

Kulturtechniken	Sprechen - anlassgemäßer Gebrauch von Sprache	<b>Gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit muss vorhanden sein.</b> Neben dem höflichen Abwickeln von Kundenkontakten ist auch ein korrekter schriftlicher Ausdruck nötig.
	Logisches Denken bez. Handlungsfolgen	<b>Folgen bestimmter Handlungen abschätzen können.</b>
	Allgemeinbildung - Nicht berufsbezogene kulturelle Fähigkeiten	Es sollte eine gewisse grundlegende Allgemeinbildung vorliegen.
	Mobilität - Verkehrsmittel nutzen können	Mobilität wird von allen beim Einstieg erwartet. Beim ersten Mal werden alle begleitet. Beim zweiten Mal müssen alle alleine in die Berufsschule oder in die Arbeit finden.
	IKT - Nutzung Internet, Soziale Medien, Email Kommunikation	<b>Beim Einstieg nicht notwendig.</b> IKT wird im Laufe der Ausbildung eine Rolle spielen. EDV ist abhängig von den betrieblichen Anforderungen und unterscheidet sich je nach Betrieb/Unternehmen.
Sozialkompetenzen	Vereinbarungen - Einhalten von Vereinbarungen	<b>Das Einhalten von Vereinbarungen ist in allen Ausbildungsformen sehr wichtig.</b> Die <b>Komplexität</b> der gestellten Aufgaben <b>unterscheidet sich</b> jedoch je nach Ausbildungsform stark voneinander (Beispiele siehe unten!)
	Pünktlichkeit und rechtzeitige Absage	<b>Pünktliches Erscheinen ist bei allen Formen Voraussetzung oder muss nach kurzem Training (konsequent) erlernt werden können.</b> Es wird grundsätzlich erwartet, dass Jugendliche telefonisch über eine Verspätung informieren können. <b>Pünktliches Erfüllen von Arbeitsaufträgen wird ebenfalls gefordert.</b> Unterschiede in der praktischen Umsetzung durch die FachanleiterInnen sind vorhanden.
	Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten in Bezug auf den Berufswunsch	Eine <b>realistische Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten und Berufswahlreife wäre für alle Ausbildungsformen sehr wichtig.</b> Oft kommen die Jugendlichen aber mit einem unrealistischen Bild über den Beruf und einer unzureichenden Einschätzung der eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten. Oft gehen die Bilder bei den Arbeitsbedingungen auseinander: langes Sitzen vor dem PC,... Während der Erprobung werden dann die Bilder an die Realität angeglichen.
	Teamfähigkeit - Fähigkeit zur Integration in eine Gruppe/ hierarchisches Arbeitsteam, von anderen lernen, Hilfe anbieten	Die <b>Teamfähigkeit ist eng mit der "Kommunikationsfähigkeit" verbunden.</b> Als Bürokaufmann/-frau ist es notwendig ,mit den anderen Teammitgliedern so zusammen zu arbeiten, dass ein reibungsloser Ablauf garantiert ist. Dazu braucht es Kommunikationsfähigkeit und das <b>Einhalten von Teamregeln. Die Regeln sind unabhängig von der Ausbildungsform von allen zu befolgen</b> z.B: Wir schimpfen nicht. Wir begrüßen einander, wir sind pünktlich, etc.
	Kritikfähigkeit - Kritikfähigkeit und Konfliktfähigkeit	<b>Verständnis/Bereitschaft mitbringen, Anweisungen anzunehmen.</b> z.B. Anweisung eines Lehrlings aus dem 2. LJ muss angenommen werden, auch wenn dieser jünger sein sollte.
Arbeitsqualität	Konzentration - Konzentrationsfähigkeit	Konzentrationsfähigkeit bei einzelnen Arbeitsschritten muss gegeben sein vor allem in Hinblick auf Unfallvermeidung, Selbst- und Fremdgefährdung. Potentielle Gefahren müssen als solche erkannt werden. Es gibt allerdings Unterschiede bei den Erwartungen an die Jugendlichen.
	Sorgfalt - Sorgfalt v.a. hinsichtlich Unfallvermeidung	Sorgfalt auch bzgl. Unfallvermeidung (s. Konzentrationsfähigkeit: "Unfallverhütung: sorgfältiges Handeln/Herangehensweise wichtig.") Ordnung am Arbeitsplatz!
	Frustrationstoleranz - Frustrationstoleranz i.S.v. angemessenem Umgang mit Frustration	<b>Frustration darf nicht gewaltsam ausgelebt werden</b> (Gegenstände werfen aus Frustration über eigenes Misslingen etc.). <b>Gewalt wird nicht toleriert.</b> Jugendlichen werden ca. zwei bis drei Monate "Anpassungszeit" zugestanden, in denen <b>auf Fehlverhalten hingewiesen</b> , aber nicht gleich ganz hart sanktioniert wird. Trotz "Anpassungszeit" wird bei <b>umgesetzter</b> Gewalt an Jugendlichen (in ÜBA2, ÜBA1 und VL) ein sofortiger Ausbildungsabbruch durchgeführt.
	Geschicklichkeit - Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit	Geschicklichkeit wird grundsätzlich als erlernbar und der Erfolg als Teil der kontinuierlichen Übung angesehen. Eine grundlegende Fingerfertigkeit wird erwartet, z.B. für das Arbeiten am PC (tippen),... Aufgaben werden an die Ausbildungsform angepasst.
Fachspezifische Kompetenzen	körperliche Verfassung - körperliche Verfassung i.S.v. Grundvoraussetzungen für den Beruf	<b>Körperliche Grundvoraussetzungen müssen gegeben sein</b> z.B. langes Sitzen, lange Arbeit am PC, Stress i.S. der Koordination mehrerer Arbeitsaufgaben (PC, Telefon, ev. Kundenkontakt,...),... Eine körperliche Einschränkung kann fallweise durch Hilfsmittel oder ähnliches kompensiert werden. Dies muss im Einzelfall geprüft werden. Eine Behinderung oder Beeinträchtigung allein muss nicht zwangsläufig auf eine Verlängerte Lehre oder Teilqualifizierung hinweisen.
	Sehen	Das Sehvermögen muss ausreichend sein, um längere Bildschirmarbeiten erledigen zu können.

## Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Kulturtechniken	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
<b>Deutsch</b> Lesen (Textverstehen) und Schreiben Beispiele	Betriebsbücher und Formulare lesen und verstehen können		mit Wiederholungen Betriebsbücher und Formulare lesen, verstehen, sinngemäß erklären und umsetzen können	mit mehrfachen Wiederholungen Formulare lesen, mit Unterstützung sinngemäß erklären & umsetzen können
	Standardbriefe nach konkreter Vorgabe korrekt schreiben können	Standardbriefe nach konkreter Vorgabe und Anleitung nahezu korrekt schreiben können	Formulare ausfüllen können, Standardbriefe mit mehrfacher Anleitung korrekt schreiben können	nach mehreren Wiederholungen und Anleitungen ein Formular möglichst korrekt ausfüllen können.
Zuhören (Gliederung in Erzählung) und Sprechen (anlassgemäßer Gebrauch von Sprache, von Wortschatz und Grundgrammatik)	<b>Aktiv zuhören, Grundlagen kennen und Fachbegriffe lernen</b> können. <b>Gezielt nachfragen</b> können.			<b>Zuhören und Verstehen</b> , Grundlagen (Fälle, Zeiten, ...) lernen können. <b>Wohlbefinden/Unwohlsein</b> (z.B. Durst, Schwindel) <b>artikulieren</b> können.
<b>Mathematik</b> Grundrechnungsarten (Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren, Dividieren); Prozentrechnung, Bruchrechnung, Maßeinheiten Kopfrechnen (Überschlagsrechnungen)	<b>Grundrechnungsarten und Prozentrechnung</b> sollten <b>gekonnt</b> werden oder <b>sehr rasch wieder erlernt</b> werden können.	<b>Grundrechnungsarten kennen</b> und im höheren Zahlenraum <b>wieder anwenden lernen</b> .		<b>Grundrechnungsarten und Prozentrechnung</b> kennen und anwenden lernen.
		Prozentrechnung <b>zumindest kennen</b> und <b>sehr rasch wieder lernen</b> können.	Prozentrechnung <b>mit Üben</b> (wieder) <b>können</b> .	
	Überschlagsrechnungen <b>können</b> oder <b>sehr rasch wieder erlernen</b> können.	Überschlagsrechnungen <b>kennen</b> und <b>nach kurzer Wiederholung</b> relativ sicher umsetzen.		Kein Einstiegskriterium
Informationen aus Tabellen und Grafiken herauslesen	Datenbanken und Listen lesen und verstehen können	Datenbanken und Listen mit Anleitung lesen und verstehen können	nach Wiederholungen Datenbank und Listen lesen und verstehen können	nach mehrfacher Anleitung Listen lesen und verstehen können
<b>Englisch</b> sprechen, lesen, verstehen	Für den Besuch der Berufsschule notwendig. Für die betriebliche Praxis wird das Nötigste im Verlauf der Ausbildung gelernt. Die notwendigen Englischkenntnisse sind sehr stark abhängig vom jeweiligen Betrieb.			Kein Einstiegskriterium
<b>IKT</b> Nutzung Internet, Soziale Medien, E-Mail	EDV ist abhängig von den betrieblichen Anforderungen und unterscheidet sich je nach Betrieb/Unternehmen. IKT wird im Laufe der Ausbildung eine Rolle spielen.			

## Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Sozialkompetenzen	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
<b>Vereinbarungen</b> Einhalten von Vereinbarungen - Beispiele für unterschiedlich komplexe Aufgabenstellungen	Pünktlichkeit, Termintreue, Meldung von Abwesenheiten, selbständiges Arbeiten (Bewerbungen, Lernen für die Berufsschule)			Pünktlichkeit, Termintreue, Meldung von Abwesenheiten, angeleitetes Lernen für die Berufsschule unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Defizite
<b>Verhalten</b> Umgangsformen/situationsangepasstes Verhalten (respektvoll, angemessene Sprache, Einhalten der Kleiderordnung)	_"Job Ready": <b>Kleidung und Verhalten</b> (Umgangsformen) <b>situationsangepasst</b> gegenüber KollegInnen, Vorgesetzten, KundInnen etc. _ <b>Verantwortungsbewußtsein</b> gegeben.	<b>Unsicherheiten</b> bei den Umgangsformen und beim angemessenen Auftreten am 1. Arbeitsmarkt (Sozialverhalten, Umgang mit KollegInnen) <b>können beim Einstieg vorhanden sein</b> . Im Laufe der Ausbildung wird daran gearbeitet.		<b>Anleitung darf nötig sein</b> z.B. welche Kleidung für den Anlass passend wäre, wie man sich in betrieblichen Situation verhält.
<b>Selbstsicherheit</b> Selbstsicherheit/ Selbstpräsentation	<b>Vorstellungsgespräch alleine schaffen können</b> . Selbstvertrauen und Selbstsicherheit im Auftreten wäre gewünscht. Bei Problemen nachfragen können. Sachlicher Umgang mit Fehlern (Korrektur etc.). Selbstpräsentation kann noch gelernt werden	Selbstsicherheit und Selbstständigkeit müssen noch nicht so ausgeprägt sein, gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit muss allerdings vorhanden sein.	Die Jugendlichen haben länger Zeit die nötigen Kompetenzen zu erwerben, es dürfen Schwächen vorhanden sein. Eine gewisse sprachliche Ausdrucksfähigkeit muss aber gegeben sein.	
<b>Kritikfähigkeit</b> Kritikfähigkeit (annehmen und üben von Kritik) und Konfliktfähigkeiten (akzeptieren anderer Standpunkte)	In der ÜBA ist konstruktive Kritik zumutbar, d.h. <b>das Annehmen von Kritik wird von den Jugendlichen erwartet</b> . Je höher der Aufwand und Ressourceneinsatz, desto größer auch der potentielle Verlust. Der Druck nimmt analog dazu zu.			<b>Ausgeprägte Kritik- und Konfliktfähigkeit ist nicht gefordert. Konstruktive Kritik ist zumutbar</b> . Der Ressourceneinsatz ist oft auch geringer. <b>Mitwirkung an einer einvernehmlichen Lösung</b> wird vorausgesetzt. Konfliktgespräche werden auf Einzelsachverhalte runtergebrochen.
<b>Gruppenfähigkeit</b> (Peer-)Gruppenfähigkeit - es mit Gleichaltrigen in einer Gruppe aushalten	Die Jugendlichen absolvieren die Fachpraxis überwiegend beim Partnerunternehmen. <b>(Peer-) Gruppenfähigkeit spielt eine geringere Rolle, Teamfähigkeit hingegen eine sehr große</b> .	<b>(Peer-)Gruppenfähigkeit ist sehr wichtig</b> . Das Gruppen/Betreuende Verhältnis liegt bei ÜBA 1 bei 1:15, bei VL und TQ bei 1:10. Wie in jeder Gruppe Jugendlicher mit ähnlichem Alter müssen sich die Jugendlichen als Gruppe finden und "zusammenraufen" können. Der Prozess ist ca. nach einem halben Jahr abgeschlossen.		
<b>Unterstützung</b> durch das Elternhaus	Fehlende Unterstützung durch das Elternhaus ist vom Träger nicht kompensierbar.	<b>Fehlende Unterstützung vom Elternhaus ist in Teilen kompensierbar</b> . Etwa durch Lernhilfe und -unterstützung für die Berufsschule und sozialarbeiterische Begleitung.		

## Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Arbeitsqualität	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
<b>Konzentration</b> arbeitet konzentriert, lässt sich (nicht) ablenken—Beispiele für Arbeitsaufgaben	Es wird erwartet, dass die <b>Konzentration für die Erfüllung von mehreren Aufgaben</b> ausreicht. Der Umfang der Arbeiten unterscheidet sich graduell voneinander - siehe Beispiele!		Ausarbeiten von verschiedenen Geschäftsfällen (standardisierte und BKO), lernen für die Berufsschule unter Berücksichtigung der individuellen Befindlichkeit und Aufnahmefähigkeit	Es wird erwartet, dass die Konzentration für die Erfüllung von <b>einfachen Aufgaben</b> ausreicht: Telefonieren (Notizen), Bestellung, Rechnungslegung, ... unter Berücksichtigung der individuellen Befindlichkeit und Aufnahmefähigkeit
	Ausarbeiten von verschiedenen komplexen Geschäftsfällen (standardisierte und BKO), Bewerbungen schreiben, Lernen für die Berufsschule	Ausarbeiten von verschiedenen Geschäftsfällen (standardisierte und BKO), Bewerbungen schreiben, Lernen für die Berufsschule		
<b>Sorgfalt</b> arbeitet sorgfältig, Kontrolle der Ergebnisse, Umgang mit Arbeitsmaterialien	<b>Sorgfalt im Umgang mit den Dokumenten und Geld.</b> Es wird erwartet, dass der Wert von <b>Arbeitsmaterial und -werkzeug</b> erkannt wird. Der <b>Arbeitsplatz soll sauber hinterlassen werden.</b>		<b>Sorgfalt im Umgang mit Arbeitsmaterial und -einrichtung wird erlernt und danach erwartet.</b> Der Arbeitsplatz <b>soll sauber hinterlassen werden.</b>	
<b>Selbstorganisation</b> Selbstständigkeit (erfüllt Aufgaben ohne Unterstützung, Beschaffung erforderlicher Informationen und Hilfsmittel)	Hohe Erwartung an Selbstorganisation und Selbständigkeit. Es wird erwartet, dass Jugendliche nach kurzer Einarbeitung <b>Arbeitsschritte selbständig organisieren</b> und ausführen können. (komplexe Geschäftsfälle erarbeiten)	Es wird <b>nach Anleitung und Einarbeitung</b> Selbstorganisation erwartet. Die Aufgabenstellung (Geschäftsfall) ist aber weniger aufwändig als bei der ÜBA 2.	<b>Vermehrte Arbeitsanleitungen und Unterstützung</b> bei der Durchführung der Geschäftsfälle. Selbstorganisation wird im Laufe der Ausbildung erwartet.	Vermehrte Arbeitsanleitungen und Unterstützung bei der Durchführung diverser Aufgaben. Selbstorganisation (im kleinen Rahmen) wird im Laufe der Ausbildung erwartet.
<b>Arbeitstempo</b> Bearbeitungsgeschwindigkeit (mithalten)	Es wird ein <b>hohes Arbeitstempo</b> erwartet. Es sollte so hoch sein, dass in einem Unternehmen mit den Aufgaben mithalten werden kann.	Es wird ein höheres Arbeitstempo erwartet als in der VL, aber es muss beim Einstieg noch nicht so hoch wie in einem Wirtschaftsbetrieb sein.	Vermehrte Wiederholungen von Arbeitsanleitungen; <b>Tempo wird mit Training gesteigert.</b>	
<b>Durchhaltevermögen</b> beendet Aufgabe wenn sie vollständig erfüllt ist, gibt nicht auf, Umgang mit Stress	<b>Zielstrebigkeit</b> und <b>Stabilität</b> ist gegeben (jeden Tag aufstehen). BEISPIEL: Termingerechte Erfüllung der Aufgaben	<b>Psych./Soz. Durchhaltevermögen</b> (Stress; Umgangston) <b>kann im Lernprozess gesteigert werden.</b> BEISPIEL: <b>Termingerechte Erfüllung der Aufgaben kann mit Training erreicht werden</b>		Arbeitsalltag und <b>Belastungsfaktoren mit Unterstützung durchstehen lernen.</b>
<b>Umgang mit Problemen</b> Benennen des Problems, Lösungswege finden, bei Bedarf Unterstützung suchen, dabeibleiben trotz vorübergehender Schwierigkeiten	<b>Frustration selbst erkennen</b> und verarbeiten und ggf. verbalisieren <b>können sowie bereits eventuell Lösungsansatz anbieten/überlegen können.</b> BEISPIEL: Abbau der Frustration und selbstständiges weiter Arbeiten	<b>Frustration selbst erkennen</b> und verarbeiten und ggf. verbalisieren <b>lernen können.</b> BEISPIEL: Erkennen von Frustration - Termin bei SozialpädagogInnen. Im Laufe der Ausbildung <b>Lösungsansätze anbieten/überlegen können.</b>		<b>_Beim Einstieg wird noch nicht erwartet, dass Probleme konstruktiv verbalisiert werden können.</b> _ Vermehrte <b>Durchhalte-Motivation</b> muss gegeben sein. Freude bei Gelingen überwiegt über Frust bei Misslingen.
<b>Geschicklichkeit</b> Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit	Hohe Erwartung an Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit und genauem Arbeiten	Erwartung an Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit und genauem Arbeiten	Erwartung an Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit und genaues Arbeiten. Wird mittels individuellen Training und unter Zuhilfenahme von Spezialequipment (Tastatur, Maus, ...) gesteigert	

### Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Fachspezifische Kompetenzen	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
<b>Kommunikation</b> Kommunikationsfähigkeit, Arbeit im Team	Die Teamfähigkeit ist eng mit der Kommunikationsfähigkeit verbunden. Es ist notwendig mit den anderen Teammitgliedern so zusammen zu arbeiten, dass ein <b>reibungsloser Ablauf</b> garantiert ist. Darüber hinaus ist eine angemessene Kommunikation mit Kunden ein wesentlicher Bestandteil des Berufsbildes. Dazu braucht es <b>(berufsspezifische) Kommunikationsfähigkeit, welche im Rahmen der Ausbildung erlernt wird.</b>			Arbeitsbereich beschränkt sich auf abgegrenzteren Bereich, wodurch der Personenkreis, mit dem man sich koordinieren muss, kleiner wird.
<b>Organisation</b> Organisations- und Planungsfähigkeit	Es wird von den Jugendlichen <b>Organisation und Planung schon zu Beginn</b> erwartet, zB. Koordination mehrerer Arbeitsabläufe,...	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen <b>unter Anleitung organisieren und planen lernen</b> können. (Seminare, Geschäftsreisen, Meetings, Exkursionen, Bestellungen, ...)	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen unter Anleitung Tagesabläufe organisieren und planen lernen können	
<b>Hygiene</b> Hygienebewusstsein Körperhygiene	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen <b>(selbständig) ordentlich angezogen und gewaschen</b> erscheinen und sich nach der Toilette die Hände waschen.		Es wird erwartet, dass die Jugendlichen sehr <b>rasch lernen, sich ordentlich anzuziehen, sich zu waschen</b> und sich nach der Toilette die Hände zu waschen.	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen sehr <b>rasch lernen, sich ordentlich anzuziehen, sich zu waschen</b> und sich nach der Toilette die Hände zu waschen.
<b>Gedächtnis</b> Merkfähigkeit	Es wird erwartet, dass sich Jugendliche <b>Produkte merken können</b> und häufig benötigte <b>Lebensmittel</b> nach ein- bis zweimaligem Zeigen <b>selbständig gefunden werden.</b>	Es wird erwartet, dass sich Jugendliche <b>Produkte merken können</b> und häufig benötigte <b>Lebensmittel</b> nach ein- bis zweimaligem Zeigen <b>selbständig gefunden werden.</b>		Einkaufslisten mit Unterstützung verfassen können. Es wird erwartet, dass sich Jugendliche bei <b>Bedarf erinnern wo sich z.B. Lebensmittel befinden</b> ("Bitte bring mir die Milch, sie befindet sich im Schrank links oben").
<b>Kontaktfähigkeit</b> Interesse, Motivation und Kompetenzen in der zwischenmenschlichen Kommunikation	Der <b>Umgang mit Kunden</b> in unterschiedlicher Form (persönlich, telefonisch, schriftlich) ist ein wesentlicher Bestandteil des Berufs. <b>Interesse</b> und <b>Motivation</b> im Umgang mit anderen Menschen, die <b>Offenheit</b> auf jemanden zuzugehen und ein Gespräch zu beginnen, <b>Freundlichkeit</b> und <b>Hilfsbereitschaft</b> sowie ein <b>gepflegtes Äußeres</b> und entsprechende <b>sprachliche (mündlich und schriftlich) sowie soziale Kompetenzen</b> sind daher eine <b>wesentliche Voraussetzung</b> für die Ausbildung.		Der <b>Umgang mit Kunden</b> (persönlich, telefonisch, schriftlich) ist ein wesentlicher Bestandteil des Berufs. <b>Interesse am</b> und <b>Motivation</b> zum Kundenkontakt, die <b>Offenheit</b> auf jemanden zuzugehen und ein Gespräch zu beginnen, <b>Freundlichkeit</b> und <b>Hilfsbereitschaft</b> sowie ein <b>gepflegtes Äußeres</b> und entsprechende <b>sprachliche und soziale Kompetenzen müssen</b> im Rahmen der Ausbildung <b>erlernt und geübt werden.</b>	