vor allem die Bedürfnisse der Zielgruppe „Beschäftigte im Second Hand Sektor“, die zu einem Großteil gering qualifiziert sind oder zu den sogenannten Benachteiligten zählen, berücksichtigt.

2 Relevante Arbeitsprozesse und – aufgaben im Second Hand Sektor

Wie die Ergebnisse der Analyse des europäischen Second Hand Sektors gezeigt haben, umfasst der Sektor eine Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsprozesse und – aufgaben. Die genauere Untersuchung der Arbeitsprozesse und –aufgaben im Rahmen von betrieblichen Fallstudien hat verdeutlicht, dass eine klare Differenzierung zwischen geschäftsfeldübergreifenden und sektorspezifischen Arbeitsprozessen und –aufgaben vorgenommen werden kann. Entsprechende Arbeitsprozesse und –aufgaben werden in Kapitel 2.1 und 2.2 zusammenfassend dargestellt. Es sei an dieser Stelle außerdem darauf verwiesen, dass eine detaillierte Beschreibung aller im Second Hand Sektor identifizierten Arbeitsprozesse und –aufgaben dem europäischen Good-Practice-Bericht zur Untersuchung der Qualifizierungsbedarfe, -ansätze und –strategien entnommen werden kann.¹

2.1 Zusammenfassung geschäftsfeldübergreifender Arbeitsprozesse und –aufgaben im Second Hand Sektor

Die Analyse der charakteristischen Arbeitsprozesse im Second Hand Sektor verdeutlicht, dass es unterschiedliche geschäftsfeldübergreifende Arbeitsprozesse und –aufgaben gibt. So setzen sich alle Unternehmen des Second Hand Sektors mit

- dem Akquirieren von Spenden/ Waren und Kunden,
- dem Wareneingang,
- dem Warenausgang

auseinander, wie die in Abbildung 1 blau markierten Felder darstellen. Die hier genannten drei zentralen Arbeitsprozesse, die bei allen Geschäftsfeldern (Textilien, CD(Tonträger)/Bücher, Möbel und elektrische und elektronische Geräte) identifiziert werden konnten, weisen weiterhin Schnittstellen auf.

Ein zentraler Arbeitsprozess des Second Hand Sektors ist die Annahme von Waren, deren Qualitätsprüfung, die Sortierung und Weiterleitung. Dies sind Arbeitsaufgaben, die im Bereich des Wareneingangs - unabhängig von den unterschiedlichen Geschäftsfeldern - in allen Unternehmen ablaufen. Die Mitarbeiter müssen die Waren (je nach Organisation des Unternehmens vor oder nach der Annahme) auf die Qualität prüfen, den Wiederverkaufswert (Kosten-Nutzen-Schätzung) einschätzen und die Waren auf Grundlage dieser Bewertung den verschiedenen Wieder-/Weiterverwendungen zuordnen. Dabei werden die Waren unterschiedlichen Kategorien zugeordnet: Zur Entsorgung/Verwertung, zur Aufbereitung, zur Lagerung

¹ Der Good-Practice-Bericht kann unter www.qualiprosh.eu eingesehen werden.

oder zum Direktverkauf oder zur Teileverwertung. Diese Kategorien differieren nach Geschäftsfeld und Organisation der Unternehmen.

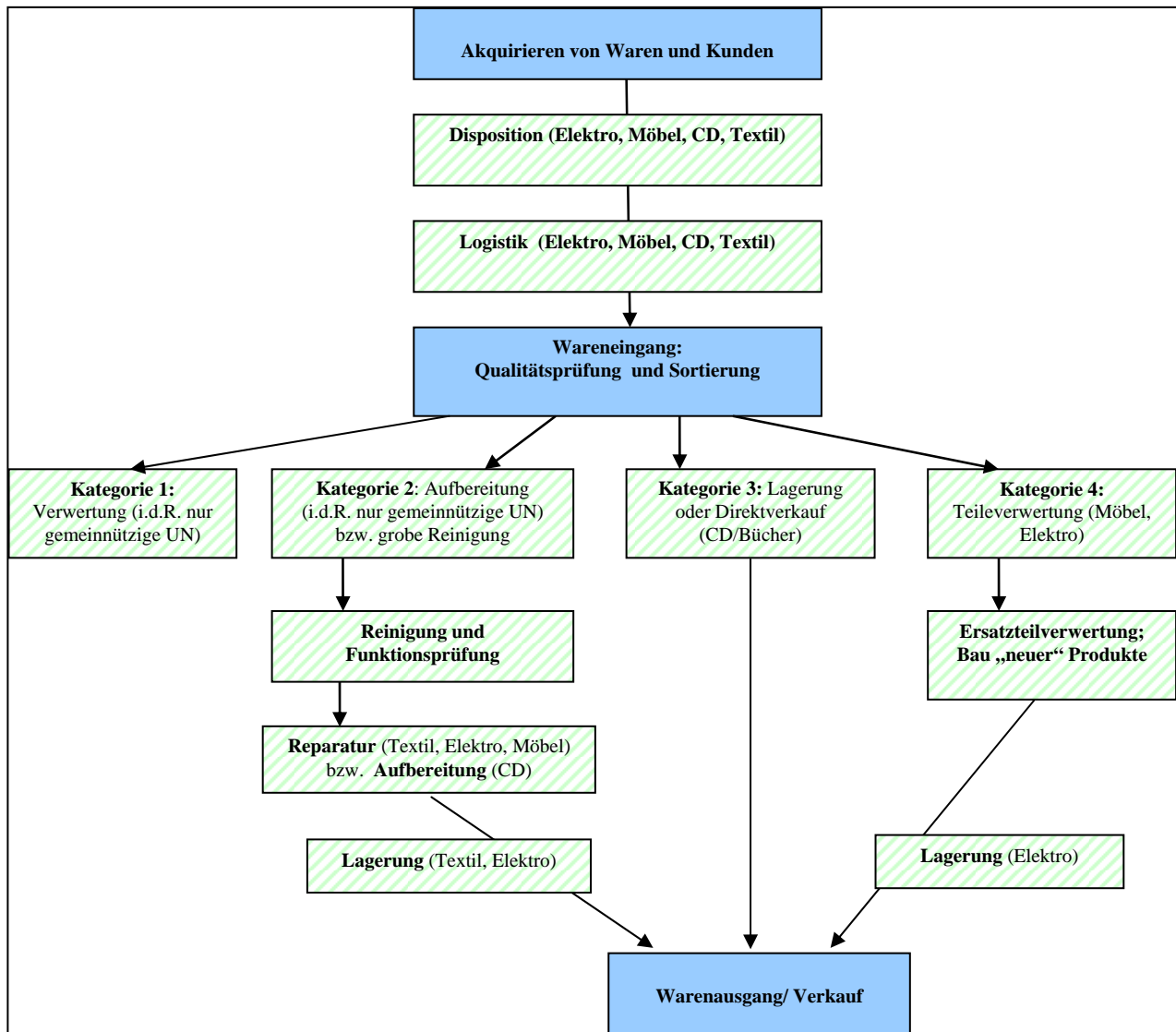


Abb. 1 Übersicht über die identifizierten Arbeitsprozesse und -aufgaben im Second Hand Sektor anhand der durchgeführten Fallstudien

Je nach Ausrichtung der Unternehmen, wird eine unterschiedliche Strategie und Organisation verfolgt, die sich ggf. auch auf die weiteren Bearbeitungsschritte auswirkt. So ist bei den Profit-Unternehmen² der Bereich der Aufbereitung von Second Hand Waren aus Kostengründen oftmals nicht oder nur rudimentär vorhanden. Hier werden in der Regel nur qualitativ hochwertige Waren angenommen. Die Ursache hierfür liegt in einer stärkeren wirtschaftlichen Orientierung der Unternehmen. Ein weiterer Unterschied hinsichtlich des Wareneingangs liegt in den Inhalten der Arbeitsaufgaben und den dafür benötigten fachlichen Kompetenzen. So sind für die Qualitätsprüfung der Waren in den Geschäftsfeldern unterschiedliche fachspezifische Kenntnisse von Bedeutung. Die Prüfung von CDs erfordert andere Kenntnisse als die Prüfung bei der Annahme oder Weiterleitung von Elektroaltgeräten, Textilien oder Möbel.

² Es handelt sich um profitorientierte Unternehmen, die hauptsächlich für den Geldumsatz arbeiten.

Entsprechende Unterschiede werden in Kapitel 2.2 im Detail näher erläutert. An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass der beschriebene Arbeitsprozess „Wareneingang“ trotz Unterschiede für alle Unternehmen von zentraler Bedeutung ist. Die Bewertung und Sortierung der Waren hat enorme Auswirkung auf das Verkaufsangebot und die Effizienz der Unternehmen.

Ein zweiter grundlegender Arbeitsprozess im Second Hand Sektor, der in allen Geschäftsfeldern vorzufinden ist, bezieht sich auf den Warenausgang und beinhaltet die Preisfestlegung und die Warenerfassung, die Präsentation der Ware und deren Verkauf. Zum Verkauf der Ware sind verschiedene Arbeitsaufgaben notwendig. Der Verkaufswert der Waren muss festgelegt und in einem System erfasst werden (teilweise mittels eines EDV-gestützten Warenwirtschaftssystem). Für den erfolgreichen Verkauf muss die Ware weiterhin dem potenziellen Kunden ansprechend präsentiert werden. Weiterhin spielen die Kundenberatung und das Verkaufsgespräch, eine bedeutende Rolle. Die Arbeitsaufgabe des Verkaufs schließt außerdem den Umgang mit Kassensystemen ein. Fachkenntnisse oder Kenntnisse des Marktes sind zwar nützlich und hilfreich für die Preisfestlegung und die Kundenberatung, aber keine essentielle Voraussetzung für einen erfolgreichen Verkauf. Insgesamt gleichen sich die Arbeitsaufgaben der vier verschiedenen Geschäftsfelder, die beim Verkauf von den Mitarbeitern wahrgenommen werden müssen, inhaltlich sehr. Zudem benötigen die Mitarbeiter im Vergleich mit den Arbeitsaufgaben wie der Instandsetzung/Restauration weniger tief greifende Fachkenntnisse für den Verkauf.

Der dritte gemeinsame Arbeitsprozess umfasst das Akquirieren von Spenden (Not-for-profit-Unternehmen³) bzw. Waren (Profit-Unternehmen) und Kunden im Sinne von Käufern für die Second Hand Waren. Der Arbeitsprozess beinhaltet je nach Ausrichtung des Unternehmens Werbemaßnahmen, um Spendenabgaben bzw. Warenaufkäufe zu veranlassen. Potenzielle Spender oder Verkäufer müssen über die Möglichkeiten Waren abzugeben, informiert und zur Warenabgabe animiert werden. Für Second Hand Unternehmen ist die Gewinnung von qualitativ möglichst hochwertigen Waren eine der zentralen Herausforderungen. Von den eingewobenen Waren als solches hängt ab, wie sich das Angebot an Waren für den Verkauf gestaltet. Ziel ist es, Waren einzuwerben, die möglichst schnell und damit effizient wieder verkaufbar sind. Die Durchführung von Werbemaßnahmen für den Verkauf der Waren konnte ebenfalls bei allen Unternehmen und in unterschiedlichen Formen identifiziert werden. Allerdings nimmt diese Arbeitsaufgabe in Bezug auf den Schwerpunkt des Arbeitsprozesses nur eine untergeordnete Rolle ein.

2.2 Zusammenfassung geschäftsfeldspezifischer Arbeitsprozesse und –aufgaben im Second Hand Sektor

Neben den geschäftsfeldübergreifenden Arbeitsprozessen konnten auch geschäftsfeldspezifische Unterschiede identifiziert werden, die sich besonders in den fachspezifischen Inhalten der Arbeitsaufgaben manifestieren. Allerdings gibt es auch strukturelle Unterschiede in den Arbeitsprozessen. So sind Unternehmen im Geschäftsfeld „Textilien“ in der Mehrzahl der untersuchten Unternehmen⁴ so organisiert, dass Disposition und Logistik keine wesentliche Rolle bei den

³ Es handelt sich hierbei um Unternehmen, die kostenfrei Materialien sammeln und das Geld, das sie durch den Verkauf von Second Hand Waren erwirtschaften, nutzen, um Beschäftigungsmöglichkeiten zu schaffen.

⁴ Allerdings stellen die untersuchten Unternehmen in Bulgarien hier eine Ausnahme dar. Dort sind Logistik und Disposition Bestandteil des Arbeitsprozesses.

Arbeitsprozessen spielen – im Gegensatz zu den drei anderen Geschäftsfeldern, wo diesen eine Bedeutung zukommt. Ein weiterer geschäftsfeld-spezifischer Unterschied zeigt sich bei den Arbeitsprozessen nach der Wareneingangsprüfung. Die Ähnlichkeiten und Unterschiede bezüglich der Kategorien der Sortierung und den daraus sich anschließenden Arbeitsaufgaben verdeutlicht Tabelle 1. Es wird deutlich, dass einzig im Geschäftsfeld „Bücher/CD“ keine oder eine externe Bearbeitung (Aufbereitung in anderen Unternehmen) der Waren erfolgt. Ebenso verhält es sich mit der Ersatzteilgewinnung im Bereich Elektrogeräte, die nur in diesem Geschäftsfeld identifiziert wurde.

Geschäftsfeld	KATEGORIEN der Sortierung				
Möbel	<i>Keine Bearbeitung</i>	<i>Instandsetzung , Restauration</i>			<i>Verwertung</i>
Bücher/CD	<i>Keine Bearbeitung</i>	<i>(externe Bearbeitung)</i>		<i>Lagerung</i>	
Elektrogeräte		<i>Instandsetzung , Reparatur</i>	<i>Ersatzteilgewinnung</i>		<i>Verwertung</i>
Textilien	<i>Keine Bearbeitung</i>	<i>Instandsetzung , Reparatur, Reinigung</i>		<i>Lagerung</i>	

Tabelle 1 Kategorien der Sortierung im Vergleich nach Geschäftsfeldern

Die Analyse der Arbeitsaufgaben zeigt teilweise große inhaltliche Unterschiede zwischen den einzelnen Geschäftsfeldern, die sich in differenzierten fachlichen Anforderungen niederschlagen. So beinhaltet die Arbeitsaufgabe des Wareneinganges die Qualitätsüberprüfung der eingehenden Waren. Für die Qualitätsüberprüfung müssen Funktionsfähigkeit, Wiederverkaufswert und Reparaturaufwand von Möbeln, Textilien, Elektrogeräten oder Büchern/CDs eingeschätzt werden. Dafür sind unterschiedliche fachliche Kenntnisse notwendig. Die Anforderungen an die Arbeitsaufgaben unterscheiden sich dementsprechend also inhaltlich je nach Gegenstand bzw. Geschäftsfeld. Im Hinblick auf die Arbeitsaufgabe Demontage/Verwertung sind abhängig von dem jeweiligen Geschäftsfeld wesentliche Unterschiede auszumachen. So werden in den Geschäftsfeldern „Bücher/CD“ und „Textilien“ – nach Möglichkeit – keine Waren angenommen, die eigentlich entsorgt werden müssen.

Bei den Unternehmen, die eine Instandsetzung/ Reinigung/ Reparatur durchführen, unterscheiden sich die Arbeitsaufgaben je nach Geschäftsfeld inhaltlich stark voneinander. Die Wartung und Reparatur unterschiedlicher Elektroaltgeräte erfordert fachlich sehr gute Kenntnisse. Diese unterscheiden sich grundsätzlich von den Kenntnissen, die zur Restauration oder zum Bau neuer Möbel aus Ersatzteilen benötigt werden. Diese Arbeitsaufgaben differieren zudem inhaltlich vollständig von der Reparatur und Reinigung von Textilien. Im Geschäftsfeld „Bücher/CD“ werden wiederum keine Reparaturen o. ä. durchgeführt. Eine Ausnahme stellt lediglich die Polierung von CD/DVDs dar. Diese Arbeitsaufgabe wird allerdings ausgelagert und stellt somit keine Arbeitsaufgabe im Geschäftsfeld CD/DVD dar.

Die Lagerung von Waren spielt in den drei Geschäftsfeldern „Textilien“, „Elektrogeräte“ und „CD/Bücher“ eine wichtige Rolle. Das Geschäftsfeld „Möbel“ stellt hier eine Ausnahme dar. Inhaltlich lassen sich bezüglich der Lagerung der Waren keine Arbeitsaufgaben identifizieren, die geschäftsfeldspezifische (fachliche) Besonderheiten aufweisen, d. h. die Lagerung von Textilien, Elektrogeräten oder CDs/Büchern folgt ähnlichen Kriterien und umfasst damit die gleichen Anforderungen für die Beschäftigten. Der Transport von Waren (Abholung oder Auslieferung) konnte in den Geschäftsfeldern „Textilien“, „Elektrogeräte“ und „Möbel“ identifiziert werden, im Geschäftsfeld „CD/Bücher“ spielt der Transport keine wesentliche Rolle. Hinsichtlich der Arbeitsaufgaben lassen sich keine inhaltlichen Unterschiede identifizieren. Allerdings gestaltet sich der Transport je nach Waren verschieden, da unterschiedliche Transportmittel je nach Eigenschaft der Waren eingesetzt werden.

Die hinter den Arbeitsaufgaben liegenden Anforderungen unterscheiden sich nicht nur je nach Geschäftsfeld, sondern auch die Unternehmensart (Profit- oder Not-for-profit-Unternehmen) spielt eine wesentliche Rolle. So wird beim Warenankauf in den Profit-Unternehmen aller Geschäftsfelder ein Ankaufspreis kalkuliert, was die Qualitätsprüfung der angebotenen Waren wesentlich bedeutsamer macht und ggf. auch fachliche Kenntnisse voraussetzt. Andererseits werden in Profit-Unternehmen oft nur qualitativ hochwertige Waren angenommen, so dass eine feinere Differenzierung der Waren entfällt. Genauso verhält es sich mit der Abschätzung eines Reparaturaufwandes, da in der Regel keine Reparaturen durchgeführt werden.

Für die Arbeitsaufgabe Demontage/Entsorgung spielt die Profit- oder Not-for-profit-Orientierung eine ebenso große Rolle wie das spezifische Geschäftsfeld. So findet in den Geschäftsfeldern „Elektrogeräte“ und „Möbel“ eine Entsorgung in der Regel nur bei Not-for-profit-Unternehmen statt. Ähnlich verhält es sich mit der Arbeitsaufgabe Instandsetzung/ Reinigen/ Reparieren. Die meisten Profit-Unternehmen schätzen eine Bearbeitung der Second Hand Waren als nicht rentabel ein, so dass der gesamte Arbeitsprozess bei diesen Unternehmen in der Regel nicht stattfindet.

3 Definition der Begriffe „Kompetenz“ und „Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten“

Neben den einzelnen Arbeitsprozessen und –aufgaben spielen die Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten, die zur Umsetzung dieser notwendig sind, für die Entwicklung eines sektorspezifischen Qualifizierungsprofils eine entscheidende Rolle. So gilt es in einer möglichen Qualifizierung vor allem die erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten, die in Kapitel 4 detailliert aufgelistet sind, zu vermitteln. Um die Begriffe „Kompetenz“ und „Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten“ besser differenzieren zu können, wird in Kapitel 3.1 und 3.2 eine Definition dieser vorgenommen.

3.1 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.⁵ 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).

3.2 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.⁶

Die Fertigkeiten stehen im Gegensatz zu den Fähigkeiten, die angeboren sind oder durch äußere Umstände definiert werden und nicht angeeignet werden können.

⁵ Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29 (Zugriff am 23.06.2008)

⁶ Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (Zugriff am 23.06.2008)

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.⁷

4 Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und die erforderlichen Kompetenzen zur Erstellung eines Qualifizierungsprofils

Um einen noch relativ unerforschten und sich in der Entwicklung befindlichen Sektor, wie den europäischen Second Hand Sektor, zu fördern und weiter zu professionalisieren, ist es erforderlich die Qualität innerhalb des Sektors zu verbessern. Außerdem gilt es vor dem Hintergrund des grenzüberschreitenden Handels mit Gebrauchsgütern, einheitliche Standards zu entwickeln. Beides kann mittels einer europaweit einheitlichen und somit vergleichbaren Qualifizierung bzw. Erstausbildung erreicht werden. Wie bereits einleitend erwähnt, war es in einem ersten Schritt hin zur Entwicklung eines neuen Ausbildungsprofils erforderlich, die relevanten und sektorspezifischen Arbeitsprozesse und –aufgaben genau zu identifizieren und zu analysieren. Die Arbeitsprozesse und –aufgaben sind die Basis für die Entwicklung einer möglichen Qualifizierungs-/Ausbildungsstruktur sowie der erforderlichen Qualifizierungs-/Ausbildungsinhalte. Um innerhalb des Sektors die Qualität zu verbessern und somit die Professionalisierung voranzutreiben, ist es erforderlich die sektorspezifischen und relevanten Arbeitsprozesse zu analysieren, um die entsprechend anfallenden Arbeitsaufgaben sowohl in Theorie, als auch in der Praxis fachgerecht umsetzen zu können. Für eine Qualifizierung der Mitarbeiter zu Fachkräften und Experten des Second Hand Sektors ist es notwendig, diesen ein geschäftsfeldübergreifendes, aber sektorspezifisches Wissen zu vermitteln. Somit soll die Möglichkeit geschaffen werden, dass die qualifizierten Fachkräfte ihr erlerntes Wissen später in unterschiedlichen Bereichen und auf unterschiedlichen Ebenen des Sektors erfolgreich einsetzen können. Aus diesem Grund sollte eine mögliche Qualifizierung/Ausbildung sämtliche geschäftsfeldübergreifende und sektorspezifische Kernarbeitsprozesse (siehe Kapitel 5) sowie die entsprechenden Arbeitsaufgaben umfassen.

Neben den Arbeitsprozessen und –aufgaben, die im Rahmen einer Qualifizierung/Ausbildung berücksichtigt werden müssen, stellen die erforderlichen und zu vermittelnden Kompetenzen und Fähigkeiten die wesentliche Grundlage einer Qualifizierung/Ausbildung dar. Um eine qualitativ hochwertige Arbeit im Second Hand Sektor leisten zu können, müssen die dort Beschäftigten über zahlreiche aufgabenbezogene Kompetenzen (siehe Kapitel 5) verfügen. Diese gilt es im Rahmen einer Qualifizierung/Ausbildung zu vermitteln. Die in Kapitel 5 detailliert und zur besseren Übersicht tabellarisch aufgeführten Kernarbeitsprozesse und Arbeitsaufgaben sowie die erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten stellen die

⁷ Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (Zugriff am 23.06.2008)

Basis für mögliche Qualifizierungsprofile dar und sollten in diesen entsprechend Berücksichtigung finden. Die einzelnen Arbeitsprozesse und -aufgaben wurden vor dem Hintergrund einer späteren Entwicklung einer arbeitsprozessorientierten Qualifizierung geclustert und setzen an den Gemeinsamkeiten der unterschiedlichen Geschäftsfelder an, wobei die jeweiligen Spezifika einzelner Geschäftsfelder auch Berücksichtigung finden.

5 Übersicht über die Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und die erforderlichen Kompetenzen zur Erstellung eines Qualifizierungsprofils

Kernarbeitsprozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Management/ Verwaltung aller Geschäftsprozesse	Personalplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit (verbal und nonverbal, unterschiedliche Techniken) • 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 (Arbeitsberichte erstellen) • Kenntnisse über Datenerfassungsmethoden
	Planung von Arbeitsplänen, -aufgaben,- zeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Fähigkeit zum Strukturieren • Fähigkeit die Effektivität zu optimieren • Verwaltungskennnisse • IT-Fertigkeiten • Logistikkennnisse • Verständnis für die Bedürfnisse der Mitarbeiter • Fähigkeit Pläne an unvorhergesehene Umstände schnell anzupassen (Flexibilität) • Fähigkeit die Arbeitsausrüstung zu prüfen • Kenntnisse über Werkstätten und Anforderungen in den Arbeitsfeldern • In der Lage sein, Arbeitsanweisungen vorzubereiten • In der Lage sein, die Bedingungen für Arbeitssicherheit sicher zu

		stellen
	Organisation von Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Verwaltungskennnisse • IT-Fertigkeiten • Schulungsfähigkeiten • 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 • Verwaltungskennnisse • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Probleme der Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Arbeit wahrzunehmen • Fähigkeit die Qualitätssicherung sicher zu stellen
	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 • Marketingkennnisse • Kenntnisse über den Markt • In der Lage sein, ein Image aufzubauen
Akquisition von Waren / Kunden	Organisation und Gestaltung von Werbemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkennnisse • IT-Fertigkeiten • Kreativität (Kenntnisse über Gestaltungstechniken) • In der Lage sein, unterschiedliche Werbemaßnahmen zu organisieren • In der Lage sein, Werbung für Verbraucher umzusetzen • Fähigkeit zum Formulieren • Lokale Marktkenntnisse • Kenntnisse über lokale Medien • Kundenorientierung
	Beobachtung des Marktes	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalysen und Recherche • Kommunikationsfähigkeit • Marktkenntnisse (inkl. Konkurrenten, Trends) • In der Lage sein, Zielgruppen und ihren Bedarf zu identifizieren

		<ul style="list-style-type: none"> • Soziologische Fähigkeiten
	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 (Internet, Zeitung, usw.) • Kenntnisse über die zu verkaufenden Waren • Kenntnisse über allgemeine Marktpreise • Produktkenntnisse • In der Lage sein, Verkaufsangebote zu identifizieren
	Netzwerk- und Kontaktpflege	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Kontaktfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Motivation und Engagement • Fähigkeit mehr als notwendig zu arbeiten
	Beteiligung an Promotionsaktionen (z.B. Tag der offenen Tür, Modeschauen)	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Kenntnisse in der Gestaltung von Werbemaßnahmen • Kreativität • In der Lage sein, zu erkennen, dass das Unternehmen spezielle Angebote hat • Fähigkeit zwanglose Vorschläge für Aktivitäten zu machen • Fähigkeit saisonale Veranstaltungen zu organisieren • Marketingkenntnisse
	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Fähigkeit Lieferanten und Kunden mit Tipps zu versorgen • In der Lage sein, mit lokalen Akteuren zusammenzuarbeiten
	Entwicklung von Werbematerial (z.B. Flyer, Poster, Anzeigen)	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Kreativität (Kenntnisse über Gestaltungstechniken) • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit zum Formulieren • Kenntnisse über Werbemethoden und deren Organisation • Kenntnisse über Werbeverlage
Organisation des Wareneingangs	Annahme von Lieferanten-/Warenangeboten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskenntnisse • Kommunikationsfähigkeit

		<ul style="list-style-type: none"> • Sortimentskenntnisse • Logistikkenntnisse • In der Lage sein, Waren anzukaufen • In der Lage sein, Waren zu bewerten • Kenntnisse zu den Anforderungen des Marktes
	Abstimmung mit anderen Arbeitsbereichen wie Werkstätten, Transport, Wareneingang usw. (so vorhanden)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennnisse • IT-Fertigkeiten • Logistikkenntnisse • Kenntnisse über Lagerkapazitäten • Organisationsfähigkeit • Kommunikationsfähigkeit • In der Lage sein, Arbeitsprozesse zu koordinieren
	Planung und Organisation der Warenabholung	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennnisse • Kenntnisse im Warenankauf/-einkauf • IT-Fertigkeiten • Logistische Fähigkeiten • Kommunikationsfähigkeit • Organisationsfähigkeit
	Routenplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Organisationsfähigkeit • Ortskenntnisse • Fähigkeit digitale Routenplaner zu nutzen
	Auftragsweitergabe mittels Auftragschein	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse 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"> • Sektorkenntnisse • In der Lage sein, Preise zu gestalten • Kenntnisse im Rechnungswesen • Warenkenntnis • Organisationsfähigkeit • In der Lage sein, Waren zu bewerten (Schäden zu erkennen) • Kenntnisse zu den Anforderungen des Marktes
Warenankauf bzw. Warenannahme	Qualitätsprüfung (z.B. der aktuelle Zustand, Funktionalität)	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Verwaltungskennnisse • 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 • Kalkulationskenntnisse • Materialkenntnisse • 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 • Marketingkenntnisse • Marktkenntnisse • Fähigkeit die Warenqualität zu beurteilen und mit dem gegenwärtigen Zustand zu vergleichen • Fähigkeit Arbeitskosten einzuschätzen • Produktkenntnisse
	Sortierung nach internen Standards	<ul style="list-style-type: none"> • Warenkenntnisse • 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 • Materialkenntnisse (zwecks Wahl des Transportmittels) • Kenntnisse über andere Arbeitsbereiche haben
Lagerung der Waren	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 • Kenntnisse über die Lagerbedingungen • In der Lage sein, die Waren beim Einlagern nicht zu beschädigen
	Bereitstellen der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Warenbestand • Saisonkenntnisse • In der Lage sein, die Waren beim Bereitstellen nicht zu beschädigen
	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
Verkauf der Waren	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

		<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Marketingkennntnisse • 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
Transport der Waren	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

		<p>von Waren</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Verwaltungskennntnisse • In der Lage sein, mit den Auftragspapieren korrekt umzugehen • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit mit Warenwirtschaftssystemen umzugehen
	Demontage der Waren beim "Lieferanten" (speziell Möbel, größere Elektrogeräte)	<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
Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten / Möbel	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"> • 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

		<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zu Zeitplänen in der Demontage
Reinigen und Reparieren von elektrischen Geräten	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 Warencustand 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

Reinigen und Reparieren von Möbeln	Qualitätsprüfung (z.B. Funktionalität)	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Produktkenntnisse (sachgemäße Funktion um Schäden zu erkennen) • Materialkenntnisse
	Reinigung	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Reinigungkenntnisse (Reinigungsmittel und –methoden) • In der Lage sein, Materialien nicht zu beschädigen • Einsatzbereitschaft bei unbeliebten Arbeiten
	Reparatur fehlender/defekter Bauteile	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Handwerkliche Fähigkeiten / speziell Tischlerfähigkeiten (Nutzung von Werkzeugen) • Kenntnisse über den ursprünglichen Nutzen von Bauteilen • Kenntnisse über den Warenbestand von Ersatzteilen
	Abschlussprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen (Fehler erkennen, um spätere Risiken durch defekte Waren zu vermeiden) • Produktkenntnisse • Materialkenntnisse • Kenntnisse zu Qualitätssicherungssystemen • Fähigkeit mit Qualitätssicherungsprotokollen umzugehen • Kenntnisse über Normen und Vorschriften
	Demontage von Möbeln	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • In der Lage sein, Werkzeuge zu benutzen • Recyclingkenntnisse • In der Lage sein, vorsichtig zu arbeiten • Handwerkliche Fähigkeiten
	Bau neuer Möbel	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Handwerkliche Fähigkeiten / speziell Tischlerfähigkeiten (Nutzung von Werkzeugen) • Gestaltungsfähigkeiten • Fähigkeit Ersatzteile korrekt zusammenzufügen
	Reinigen und Reparieren von Textilien	Bewertung der Qualität der Textilien (z.B. optisch)

		erkennen
	Gebrauch unterschiedlicher Maschinen (z.B. Waschmaschine, Bügeleisen)	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Hauswirtschaftliche Kenntnisse • Materialkenntnisse • In der Lage sein, Haushaltsmaschinen zu bedienen • Einfachen Anweisungen folgen
	Bewertung von Reparaturkosten	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kalkulationskenntnisse • In der Lage sein, Preise für Ersatzteile und Reparaturzeiten korrekt einzuschätzen
	Näh- und Reparaturarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Kenntnisse im Nähen
	Bügeln	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Kenntnisse im Bügeln (manuell oder maschinell)
	Reinigen	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Reinigungskennnisse (Reinigungsmittel und –methoden) • Kenntnisse in der Arbeitssicherheit • Materialkenntnisse
	Vorsortierung der Textilien nach internen Kategorien	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Markenkenntnisse • In der Lage sein, die Waren Saisons zuzuordnen • Kenntnisse zu internen Kategorien
	Abschlussprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen (Sichtprüfung) • In der Lage sein, Textilien und Modestile zu identifizieren • In der Lage sein, für den Verkauf geeignete Textilien zu identifizieren • Kenntnisse zu Qualitätssicherungssystemen • Fähigkeit mit Qualitätssicherungsprotokollen umzugehen • Kenntnisse über Normen und Vorschriften

6 Ausblick auf mögliche Qualifizierungskonzepte

Wie die Darstellung der geschäftsfeldspezifischen und geschäftsfeldübergreifenden Arbeitsprozesse (Kapitel 2) sowie die detaillierte Darstellung der sektorspezifischen Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und entsprechend erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten (Kapitel 5) verdeutlichen, umfasst der Second Hand Sektor in Europa eine Vielzahl an Tätigkeitsfeldern und somit reichlich Potential für die Entwicklung sektorspezifischer und europaweit einheitlicher Qualifizierungen bis hin zu einer möglichen Erstausbildung vor allem auch für die Zielgruppe der gering Qualifizierten und Benachteiligten. Hat sich die strukturelle Heterogenität des Second Hand Sektors bis dato als hinderlich für die Entwicklung einer europaweit einheitlichen Qualifizierung/Ausbildung erwiesen, kann nach eingehender Analyse festgestellt werden, dass es gerade im Bereich der Arbeitsprozesse und -aufgaben länder- und geschäftsfeldübergreifend sowie unabhängig von der Betriebsart (profit- oder not-for-profit-Bereich) zahlreiche Gemeinsamkeiten gibt. Die Vielfältigkeit im Hinblick auf die unterschiedlichen Geschäftsfelder sowie die zahlreichen Arbeitsprozesse und -aufgaben, die in allen Ländern gleichermaßen identifiziert werden konnten, ermöglichen unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten sowie Ansatzpunkte hinsichtlich der strukturellen, organisatorischen und inhaltlichen Gestaltung und Entwicklung einer möglichen Qualifizierung/Ausbildung im europäischen Second Hand Sektor.

Die Entwicklung einer sektorspezifischen Qualifizierung kann dabei von der Entwicklung einer Weiterbildung bis hin zu einer Erstausbildung reichen. Allerdings sollte sie vor dem Hintergrund der Zielsetzung, eine europaweit einheitliche Qualifizierung/Ausbildung zu entwickeln und den Qualifizierten den Zugang zu einem relativ großen Einsatzgebietes zu ermöglichen, geschäftsfeldübergreifend angelegt werden. Dabei sollen geschäftsfeldspezifischen Unterschiede jedoch nicht ignoriert werden, sondern als wichtiger Bestandteil einer qualitativ hochwertigen Qualifizierung impliziert werden. Während die geschäftsfeldübergreifenden Aufgaben die Basis für eine mögliche Qualifizierung sind, stellen die geschäftsfeldspezifischen Aufgaben eine fachliche Vertiefung innerhalb einer Qualifizierung dar. Es sei an dieser Stelle darauf verwiesen, dass es auch bei den geschäftsfeldübergreifenden Aufgaben durchaus im Detail geschäftsfeldspezifische Besonderheiten gibt, die allerdings inhaltlich in die Gestaltung der Qualifizierung, ohne eine starke Spezialisierung zu bewirken, mit einbezogen werden können. Demnach sollten alle in Kapitel 5 aufgeführten Kernarbeitsprozesse in einer möglichen Qualifizierung/Ausbildung, unter Berücksichtigung geschäftsfeldspezifischer Unterschiede, Beachtung finden. Hochspezialisierte Arbeitsaufgaben wie z.B. die Demontage und Entsorgung von Elektroaltgeräten/Möbeln oder das Reinigen und Reparieren von Waren unterschiedlicher Geschäftsfelder (Elektrogeräte, Möbel, Textilien) sollten der Vollständigkeit halber in einer Qualifizierung zumindest in Form der Vermittlung von Basiswissen Beachtung finden. Sie können allerdings auch vertieft als zusätzliche Spezialisierung in eine Qualifizierung eingebunden werden bzw. diese ergänzen.

Ein möglicher Ansatz für eine zukünftige Qualifizierung/Ausbildung könnte in der Strukturierung der Kernaufgaben im Sinne einer entwicklungslogischen Kompetenzentwicklung nach dem Ansatz von Dreyfus und Dreyfus (1986) sein. Bei diesem Ansatz wird die Entwicklung vom Anfänger zum Experten über fünf Stufen beschrieben: Neuling, fortgeschrittener Anfänger, kompetenter Akteur, Professioneller, Experte. Für eine mögliche Ausbildung z.B. zur Second Hand Fachkraft würde man

allerdings mit einer dreistufigen Abstufung nach Schwierigkeitsgrad der Arbeitsaufgaben in den Stufen Anfänger, Fortgeschrittener und Experte diesem Modell genügend Rechnung tragen (siehe Tabelle 2).

Lernbereich	Kompetenz- entwicklungsstufe	Berufliche Aufgaben
1	Anfänger	1. Transport von Waren 2. Lagerung von Waren 3. Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten/Möbeln 4. Reinigung und Reparatur Textilien/Möbeln/Elektroaltgeräten
2	Fortgeschrittener	5. Organisation des Wareneingangs 6. Warenankauf/-annahme 7. Verwaltung Geschäftsprozesse 8. Verkauf 9. Einwerben von Waren und Kunden
3	Experte	10. Instandhaltung Elektrogeräte 11. Restauration/Neubau von Möbeln

Tabelle 2 Entwicklungslogische Strukturierung der Kernaufgaben für eine mögliche Qualifizierung zur Second Hand Fachkraft

Eine entsprechende Qualifizierung/Ausbildung könnte in den drei Lernstufen erfolgen und sollte entsprechend den Zielgruppen – zu denen sowohl bereits im Sektor beschäftigte Personengruppen, als auch Personen, die als Sektorneulinge gelten – Defizite ausgleichen bzw. diese auf ein zukünftiges Einsatzgebiet vorbereiten. Außerdem besteht die Möglichkeit einer gestaffelten Ausbildung, die der unterschiedlichen schulischen und beruflichen Vorbildung der zu Qualifizierenden angepasst ist. Auch können somit einzelne Abschlüsse erreicht werden, durch die jeweils mit dem Abschluss der nächsten Lernstufe eine höhere Qualifizierung erreicht werden kann. Dieser Ansatz ist vor dem Hintergrund, dass im Second Hand Sektor zahlreiche Benachteiligte mit einer geringen Vorqualifizierung bzw. keiner Qualifizierung tätig sind, zu begrüßen. Dieser Zielgruppe mangelt es häufig an der Motivation bzw. dem notwendigen Durchhaltevermögen, um eine langjährige Ausbildung zu absolvieren. Es kann davon ausgegangen werden, dass sie maximal die unterste Stufe des oben dargestellten Systems erreichen können.

Einen weiteren und sehr flexiblen Ansatz bietet die modulare Qualifizierung/Ausbildung (wie in Abbildung 2 dargestellt), die von Sektorexperten vor dem Hintergrund, dass ein Großteil der im Sektor Beschäftigten gering Qualifizierte bzw. Benachteiligte sind, empfohlen wird. Diese Form der Qualifizierung kann einerseits die in Tabelle 2 aufgeführte Kompetenzentwicklung beinhalten, und andererseits aber auch Möglichkeiten für Qualifizierungen in einzelnen Bereichen für Personen liefern, die nur punktuell Defizite, z.B. hinsichtlich der in Abbildung 2 dargestellten Schwerpunkte (Arbeitsprozesse) 1 bis 11, haben. Eine entsprechende Qualifizierung könnte in der Form gestaltet werden, dass die einzelnen Module nach erfolgreichem Abschluss zertifiziert werden bzw. im Block absolviert und geblockt zertifiziert werden könnten (z.B. 1 bis 4 für den Level Anfänger), um eine entsprechende Teilausbildung zu

erreichen. Bei einer Vollausbildung müssen z.B. alle Module (1 bis 11) absolviert werden. Weiterhin können Qualifizierungen einzelner Modulpakete zu bestimmten Geschäftsfeldern die Möglichkeit einer spezialisierten Fachqualifizierung ermöglichen. Zum Beispiel in den Geschäftsfeldern „Textilien und CD/Bücher“ könnte der Schwerpunkt der Kompetenzentwicklung auf den Modulen 1 und 2 sowie 4 bis 9 liegen, da diese in den zwei Geschäftsfeldern eine besonders hohe Relevanz haben. Entsprechend gibt es auch für die Geschäftsfelder Elektrogeräte und Möbel spezielle Schwerpunkte in der Kompetenzentwicklung, wie Abbildung 2 verdeutlicht. Somit könnte eine Qualifizierung relativ zeitungebunden auf verschiedenen Ebenen und dem einzelnen Bedarf der zu Qualifizierenden entsprechend ermöglicht werden. Weiterhin bietet die modulare Form der Qualifizierung/Ausbildung, der bestimmte Qualitätsstandards zu Grunde gelegt werden sollen, die Möglichkeit eine europaweit einheitliche Qualifizierung/Ausbildung zu entwickeln, so dass eine in einem Land begonnene Ausbildung problemlos in einem anderen Land fortgesetzt werden könnte. Und auch die Problematik der Anerkennung einzelner Qualifizierungsmodule in unterschiedlichen Ländern, wie sie bis dato in anderen Ausbildungen vorhanden ist, wäre gelöst.

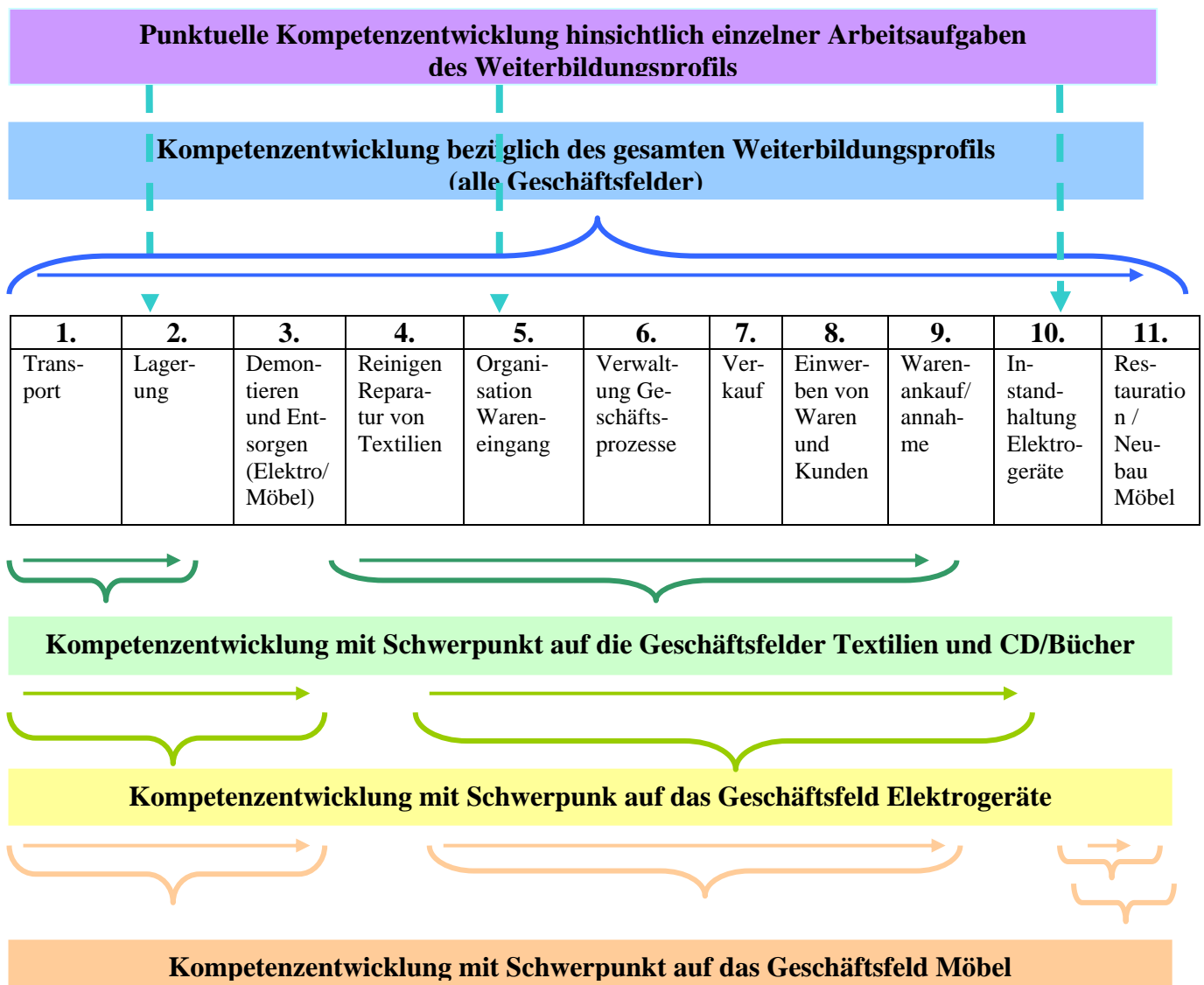


Abb. 2: Überblick über mögliche Qualifizierungswege

Abschließend sei noch darauf verwiesen, dass die Analyse des europäischen Second Hand Sektors nicht nur einen generellen Bedarf an Qualifizierungen der dort Beschäftigten bzw. Unternehmen hervorgebracht hat, sondern dass durchaus aufgrund der absehbaren und zukünftigen Entwicklung des Second Hand Sektors die Entwicklung einer Erstausbildung, z.B. zur Fachkraft Second Hand, angebracht wäre. Die zahlreichen Besonderheiten, die im Hinblick auf die Arbeitsprozesse und –aufgaben identifiziert werden konnten, zeigen, dass es durchaus Sinn macht, in dem Sektor eine Erstausbildung zu implementieren. Hierfür bieten die zahlreichen Geschäftsfelder und Aufgabenbereiche reichlich Potenzial und Ansatzpunkte sowie u.a. auch Möglichkeiten der geschäftsfeldbezogenen Spezialisierungen.