

Neue berufliche Wege und Qualifikationen  
zur Professionalisierung der Second Hand Branche

*Quali Pro* ———  
————— *Second Hand*



Qualitätsstandards für Qualifizierungskonzepte im  
europäischen Second Hand Sektor mit Fokus auf der  
Professionalisierung von Second Hand Unternehmen  
und deren Mitarbeiter

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	Definition der Begriffe „Qualität“ und „Qualitätsstandards“ .....	4
3	Qualitätsstandards für Qualifizierungen im Second Hand Sektor.....	6
4	Notwendigkeit von Qualitätsstandards für Qualifizierungen im europäischen Second Hand sektor .....	12

Die vorliegende Liste für Qualitätsstandards wurde erstellt vom Institut Technik und Bildung (IT+ B) der Universität Bremen.

Die, der Liste für Qualitätsstandards zu Grunde gelegten Ergebnisse, basieren auf den nationalen Untersuchungen und Analysen der am Leonardo Projekt QualiProSecondHand beteiligten Partner:

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

## **1 Einleitung**

Vor dem Hintergrund der Zielsetzung des Leonardo-Projektes „QualiProSecondHand“, den europäischen Second Hand Sektor und dessen Beschäftigungs- und Qualifizierungsstrukturen genau zu analysieren, um basierend auf den Ergebnissen eine sektorspezifische Qualifizierung bzw. Erstausbildung zu entwickeln, wurden u.a. neben der Erstellung eines Konzeptes zur Entwicklung eines Qualifizierungsprofils Vorschläge für Qualitätsstandards für die Aus- und Weiterbildung im Second Hand Sektor erarbeitet. Die empfohlenen Qualitätsstandards wurden in enger Zusammenarbeit mit den 7 Partnerländern (Deutschland, Österreich, Belgien, Finnland, Großbritannien, Slowenien und Bulgarien) entwickelt und auf nationaler Ebene mit Sektorexperten diskutiert. Grundlage für die Entwicklung der Qualitätsstandards für eine mögliche sektorspezifische Qualifizierung bzw. Erstausbildung sind die im Rahmen betrieblicher Fallstudien durchgeführten Analysen zu Arbeitsprozessen und -aufgaben innerhalb des Sektors. Weiterhin wurden die Ergebnisse, die aus Gesprächen mit verschiedenen Sektorexperten resultieren, berücksichtigt. Die von dem Projektträger „Institut Technik und Bildung (IT+B) der Universität Bremen“ zur Analyse entwickelten berufswissenschaftlichen Forschungsinstrumente ermöglichen eine sehr detaillierte Untersuchung betrieblicher Strukturen sowie Arbeitsabläufe, -prozesse und -aufgaben, so dass ein genaues Bild hinsichtlich der Arbeitsanforderungen und Qualifizierungsbedarfe innerhalb der Unternehmen gezeichnet werden kann. Die aus den betrieblichen Analysen gewonnenen Ergebnisse ermöglichen nicht nur die Erstellung eines sektorspezifischen, arbeitsprozessorientierten Qualifizierungsprofils, sondern lassen auch erste Vorschläge für eine mögliche zukünftige Gestaltung einer Qualifizierung/Ausbildung zu. Basierend auf diesen Überlegungen konnten die hier dargestellten Qualitätsstandards (Kapitel 3) entwickelt werden. Es sei an dieser Stelle darauf verwiesen, dass es sich in erster Linie um Empfehlungen handelt, die bei der Entwicklung einer sektorspezifischen Qualifizierung bzw. Erstausbildung (die es im Rahmen eines Folgeprojektes zu erarbeiten und zu implementieren gilt) Berücksichtigung finden sollten. Entsprechend einer endgültigen strukturellen und inhaltlichen Gestaltung einer zukünftigen Qualifizierung bzw. Erstausbildung müssten die einzelnen Qualitätsstandards dementsprechend optimiert und ergänzt werden.

Da die Begriffe „Qualität“ und „Qualitätsstandards“ sehr weit gefasst sind und das Qualitätsverständnis in unterschiedlichen Ländern und Branchen differiert, wurde zunächst in Kapitel 2 eine Eingrenzung bzw. Definition der Begriffe vorgenommen. Die Notwendigkeit von Qualitätsstandards für die Entwicklung einer europaweit einheitlichen Qualifizierung/Ausbildung wird im letzten Kapitel näher erläutert.

## **2 Definition der Begriffe „Qualität“ und „Qualitätsstandards“**

Qualität (Lateinisch *qualitas* = Eigenschaft, Beschaffenheit, Zustand) wird nach DIN EN ISO 9000:2005, der geltenden Norm für Qualitätsmanagement, als "Grad, nach dem eine Reihe von spezifischen Merkmalen bestimmte Anforderungen erfüllen" definiert. Diese Definition löste die Formulierung nach DIN EN ISO 8402:1995-08, die die früheren Standards für Qualitätsmanagement umschrieb, ab. Nach dieser Norm verstand man unter Qualität „die Gesamtheit aller Merkmale einer Einheit hinsichtlich deren Eignung, festgelegte und benötigte Anforderungen zu erfüllen“. Zu Einheiten zählen Produkte, Dienstleistungen, Konzepte, Designs, Software, Arbeitsabläufe, -verfahren und -prozesse.

Obwohl der Begriff „Qualität“ selbst keine Wertung darstellt, wird er im alltäglichen Leben oftmals wertend genutzt. So wird Qualität häufig als Gegensatz zur Quantität verstanden (Qualität ist nicht gleich Quantität). Die „Quantität“ umschreibt in Wirklichkeit nur die Menge von Qualitätsmerkmalen und wird daher in Mengen- oder Messwerten ausgedrückt. Die Redewendung bezieht sich im Alltag darauf, dass Qualität häufig als Synonym für den Wert einer Einheit verwendet wird. Daher spricht man auch häufig von „guter“ oder „schlechter“ Qualität. Kauft z.B. ein Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung, die ihren Zweck erfüllen, wird im allgemeinen Sprachgebrauch von einer „guten Qualität“ des Produktes oder der Dienstleistung gesprochen. Alles in allem hat es sich als sehr schwierig erwiesen, dieses subjektive und besondere Verständnis von Qualität durch die Marktforschung zu erfassen, da das Verständnis darüber individuell variiert. In vielen Bereichen der Wirtschaft hat sich der Begriff „Qualität“ als Wertemaßstab etabliert. In Bereichen wiederum, in denen die Qualität mit quantitativen Größen messbar ist, spricht man wiederum von „technischer Qualität“. Diesbezüglich versteht man unter Qualität die Übereinstimmung von Ist- und Soll-Zuständen, die Erfüllung des Bedarfs und der Erwartungen. Nach der Definition der EN ISO 9000:2005 Norm drückt der Begriff "Qualität" aus, in welchem Ausmaß ein Produkt (z.B. Waren, Dienstleistungen, Konzepte) in Einklang mit den tatsächlich bestehenden Anforderungen steht. Laut der ISO 9000 ist nicht der Preis oder die Materialqualität eines Produktes ausschlaggebend für die Qualität des Produktes. Es ist entscheidender, dass die Anforderungen an ein Produkt erfüllt werden. Das schließt sowohl die objektiv messbaren Eigenschaften und Anforderungen, als auch die subjektiven Erwartungen der Kunden ein. Laut Angaben der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) ist Qualität die Übereinstimmung zwischen den festgestellten Eigenschaften und den vorab festgelegten Anforderungen durch eine Betrachtungseinheit.<sup>1</sup>

In Bezug auf die berufliche Aus- und Weiterbildung wird der Begriff "Qualität" ebenso definiert. Es wird dann von einer "guten" Qualität gesprochen, wenn die festgelegten Anforderungen an eine Qualifizierungsmaßnahme erfüllt sind und bestimmte Ziele oder Eigenschaften erreicht werden. Die Qualität spiegelt sich generell im Grad der Übereinstimmung mit den festgelegten Anforderungen wider. Der Qualitätsbegriff in der Bildung ist durch die nationalen und internationalen Debatten (vgl. Europäische Kommission 2004; EC 2005) um die Leistungsfähigkeit der Bildungssysteme inzwischen bildungspolitisch besetzt und mit zahlreichen Initiativen in Richtung Qualitätsverbesserung in der beruflichen Bildung verbunden. Dieser Trend wird noch einige Zeit anhalten, weil alleine der Begriff „Qualität“ positiv klingt, industrienah, parteipolitisch nicht vorbelastet und auch unpräzise genug ist (vgl. Euler 2005, S. 13). Doch was macht genau Ausbildungsqualität aus? Gerade hierin besteht eine der Hauptschwierigkeiten der aktuellen Qualitätsdiskussion. Es ist inzwischen unstrittig, dass neben der Inputqualität (den Voraussetzungen) und Prozessqualität (der Durchführung) die Outputqualität (den Ergebnissen der Ausbildung) und Outcomequalität (Berufliche Leistungen, Praxiserfolg) für ein Gesamtbild der Qualität der Ausbildung verantwortlich sind (vgl. Sloane 2005, S. 484 ff.; Sauter 2001, S. 42 ff.). Wie diese einzelnen Faktoren und Komponenten bewertet und gemessen werden, ist allerdings noch recht unklar.

---

<sup>1</sup> Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Qualit%C3%A4t> (Zugriff am 23.06.2008)

Ein möglicher Weg könnte die Etablierung von Qualitätsstandards sein. Dabei handelt es sich um Kriterien, die z.B. einem Qualifizierungskonzept oder Qualifizierungsmaßnahmen zugrunde gelegt werden – sie bilden die Grundlage solcher Konzepte und sollten von diesen eingehalten werden. Bei Qualitätsstandards handelt es sich um Kriterien, die unabhängig von einer Region Gültigkeit haben. Sie sollten dazu beitragen, dass Qualifizierungskonzepte bestimmte Anforderungen und Richtlinien erfüllen. Sie sollen diese somit messbar machen. Die Messbarkeit liefert einen Beitrag zur Vergleichbarkeit der Kompetenzen und Fähigkeiten, die durch eine Qualifizierung (Ausbildung) erworben werden.

Bei den Qualitätsstandards, die im Folgenden in Form einer Tabelle für eine mögliche sektorspezifische Qualifizierung im Second Hand Sektor erarbeitet wurden, handelt es sich lediglich um eine Empfehlung. Es ist ein Vorschlag für mögliche Kriterien, die einer späteren Entwicklung einer sektorspezifischen Qualifizierung zugrunde gelegt werden sollten. Sie fungieren als eine Art Grundlage bzw. Rahmenbedingungen für ein mögliches Qualifizierungskonzept. Im Rahmen einer späteren Entwicklung eines sektorspezifischen Qualifizierungskonzeptes müssen entsprechende Qualitätsstandards dessen Struktur und Inhalt im Detail angepasst werden. Zur Klärung der Relevanz der unterschiedlichen Qualitätsstandards, wurden diese geclustert und bestimmten Kategorien zugeordnet, die da wären: Input, Prozess und Output. 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.

### 3 Qualitätsstandards für Qualifizierungen im Second Hand Sektor

Qualitätsstandards = QS

No.	Ziele und Qualitätsstandards	Instrumente
<b>Input "Qualitätsstandards"</b>		
1	<p>Anzahl der und Voraussetzungen für die zu Qualifizierenden (Teilnehmer)</p> <p>Die Anzahl der zu Qualifizierenden pro Qualifizierungsmaßnahme ist auf eine bestimmte Zahl (z.B. 20) zu begrenzen.</p> <p>Die zu Qualifizierenden erhalten vor Qualifizierungsbeginn die Möglichkeit alle qualifizierungsrelevanten Inhalte online über eine Internetplattform des Qualifizierers einzusehen.</p> <p>Die Teilnehmer müssen bestimmte Voraussetzungen (einen bestimmten Bildungsabschluss) vorweisen.</p>	<p>Die Teilnehmerbegrenzung wird durch einen Aufnahmestopp des Qualifizierers sicher gestellt. Es werden vorab festgelegte Fristen zur Einschreibung/Bewerbung für die Qualifizierung, z.B. im Internet, in Form von Listen festgelegt.</p> <p>Die Struktur und die Inhalte der Qualifizierung werden über ein frei zugängliches Medium transparent gemacht.</p> <p>Der Qualifizierer bietet eine Beratung an.</p> <p>Der Qualifizierer prüft vor Annahme der zu Qualifizierenden deren Eingangsvoraussetzungen anhand von Zeugnissen.</p>

2	<p><i>Berücksichtigung von Vorerfahrungen und Vorkenntnissen</i></p> <p>Bei der Durchführung der Qualifizierung soll flexibel auf Vorkenntnisse und Vorerfahrungen der zu Qualifizierenden reagiert werden. Dies kann in Form von Schwerpunktsetzungen bei einzelnen Modulen bzw. Inhalten erfolgen oder durch den Verzicht auf einzelne Module.</p>	<p>Das Anmelde-/Bewerbungsverfahren ermöglicht dem Qualifizierer eine Abfrage der individuellen Vorkenntnisse.</p> <p>Das Anmelde-/Bewerbungsverfahren ermöglicht ein individuelles Zusammenstellen einzelner Qualifizierungsmodule und die Bewertung dieser vor dem Hintergrund persönlicher Vorkenntnisse.</p> <p>Erhoben werden benötigte Angaben zum Schulabschluss, beruflichen Werdegang, zu vergangenen Tätigkeiten.</p>
3	<p><i>Lehr- und Lernorte</i></p> <p>Der Qualifizierungsort muss leicht erreichbar sein und die Qualifizierungsräume einer angemessenen Lehr- und Lernatmosphäre entsprechen.</p> <p>Je nach Qualifizierungslevel sind entsprechende Lehr- und Lernorte zu bestimmen.</p>	<p>Der Qualifizierer sollte über eine gute Infrastruktur verfügen und ein großes Einzugsgebiet umfassen.</p> <p>Der Qualifizierer bietet die erforderlichen Lehrmöglichkeiten mit einer entsprechend multimedialen Ausstattung, um eine optimale Lehr-/Lernatmosphäre zu gewährleisten.</p> <p>Der Qualifizierer stellt sicher, dass an den Lehr- und Lernorten angemessene Materialien zur Verfügung stehen.</p>
4	<p><i>Festgelegter einheitlicher Zeitrahmen</i></p> <p>Der zeitliche Rahmen der Qualifizierung sollte flexibel, aber insgesamt einheitlich sowie bezogen auf einzelne Lerneinheiten (z.B. Module) gleich hoch sein.</p> <p>Der Anteil an Theorie- und Praxiseinheiten wird zeitlich fixiert.</p>	<p>Der zeitliche Umfang der gesamten Qualifizierung bzw. einzelner Lerneinheiten ist in dem Qualifizierungskonzept verankert.</p>
5	<p><i>Qualifizierte Lehrer/Trainer</i></p> <p>Die Qualifizierung soll von Lehrern/ Trainern durchgeführt werden, die über ausreichend Vorerfahrungen im Bereich des Handels mit Second Hand Waren und über die notwendige pädagogische und soziale Kompetenz verfügen.</p> <p>Die Lehrer/Trainer sind über ein Auswahl- und Vergabeverfahren durch den Qualifizierer auszuwählen.</p>	<p>Die Auswahl geeigneter Trainer wird durch ein Auswahl- und Vergabeverfahren sichergestellt und die Qualifikation der Trainer sowie das Format ihrer Qualifikation genau geprüft.</p> <p>Trainer mit nicht ausreichender Erfahrung im Second Hand Handel müssen ein Schulungsprogramm durchlaufen.</p>

6	<p><i>Anpassung des Qualifizierungskonzeptes an nationale Rahmenbedingungen</i></p> <p>Das Qualifizierungskonzept soll die jeweiligen Besonderheiten der nationalen Bildungssysteme berücksichtigen sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Erfahrungen bei der Einführung neuer Qualifizierungen.</p>	<p>Zur Einhaltung der QS wird das Qualifizierungskonzept den jeweiligen nationalen Rahmenbedingungen in der Bildung angepasst und den politischen Entscheidungsträgern in seiner Gesamtheit vorgelegt (sowie Vorschläge zur Implementierung erarbeitet und vorgelegt).</p>
7	<p><i>Festgelegte Grundstruktur des Qualifizierungskonzeptes</i></p> <p>Das Qualifizierungskonzept soll sowohl Grundlagenwissen, als auch Fachwissen und Expertenwissen umfassen, welches jeweils in Form von Modulen aufeinander aufbaut. Dabei soll sowohl geschäftsfeldübergreifendes, als auch geschäftsfeldspezifisches Wissen vermittelt werden. Die Module sind dabei gestaffelt, so dass unterschiedliche Qualifizierungslevel erreicht werden können und bauen aufeinander auf.</p> <p>Die Lehrmethode soll sich an modernen Lehrmethoden orientieren und eine enge Abstimmung von Theorie und Praxis gewährleisten.</p>	<p>Zur Einhaltung der QS wird ein modularisiertes Qualifizierungskonzept erarbeitet, das eine Aufschlüsselung in unterschiedliche Leistungsstufen (Anfänger-, Fortgeschrittenen- und Expertenwissen) transparent macht.</p> <p>Das Konzept beinhaltet die Möglichkeit einzelne Module anzubieten.</p> <p>Das Qualifizierungskonzept weist sowohl theoretische, als auch praktische Lerneinheiten auf. Je nach Qualifizierungslevel sind die Anteile an Learning by doing und Mentoringlearning (Lernen im Arbeitsprozess) im Unternehmen zu differenzieren.</p>
8	<p><i>Unterstützung durch Vernetzung und Kooperation</i></p> <p>Ein wesentliches Ziel der Qualifizierung liegt in der engen Verknüpfung von Theorie und Praxis und somit in der Vernetzung und Kooperation mit sektorrelevanten Akteuren. Außerschulischen Akteuren soll die Möglichkeit gegeben werden als Experten die Qualifizierung zu unterstützen. Somit sollen Kontakte für die zu Qualifizierenden in der freien Wirtschaft aufgebaut und deren Chancen am Arbeitsmarkt gefördert werden.</p>	<p>Der Qualifizierer stellt sicher, dass externe Akteure und Kooperationspartner als Experten an der Qualifizierung teilnehmen können, indem sie die Kontakte pflegen.</p>
9	<p><i>Curriculum</i></p> <p>Im Rahmen des Qualifizierungskonzeptes wird explizit ein Curriculum als Basis für die Qualifizierung erarbeitet, das alle Inhalte aufschlüsselt und nachvollziehbar macht und die Lehrabläufe festlegt.</p>	<p>Das dem Qualifizierungskonzept zu Grunde gelegte Curriculum wird den Entscheidungsträgern vorgelegt sowie generell für jedermann transparent gemacht.</p>



10	<p><i>Regelmäßiger Austausch zwischen der Qualifizierungseinrichtung und den Trainern</i></p> <p>Insofern an der Qualifizierung unterschiedliche Trainer beschäftigt werden und vor dem Hintergrund der Optimierung der Qualifizierungsumsetzung findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den Trainern und der Qualifizierungseinrichtung statt. Somit soll eine einheitliche Qualität bei der Umsetzung erreicht und Erfahrungen für weitere Qualifizierungen nutzbar gemacht werden.</p>	<p>Zur Sicherung einer einheitlichen Qualität in der Umsetzung der Qualifizierung nehmen alle Trainer an regelmäßigen Feedbacktreffen teil. Diese dienen dem Erfahrungs- und Informationsaustausch zu Beispielen aus ihrer praktischen Arbeit. Sie dienen außerdem der Ergebnissicherung und tragen zur zukünftigen Gestaltung der Umsetzungsmethodik bei.</p> <p>Die Qualifizierungseinrichtung organisiert diese Treffen und wertet die Ergebnisse zum Zweck der Qualitätssicherung aus.</p>
11	<p><i>Lehr- und Lernmaterialien</i></p> <p>Es werden Lehr- und Lernmaterialien zur Verfügung gestellt, die die zu lehrenden Inhalte umfassen. Weiterhin soll die Möglichkeit geschaffen werden, das Erlernete mittels geeigneter Lehr- und Lernmaterialien nach zu vollziehen, um das neu gewonnene Wissen zu vertiefen, langfristig nutzbar zu machen und die eigenen Kompetenzen weiter zu entwickeln.</p>	<p>Die Qualifizierungseinrichtung stellt alle Unterlagen und Materialien zu allen angebotenen Modulen zur Verfügung.</p> <p>Die Lehr- und Lernmaterialien werden mittels einer vorgeschriebenen Methode aufbereitet.</p>
12	<p><i>Einrichtung einer Internetplattform und Möglichkeit zum Selbstlernen</i></p> <p>Sämtliche zu vermittelnden Inhalte werden den zu Qualifizierenden in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Dadurch soll die Möglichkeit geschaffen werden orts- und zeitungebunden zu lernen. Außerdem soll für weitere Akteure und die zu Qualifizierenden eine Möglichkeit geschaffen werden, sich über Fachliches, über Erfahrungen und Praxisbeispiele auszutauschen. Hierfür soll auf der Plattform eine Art Forum initiiert werden.</p>	<p>Die Qualifizierungseinrichtung entwickelt eine Internetplattform und stellt alle Unterlagen und Materialien zu den angebotenen Modulen auch digital auf der Internetplattform zur Verfügung.</p> <p>Die Internetplattform dient auch der Auswertung, Evaluierung und Überprüfung von Lernmotivation und Lernerfolgen. Somit kann der Umfang, in welchem die eingestellten Materialien genutzt werden, überprüft und dokumentiert werden.</p>
<b>Prozess „Qualitätsstandards“</b>		
13	<p><i>Leistungstests und Qualitätskontrolle des erlernten Wissens</i></p> <p>Im Laufe der Qualifizierung werden das erworbene Wissen und die Kompetenzen durch regelmäßige Leistungsprüfungen überprüft.</p>	<p>Der Qualifizierer nutzt für die Leistungsüberprüfung standardisierte Prüfungsunterlagen und führt die Prüfungen in festgelegten Zeitabständen, bezogen auf die unterschiedlichen Inhalte (Module), durch.</p>

	Die Nutzung und in der Praxis korrekte Anwendung des erworbenen Wissens wird zusätzlich im Rahmen der praktischen Lehrereinheiten überprüft.	Die Kontrolle der praktischen Umsetzung des erworbenen Wissens erfolgt nach festgelegten Prüfungskriterien, die in einer Art Kriterienkatalog/Beurteilungsbogen aufgelistet sind.
14	<p><i>Abschlussprüfung</i></p> <p>Am Ende der Qualifizierung erfolgt sowohl eine theoretische, als auch praktische Prüfung. Diese findet je nach Qualifizierungslevel jeweils nach Abschluss der entsprechenden Module, die für den einzelnen Level absolviert werden müssen, statt. Die Prüfung richtet sich nach festgelegten Kriterien, was den Umfang und die Prüfungszeit betrifft.</p> <p>Erfolgreich abgeschlossene Einzelmodule sind für einen festgelegten Zeitraum gültig und können zu einem späteren Zeitpunkt in die Gesamtqualifizierung wieder aufgenommen werden.</p>	Die Qualifizierungseinrichtung prüft nach festgelegten Prüfungs- und Bewertungskriterien, die im Rahmen des Qualifizierungskonzeptes genau umschrieben sind.
15	<p><i>Regelmäßige Qualitätskontrollen</i></p> <p>Im Laufe der Qualifizierung werden die zu Qualifizierenden zu ihren Erfahrungen, zu den Trainern und den eingesetzten Lehrmethoden befragt, um im Fall von Defiziten rechtzeitig Anpassungen in der Wahl der Methode oder der Trainer vornehmen zu können.</p>	Der Qualifizierer verwendet standardisierte Feedbackfragebögen.
16	<p><i>Geschäftsfeldübergreifender Überblick</i></p> <p>Im Rahmen der Wissensvermittlung wird den zu Qualifizierenden ein umfassender Überblick über alle im Second Hand Sektor relevanten Geschäftsfelder und deren Besonderheiten vermittelt. Die Vermittlung des entsprechenden Wissens erfolgt sowohl auf theoretischer als auch auf praktischer Ebene.</p>	<p>Die Qualifizierungseinrichtung konzipiert die einzelnen Module inhaltlich so, dass sie die Besonderheiten bestimmter Geschäftsfelder berücksichtigen.</p> <p>Die zu Qualifizierenden erhalten die Möglichkeit alle Geschäftsfelder während der Qualifizierung im Rahmen praktischer Übungen bzw. von zeitlich befristeten Praktika kennen zu lernen. Die Qualifizierungseinrichtung baut entsprechende Kontakte zu Unternehmen der unterschiedlichen Geschäftsfelder auf, pflegt diese und vermittelt sie an die zu Qualifizierenden.</p>
17	<p><i>Überblick über sämtliche Geschäftsabläufe und Arbeitsprozesse</i></p> <p>Die Know-how-Vermittlung erfolgt grundsätzlich vor dem Hintergrund der Zielsetzung einer ganzheitlichen und</p>	Die Qualifizierungseinrichtung stimmt die einzelnen Module aufeinander ab und schafft nachvollziehbare Übergänge

	<p>praxisorientierten Wissensvermittlung. Die zu vermittelnden Inhalte sollen immer in den Gesamtkontext der im Unternehmen ablaufenden Geschäfts- und Arbeitsprozesse gestellt werden. Die einzelnen Inhalte in den Modulen sollen nicht einzeln und losgelöst aus den Gesamtprozessen, die in einem Unternehmen ablaufen, vermittelt werden, sondern es soll generell der Gesamtzusammenhang im Vordergrund der Wissensvermittlung stehen. Somit sollen die Abläufe im Unternehmen transparent und nachvollziehbar gemacht werden.</p>	<p>zwischen den einzelnen Inhalten der verschiedenen Module.</p> <p>Den zu Qualifizierenden werden im Rahmen der praktischen Lerneinheiten Einblicke in alle Geschäftsebenen und Arbeitsprozesse gewährt, um die Zusammenhänge transparenter zu machen.</p>
18	<p><i>Sektorspezifisches Know-how</i></p> <p>Im Rahmen der Qualifizierung soll neben allgemeingültigen Inhalten (Inhalten, die auch in anderen Branchen relevant sind) vor allem Second-Hand spezifisches Wissen vermittelt werden. Diesbezüglich sind bestimmte Themen verpflichtend für alle Qualifizierungslevel zu lehren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschaffung</li> <li>- Preisgestaltung</li> <li>- Qualitätskontrolle</li> <li>- Kundenservice</li> <li>- Umweltaspekte</li> <li>- Rechtliche Anforderungen an die Abfallwirtschaft auf europäischer und nationaler Ebene</li> <li>- Sektorspezifische Sozialkompetenzen wie Krisen-/Konfliktmanagement, Motivation, Kommunikation</li> </ul>	<p>Die sektorspezifischen Inhalte werden fest in den einzelnen Modulen verankert und dort sowohl theoretisch als auch praktisch vermittelt.</p>
<p><b>Output „Qualitätsstandards“</b></p>		
18	<p><i>Qualifikationszertifikat</i></p> <p>Am Ende der Qualifizierung erhalten die zu Qualifizierenden nach erbrachter Prüfungsleistung ein Abschlusszeugnis bzw. ein Zertifikat.</p> <p>Für die unterschiedlichen Qualifizierungslevel sind entsprechend unterschiedliche Zertifikate zu erwerben.</p>	<p>Die Zertifikate sind standardisiert und weisen sowohl die durchlaufenen und gelehrt Inhalte bzw. Themen, als auch die dort erzielte Leistung aus. Weiterhin beinhalten sie eine Abschlussbeurteilung, die Aufschluss über die Leistung in der Abschlussprüfung gibt.</p>
19	<p><i>Teilqualifikation</i></p> <p>Die im Rahmen der Qualifizierung angebotenen Module zu unterschiedlichen Themen und Inhalten können auch als Teilqualifikation durchgeführt werden, um fehlendes Wissen zu erlangen.</p>	<p>Die Qualifizierungseinrichtung konzipiert das Qualifizierungskonzept flexibel. Dieses ist bedarfsorientiert modifizierbar und bietet Spielräume für unterschiedliche Teilqualifikationen.</p>

	Die Qualifizierung ist in unterschiedliche Level unterteilt, die jeweils bestimmte einzeln, abzuschließende Module umfassen.	
20	<i>Vollqualifikation</i>  Um die gesamte Qualifikation zu erwerben, müssen alle im Qualifizierungskonzept verankerten Module erfolgreich durchlaufen und eine entsprechende Prüfung am Ende abgelegt werden.	Die Qualifizierungseinrichtung legt ein Gesamtkonzept mit allen Inhalten und einer festgelegten Struktur sowie Prüfungsinstrumenten vor.

#### **4 Notwendigkeit von Qualitätsstandards für Qualifizierungen im europäischen Second Hand Sektor**

Eine zentrale Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit und die Steigerung der Professionalisierung der im europäischen Second Hand Sektor operierenden Unternehmen ist die Einführung von europäischen Qualitätsstandards für zukünftige Qualifikationsmaßnahmen im Sektor. Aufgrund der zunehmenden Globalisierung auch im Second Hand Handel sowie dem zu erwartenden zunehmenden Wachstum des Sektors, wächst der Professionalisierungsdruck auf die Second Hand Unternehmen. Die zukünftigen Entwicklungen sowie der sich daraus ergebende gestiegene Qualitätsanspruch in Bezug auf die Waren/Produkte führen bei den Unternehmen zu einem erhöhten Qualifizierungsbedarf. Die im Sektor aufgestellten Unternehmen erkennen zunehmend, dass gut ausgebildete Mitarbeiter der Schlüssel für die Bewältigung der zu erwartenden Anforderungen sind. Zukünftige Qualifizierungen bzw. eine Erstausbildung im europäischen Second Hand Sektor müssen den Anspruch haben, die im Sektor Beschäftigten auf den Professionalisierungsdruck und die damit verbundenen Herausforderungen effektiv vorzubereiten und bestimmten Qualitätsstandards zu entsprechen. Dabei müssen die unternehmerischen Ziele mit den individuellen und gesellschaftlichen Zielen verbunden werden. Mit den bisherigen und im Rahmen des Projektes „QualiProSecondHand“ identifizierten Qualifizierungen, bei denen es sich vornehmlich um punktuelle, sektorunspezifische Qualifizierungsmaßnahmen handelt, kann eine systematische Qualifizierung, die diesen Ansprüchen gerecht wird, nicht gewährleistet werden. Um sowohl auf regionaler und nationaler Ebene, als auch auf europäischer Ebene (dem grenzüberschreitenden Handel) konkurrenzfähig sein zu können, ist es nicht nur erforderlich sektorspezifische Qualifizierungen bzw. eine Erstausbildung zu entwickeln. Diese sollte sich zur Gewährleistung einer bestimmten Qualität auf europaweit einheitliche sektorbezogene Qualitätsstandards stützen. Die Notwendigkeit der Einführung entsprechender Qualitätsstandards für eine Qualifizierung bzw. Erstausbildung im Second Hand Sektor beruht aber nicht nur auf dem Aspekt der Qualitätssteigerung, sondern es kann und soll dadurch auch eine länderübergreifende Vergleichbarkeit geschaffen werden. Mittels der Qualitätsstandards erhält eine Qualifizierung bzw. Erstausbildung einen europaweit einheitlichen Rahmen, so dass eine Vergleichbarkeit der im Rahmen der Qualifizierung bzw. Erstausbildung erbrachten Leistungen möglich ist. Weiterhin spielt die Vergleichbarkeit hinsichtlich des grenzüberschreitenden Handels eine entscheidende Rolle. Nur durch eine an Qualitätsstandards orientierte und

europaweit einheitliche Qualifizierung, die wiederum der Garant für eine bestimmte Qualität innerhalb der Unternehmen (bezogen auf die Organisation, Arbeitsprozesse und somit die Produkte und Dienstleistungen) ist, können die Unternehmen und deren Angebote vergleichbar und transparenter gemacht werden. Weiterhin ermöglicht die Einführung von Qualitätsstandards die Möglichkeit der Anerkennung von Kompetenzen der im Sektor Beschäftigten (vor allem für die dort häufig beschäftigte Gruppe der Benachteiligten). Durch eine euroweit anerkannte und auf Qualitätsstandards aufgebaute Qualifizierung werden die Beschäftigungsaussichten für die Arbeitnehmer des europäischen Second Hand Sektors verbessert und deren Ansehen auf dem Arbeitsmarkt gesteigert.

Die im Rahmen der Analyse des Leonardo-Projektes „QualiProSecondHand“ gewonnenen Ergebnisse verdeutlichen zwar einerseits die Heterogenität des europäischen Second Hand Sektors, andererseits konnten zahlreiche länder- und geschäftsfeldübergreifende Gemeinsamkeiten vor allem im Hinblick auf sektorspezifische Arbeitsprozesse und –aufgaben identifiziert werden. Um die zur Erfüllung und Umsetzung der einzelnen Arbeitsprozesse und –aufgaben erforderlichen Kompetenzen und Fertigkeiten europaweit vergleichbar zu machen und einen bestimmten Standard zu erreichen, ist die Einführung von Qualitätsstandards unumgänglich. Somit kann sicher gestellt werden, dass trotz unterschiedlicher nationaler Bildungssysteme den zukünftig zu Qualifizierenden bzw. Auszubildenden das gleiche Wissen vermittelt wird. Durch die Vermittlung eines einheitlichen Wissens kann dann wiederum gewährleistet werden, dass die Qualität in den Unternehmen sowie die Professionalisierung länderübergreifend weiter vorangetrieben wird.

## Literatur

EC: Towards a European qualifications framework for lifelong learning. Commission staff working document SEC (2005) 957. Brussels: 8.7.2005.

Euler, D.: Qualitätsentwicklung in der Berufsausbildung. BLK-Heft 127. Bonn, St. Gallen 2005.

Europäische Kommission: Grundlagen eines "Gemeinsamen Bezugsrahmens für die Qualitätssicherung" für die Berufliche Bildung in Europa. Facharbeitsgruppe "Qualität in der Berufsbildung", 24.6.2004.

Sauter, E.: Qualitätssicherung im dualen System der Berufsbildung. In: Forum Bildung (Hrsg.): Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in internationalen Wettbewerb. Vorläufige Empfehlungen und Expertenbericht. Materialien des Forum Bildung, Heft 8. Bonn: BLK, 2001. S. 42-47.

Sloane, P.F. E.: ... Standards von Bildung – Bildung von Standards ... In: ZBW 101, 2005. S. 484-496.