

Aufgabe:

Beschreiben Sie ein eigenes Weiterbildungsangebot auf der Grundlage des Formulars „Berufliche Weiterbildungsbausteine in Hamburg“

Denken Sie dabei an:

- den zugrundeliegenden Arbeitsprozess
- die Checkliste
- die Verbliste

Aufgabe I:

Bei der Bedarfsanalyse im Einzelhandel wurde bei den KMU mehrmals ein Kompetenzbedarf im EDV-Bereich geäußert:

„EDV – Grundverständnis für Beschäftigte in Verwaltung und Verkauf um bei kleineren Hard- oder Softwareproblemen nicht immer gleich einen Fachmenschen kommen zu lassen.“

Genannt wurden Themen wie:

- * Installation von Druckern, Bildschirmen, etc.
- * Fehlermeldungen
- * Virens Scanner
- * Internet / E-Mail...

...Überlegen Sie, welche Kompetenzen noch wichtig sein könnten und übertragen Sie diese ins Formular! Stellen Sie sich dabei die Situation am Arbeitsplatz vor!

Aufgabe 2:

Sie sind Bildungsanbieter und wollen folgendes Angebot aus Ihrer Weiterbildungsbroschüre kompetenzorientiert umformulieren. Das Angebot richtet sich im Schwerpunkt an Einzelhandelskaufleute:

Kommunikation und Beschwerdemanagement:

- * Grundlagen der Kommunikation
- * Nonverbale Kommunikation
- * Kundentypen u. ihre Besonderheiten
- * Fragetechniken
- * Gesprächsstörer/-förderer;
- * Reklamationen und Umtauschwünsche
- * kundenorientierte Sprache
- * Abschlusstechniken
- * Besonderheiten Telefonverkauf
- * Kundenservice
- * Deeskalation
- * Nacherfüllungspflichten (Produkthaftung, Garantie)

...Ergänzen Sie ggf. die Liste, formulieren Sie entsprechende Kompetenzen und geben Sie diese in das Formular ein. Stellen Sie sich eine konkrete Situation am Arbeitsplatz vor!



Checkliste

- ✓ fragen Sie sich: über welche Kompetenzen verfügen die TN am Ende eines WB-Angebotes?
- ✓ einfache, klare, verständliche Formulierungen
- ✓ vermeiden Sie mehrdeutige Begriffe wie „verstehen“, „wissen“, „sich bewusst sein“, „vertraut sein mit“

...

- ✓ statt „die TN wissen“ → „TN können Wissen demonstrieren“:
so formulieren, dass die Lernergebnisse überprüfbar, feststellbar und beurteilbar sind (wie könnten sie festgestellt werden?)
- ✓ DQR-Anforderungsniveau: selbstständig, eigenverantwortlich oder unter Anleitung?
- ✓ stellen Sie sich eine handelnde Person am Arbeitsplatz vor