

Kompetenzblatt Einzelhandel - Basiskompetenzen für alle Ausbildungsformen

Kulturtechniken	Sprechen - anlassgemäßer Gebrauch von Sprache	Gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit muss vorhanden sein. Neben dem höflichen Begrüßen und Verabschieden der KundInnen sind vor allem im Ausbildungsschwerpunkt Handel ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten für die Beratung der KundInnen und das Führen von Verkaufsgesprächen nötig.
	Logisches Denken bez. Handlungsfolgen	Folgen bestimmter Handlungen abschätzen können, vor allem in Bezug auf Gefahrenlagen in der Backstube.
	Allgemeinbildung - Nicht berufsbezogene kulturelle Fähigkeiten	Es sollte eine gewisse grundlegende Allgemeinbildung über Wien und umgrenzende Gebiete, (zB. andere Shops) vorliegen, Hygienestandards sollten (zumindest teilweise) bekannt sein.
	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.
Sozialkompetenzen	Vereinbarungen - Einhalten von Vereinbarungen	Das Einhalten von Vereinbarungen ist in allen Ausbildungsformen sehr wichtig. Die Komplexität der gestellten Aufgaben unterscheidet sich jedoch je nach Ausbildungsform stark voneinander (Beispiele siehe unten!)
	Pünktlichkeit und rechtzeitige Absage	Pünktliches Erscheinen ist bei allen Formen Voraussetzung oder muss nach kurzem Training (konsequent) erlernt werden können. Es wird grundsätzlich erwartet, dass Jugendliche telefonisch über eine Verspätung informieren können. Pünktliches Erfüllen von Arbeitsaufträgen wird ebenfalls gefordert. Unterschiede in der praktischen Umsetzung durch die FachanleiterInnen sind vorhanden.
	Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten in Bezug auf den Berufswunsch	Eine realistische Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten und Berufswahlreife wäre für alle Ausbildungsformen sehr wichtig. 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 Stehen/Sitzen (Kassa), lange Arbeitszeiten,... 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 Teamfähigkeit ist eng mit der "Kommunikationsfähigkeit" verbunden. Als Einzelhandelskaufmann/-frau ist es notwendig mit den anderen Teammitgliedern so zusammen zu arbeiten, dass ein reibungsloser Ablauf garantiert ist. Dazu braucht es Kommunikationsfähigkeit und das Einhalten von Teamregeln. Die Regeln sind unabhängig von der Ausbildungsform von allen zu befolgen z.B: Wir schimpfen nicht. Wir begrüßen einander, wir sind pünktlich, etc.
	Kritikfähigkeit - Kritikfähigkeit und Konfliktfähigkeit	Verständnis/Bereitschaft mitbringen, Anweisungen anzunehmen. 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, wie zB. drehendes Messer der Wurstschneidemaschine (auch beim Putzen), Paket im Verkaufsraum oder Lager nicht als Stolperfalle positionieren. 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	Frustration darf nicht gewaltsam ausgelebt werden (Gegenstände werfen aus Frustration über eigenes Misslingen etc.). Gewalt wird nicht toleriert. Jugendlichen werden ca. zwei bis drei Monate "Anpassungszeit" zugestanden, in denen auf Fehlverhalten hingewiesen, aber nicht gleich ganz hart sanktioniert wird. Trotz "Anpassungszeit" wird bei umgesetzter 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 Handgeschicklichkeit wird erwartet, z.B. für das Anbringen von Preisschildern, das Einschichten bzw den entsprechenden Umgang mit den Waren,... Aufgaben werden an die Ausbildungsform angepasst.
Fachspezifische Kompetenzen	körperliche Verfassung - körperliche Verfassung i.S.v. Grundvoraussetzungen für den Beruf	Körperliche Grundvoraussetzungen müssen gegeben sein z.B. langes Stehen über einen Arbeitstag hinweg, langes Sitzen an der Kassa, Stress i.S. eines hohen Zeitdrucks beim Kassiervorgang/bei einer hohen Kundenfrequenz, Umgebungslärm,... 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.

Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Kulturtechniken	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
Deutsch Lesen (Textverstehen) und Schreiben Beispiele	Geschäftsordnung verstehen (Leitbild, Umgang Mitarbeiter, Vorschriften) Rechnung nach einmaliger (visueller) Anleitung ausstellen können	Gebrauchsanweisung lesen und umsetzen können Rechnung nahezu nach einmaliger (visueller) Anleitung ausstellen können	mit Wiederholungen Gebrauchsanweisung lesen, sinngemäß erklären können und umsetzen können einfache Formulare ausfüllen können, einfache Rechnung mit mehrfacher Anleitung so gut wie möglich ausstellen können	mit mehrfachen Wiederholungen Gebrauchsanweisung lesen, mit Unterstützung sinngemäß erklären & umsetzen können nach mehreren Wiederholungen und Anleitungen eine einfache Rechnung (z.B. 1 Position) so gut wie möglich ausstellen können
Zuhören (Gliederung in Erzählung) und Sprechen (anlassgemäßer Gebrauch von Sprache, von Wortschatz und Grundgrammatik)	Aktiv zuhören, Grundbegriffe kennen und Fachbegriffe lernen können. Gezielt nachfragen können.			Zuhören und Verstehen, Grundbegriffe (Warenauslage etc.) des Handels lernen können. Wohlbefinden/Unwohlsein (z.B. Durst, Schwindel) artikulieren können.
Mathematik Grundrechnungsarten (Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren, Dividieren) Prozentrechnung, Bruchrechnung Kopfrechnen (Überschlagsrechnungen)	Grundrechnungsarten und Prozentrechnung sollten gekonnt werden, oder sehr rasch wieder erlernt werden können.	Grundrechnungsarten kennen und im höheren Zahlenraum wieder anwenden lernen.		Das kleine 1x1 sollte nach Möglichkeit vorhanden sein
		Prozentrechnung und zumindest kennen und sehr rasch wieder lernen können.	Prozentrechnung mit längerem Üben (wieder) können.	
	Überschlagsrechnungen können.	Überschlagsrechnungen kennen und nach kurzer Wiederholung relativ sicher umsetzen.		Kein Einstiegskriterium
Informationen aus Tabellen und Grafiken herauslesen	Bestellungen, Lieferscheine lesen und verstehen können (Empfänger, Warenprodukt, ...)	einfache Bestellungen, Lieferscheine lesen und verstehen können	nach mehrfachen Wiederholungen einfache Bestellungen, Lieferscheine lesen und verstehen können	nach mehrfacher Anleitung einfachste Bestellscheine lesen und verstehen können
Räumliches Vorstellungsvermögen	Rudimentäres räumliches Vorstellungsvermögen: Passen die Waren in das Regal?		Nach gemeinsamer Erarbeitung der Raumkriterien (Wand, Ecke, Kante) sowie gemeinsamen Training sollte ein rudimentäres räumliches Vorstellungsvermögen vorhanden sein.	Kein Einstiegskriterium
Englisch 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.		Grundsätzliche Eignung Englisch zu lernen. Jugendlichen ohne schulische Vorkenntnisse wird vor dem Besuch der Berufsschule und im Zuge der Ausbildung Englisch beigebracht.	Kein Einstiegskriterium
IKT Nutzung Internet, Soziale Medien, E-Mail	EDV ist abhängig von den betrieblichen Anforderungen und unterscheidet sich je nach Betrieb/Unternehmen. Grundsätzlich ist IKT im Rahmen der Ausbildung notwendig.	EDV ist abhängig von den betrieblichen Anforderungen und unterscheidet sich je nach Betrieb/Unternehmen. IKT wird im Laufe der Ausbildung eine Rolle spielen.		Kein Einstiegskriterium

Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Sozialkompetenzen	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
Vereinbarungen Einhalten von Vereinbarungen - Beispiele für unterschiedlich komplexe Aufgabenstellungen	Neue Warenlieferung muss bis 11 Uhr im richtigen Fach - mit Preisauszeichnung eingeschlichtet sein	Neue Warenlieferung muss bis 11 Uhr im richtigen Fach eingeschlichtet sein	Neue Warenlieferung muss unter Anleitung bis 11 Uhr im richtigen Fach eingeschlichtet sein	Neue Warenlieferung muss unter Anleitung im richtigen Fach eingeschlichtet sein
Verhalten Umgangsformen/situationsangepasstes Verhalten (respektvoll, angemessene Sprache, Einhalten der Kleiderordnung)	"Job Ready": Kleidung und Verhalten (Umgangsformen) situationsangepasst gegenüber KollegInnen, Vorgesetzten, KundInnen etc. Verantwortungsbewusstsein gegeben. Arbeitsmaterial ist ordentlich und immer dabei.	Unsicherheiten bei den Umgangsformen und beim angemessenen Auftreten am 1. Arbeitsmarkt (Sozialverhalten, Umgang mit KollegInnen) können beim Einstieg vorhanden sein. Im Laufe der Ausbildung wird daran gearbeitet.		Anleitung darf nötig sein z.B. welche Kleidung für den Anlass passend wäre, wie man sich in betrieblichen Situation verhält.
Selbstsicherheit Selbstsicherheit/ Selbstpräsentation	Vorstellungsgespräch alleine schaffen können. 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.	Ein Mindestmaß an sprachlicher Ausdrucksfähigkeit und Motivation muss vorhanden sein.
Kritikfähigkeit Kritikfähigkeit (annehmen und üben von Kritik) und Konfliktfähigkeiten (akzeptieren anderer Standpunkte)	In der ÜBA ist konstruktive Kritik zumutbar, d.h. das Annehmen von Kritik wird von den Jugendlichen erwartet. Je höher der Aufwand und Ressourceneinsatz, desto größer auch der potentielle Verlust, wenn Waren nicht mehr verkauft werden können. Der Druck nimmt analog dazu zu.		Konstruktive Kritik ist zumutbar, d.h. das Annehmen von Kritik wird von den Jugendlichen erwartet. Je höher der Aufwand und Ressourceneinsatz, desto größer auch der potentielle Verlust, wenn Waren nicht mehr verkauft werden können. Mitwirkung an einer einvernehmlichen Lösung wird vorausgesetzt. Konfliktgespräche werden auf Einzelsachverhalte runtergebrochen.	Ausgeprägte Kritik- und Konfliktfähigkeit ist nicht gefordert. Der Ressourceneinsatz ist oft auch geringer. Mitwirkung an einer einvernehmlichen Lösung wird vorausgesetzt. Konfliktgespräche werden auf Einzelsachverhalte runtergebrochen.
Gruppenfähigkeit (Peer-)Gruppenfähigkeit - es mit Gleichaltrigen in einer Gruppe aushalten	Soziale Reife muss deutlich erkennbar sein. Gruppenfähigkeit muss vorhanden sein. Das ist gut bei der Erprobung erkennbar.	(Peer-)Gruppenfähigkeit ist sehr wichtig. 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.		
Unterstützung durch das Elternhaus	Fehlende Unterstützung vom Elternhaus ist in Teilen kompensierbar. Etwa durch Lernhilfe und -unterstützung für die Berufsschule und sozialarbeiterische Begleitung.			

Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Arbeitsqualität	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
Konzentration arbeitet konzentriert, lässt sich (nicht) ablenken—Beispiele für Arbeitsaufgaben	Ausreichend Konzentration für die Erfüllung von mehreren Aufgaben			Es wird erwartet, dass die Konzentration für die Erfüllung von wenigen Aufgaben ausreicht Bsp.: Geld zählen und in die Münzliste händisch eintragen - unter vielfacher Anleitung
	Abrechnung und Münzliste nach einmaliger Einschulung	Abrechnung und Münzliste nach mehrmaliger Einschulung	Abrechnung und Münzliste nach mehrmaliger Einschulung mit langsamen Vorgehen	
Sorgfalt arbeitet sorgfältig, Kontrolle der Ergebnisse, Umgang mit Arbeitsmaterialien	Sorgfalt im Umgang mit den Waren und Geld. Es wird erwartet, dass der Wert von Arbeitsmaterial und -werkzeug erkannt wird. Der Arbeitsplatz soll sauber hinterlassen werden.		Pfleglicher Umgang mit Arbeits-material und -einrichtung kann erlernt werden und wird danach erwartet.	
Selbstorganisation Selbstständigkeit (erfüllt Aufgaben ohne Unterstützung, Beschaffung erforderlicher Informationen und Hilfsmittel)	Hohe Erwartung an Selbstorganisation und Selbständigkeit. Es wird erwartet, dass Jugendliche nach kurzer Einarbeitung Arbeitsschritte selbständig organisieren und ausführen können.	Es wird nach Anleitung und Einarbeitung Selbstorganisation erwartet. Die Aufgabenstellung ist aber weniger aufwändig als bei der ÜBA 2.	Vermehrte Arbeitsanleitungen und Unterstützung bei Durchführung.	
Arbeitstempo Bearbeitungsgeschwindigkeit (mithalten)	Es wird ein hohes Arbeitstempo 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; Tempo kann mit Training gesteigert werden.	
Durchhaltevermögen beendet Aufgabe wenn sie vollständig erfüllt ist, gibt nicht auf, Umgang mit Stress	Zielstrebigkeit und Stabilität (jeden Tag aufstehen).	Psych./Soz. Durchhaltevermögen (Stress) kann im Lernprozess gesteigert werden.		Arbeitsalltag und Belastungsfaktoren mit Unterstützung durchstehen lernen.
Umgang mit Problemen Benennen des Problems, Lösungswege finden, bei Bedarf Unterstützung suchen, dabei bleiben trotz vorübergehender Schwierigkeiten	Frustration selbst erkennen und verarbeiten und ggf. verbalisieren können sowie bereits eventuell Lösungsansatz anbieten/überlegen können. Bsp.: Jugendlicher darf im Praktikum diverse Arbeiten noch nicht durchführen, "obwohl er sie könnte"; der/die Jugendliche bespricht sachlich sein/ihr Anliegen mit dem/der Vorgesetzten/bzw. AusbilderIn.	Frustration selbst erkennen und verarbeiten und ggf. verbalisieren lernen können. Bsp.: Jugendlicher darf im Praktikum diverse Arbeiten noch nicht durchführen, "obwohl er sie könnte"; der/die Jugendliche erkennt Frustration und kann nach Rücksprache mit Bezugsperson (zB. SozPäd) sein Anliegen sachlich besprechen lernen und gemeinsam nach Lösungsansätzen suchen.		Beim Einstieg wird noch nicht erwartet, dass Probleme konstruktiv verbalisiert werden können. Vermehrte Durchhalte-Motivation muss gegeben sein. Freude bei Gelingen überwiegt über Frust bei Mislingen.
Geschicklichkeit Geschicklichkeit, Fingerfertigkeit	Nach einmaligem Vorzeigen muss Kleidung fachgerecht zusammengelegt werden können und ins richtige Fach eingeschichtet werden. Mit Geschenkverpackung (Papier, Schnur,..) kann gut umgegangen werden.	Nach mehrmaligen Vorzeigen muss Kleidung fachgerecht zusammengelegt werden können und ins richtige Fach eingeschichtet werden. Mit Geschenkverpackung (Papier, Schnur,..) kann mit Übung gut umgegangen werden.	Nach mehrmaligen Vorzeigen und Üben kann Kleidung fachgerecht zusammengelegt werden. Hemdknöpfe können zusammengeknöpft werden.	Umkleidekabinen können ausgeräumt werden (Fingerfertigkeit: auf Bügel positioniert) - Nach mehrmaliger Anleitung kann die Ware auf Transport-Kleiderständer in die richtige Abteilung gebracht werden.

Von der Ausbildungsform abhängige Kompetenzen

Fachspezifische Kompetenzen	ÜBA 2	ÜBA 1	VL	TQ
Kundenorientierung Interesse, Motivation und Kompetenz in der zwischenmenschlichen Kommunikation	Der Umgang mit Kunden ist ein wesentlicher Bestandteil des Berufs. Interesse und Motivation am Kundenkontakt , die Offenheit auf jemanden zuzugehen und ein Gespräch zu beginnen, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie ein gepflegtes Äußeres und entsprechende sprachliche und soziale Kompetenzen sind daher eine wesentliche Voraussetzung für die Ausbildung.		Der Umgang mit Kunden ist ein wesentlicher Bestandteil des Berufs. Interesse und Motivation am Kundenkontakt , die Offenheit auf jemanden zuzugehen und ein Gespräch zu beginnen, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie ein gepflegtes Äußeres und entsprechende sprachliche und soziale Kompetenzen müssen im Rahmen der Ausbildung erlernt und geübt werden.	
Kommunikation 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 reibungsloser Ablauf garantiert ist. Darüber hinaus ist eine angemessene Kommunikation mit Kunden ein wesentlicher Bestandteil des Berufsbildes. Dazu braucht es (berufsspezifische) Kommunikationsfähigkeit, welche im Rahmen der Ausbildung erlernt wird.			Arbeitsbereich beschränkt sich auf abgegrenzteren Bereich, wodurch der Personenkreis, mit dem man sich koordinieren muss, kleiner wird.
Organisation Organisations- und Planungsfähigkeit	Es wird von den Jugendlichen Organisation und Planung schon zu Beginn erwartet, z.B. selbstständiges Nachschlichten von Waren.	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen unter Anleitung organisieren und planen lernen können.		Kein Einstiegskriterium
Kreativität Kreativität, Phantasie	Das Interesse zu gestalten und ein Auge für Kombinationen von Form und Farbe sollte vorhanden sein z.B. Waren ansprechend präsentieren, Kunden beraten, Geschenkkörbe zusammenstellen,...	Warenpräsentation lernen können.		Kein Einstiegskriterium
Hygiene Hygienebewusstsein Körperhygiene	Es wird ein Verständnis dafür vorausgesetzt , weshalb eine bestimmte Hygienevorschrift notwendig ist.	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen sehr rasch ein Verständnis für Hygienevorschriften entwickeln .		Es wird erwartet, dass Arbeitsabläufe wie mehrfach gezeigt umgesetzt werden . Idealerweise verstehen die Jugendlichen warum bestimmte Hygienevorschriften eingehalten werden müssen.
	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen selbständig ordentlich angezogen und gewaschen erscheinen und sich nach der Toilette die Hände waschen.	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen sehr rasch lernen, sich ordentlich anzuziehen, sich zu waschen und sich nach der Toilette die Hände zu waschen.	Es wird erwartet, dass die Jugendlichen spätestens bis zum Praktikum lernen, sich ordentlich anzuziehen, sich zu waschen oder Unterstützung von den Eltern dafür zu bekommen . Händewaschen nach der Toilette wird sehr rasch erwartet.	
Gedächtnis Merkfähigkeit	Es wird erwartet, dass sich Jugendliche Waren (Sortiment, Eigenschaften, Preise) merken und im Geschäft oder Lager nach einmaligem Zeigen selbständig finden können.	Es wird erwartet, dass sich Jugendliche Waren (Sortiment, Eigenschaften, Preise) merken und im Geschäft oder Lager nach mehrmaligem Zeigen selbständig finden können .		Es wird erwartet, dass sich Jugendliche bei Bedarf erinnern, wo sich bestimmte Waren befinden.