

Geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second Hand Sektor „Fachkraft Elektroaltgeräte“



Nationales Qualifizierungskonzept für Österreich Sepp Eisenriegler

Kontakt in Österreich:

Sepp Eisenriegler (MBA, MAS)
R.U.S.Z. – Verein zur Förderung
der Sozialwirtschaft
Lützowgasse 12 – 14
A – 1140 Wien
Tel.: +43 1 9821647
sepp.eisenriegler@rusz.at
www.rusz.at

Projektkoordination

Heike Arold – INBA nachhaltige
Berufsbildung und Arbeit
Tel.: +49 (0) 4331 148791
arold@inba-sh.de
www.inba-sh.de
Ralf Kaufmann – nordprojekte
Kaufmann&Partner
Tel.: +49 (0) 4331 – 7707711
kaufmann@nordprojekte.de
www.nordprojekte.de

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Allgemeine Beschreibung des nationalen Konzeptes	4
2.1 Art und Nutzen der Qualifizierung	4
2.2 Allgemeines Ziel der Qualifizierung	4
2.3 Beschreibung der Zielgruppe	5
2.4 Qualitätsstandards und deren Bedeutung	5
2.5 Didaktische Struktur der Module	6
3. Ablauf und Struktur der Qualifizierung	6
3.1 Empfohlene Lehr- und Lernmethoden	8
3.2 Lehrziele und zu vermittelnde Kompetenzen je Modul	8
3.3 Darstellung der Lehr- und Lerninhalte je Modul	16
3.3.1 Modul „Verwaltung und Geschäftsprozesse“	16
3.3.2 Modul „Warenankauf/-annahme“	17
3.3.3 Akquisition von Waren und Kunden	21
3.3.4 Modul „Organisation Wareneingang“	21
3.3.5 Modul „Verkauf“	23
3.3.6 Modul „Transport von Elektroaltgeräten“	23
3.3.7 Modul „Lagerung von Elektroaltgeräten“	24
3.3.8 Modul „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“	25
3.3.9 Modul „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“	26
3.3.10 Modul „Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen“	28
3.3.11 Modul „Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter/Kundenbezogene Kompetenzen“	28
3.4 Empfohlener Ablaufplan zur Umsetzung der Qualifizierung	32

1. Einleitung

Das nationale Qualifizierungskonzept wurde von dem österreichischen Partner des Erasmus+ Projektes "QualiProSH Electro", R.U.S.Z – Verein zur Förderung der Sozialwirtschaft, unter der Leitung von "nordprojekte Kaufmann&Partner" und "INBA – Institut nachhaltige Berufsbildung und Arbeit" entwickelt. Die Basis für das nationale Qualifizierungskonzept stellt das Europäische Konzept für eine geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second Hand Sektor "Fachkraft Elektroaltgeräte" dar, das im Rahmen des Erasmus+ Projektes "QualiProSH Electro" entwickelt wurde. Weitere Grundlagen für das nationale Konzept sind das Qualifikationsprofil sowie die Qualitätsstandards, die im Rahmen von zwei Leonardo da Vinci-Vorgängerprojekten "QualiProSecondHand" und "QualiProSH II" entwickelt wurden. Die jeweiligen Lehr- und Lerninhalte und Ziele sowie die Kompetenzen und Fähigkeiten, die im Rahmen der Qualifizierung vermittelt werden, wurden in den zwei Projekten mittels detaillierter Arbeitsprozessanalysen vom Institut Technik und Bildung (IT + B) der Universität Bremen identifiziert. Der Inhalt sowie die strukturelle Umsetzung wurden an die nationalen Rahmenbedingungen des österreichischen Berufsbildungssystems, die nationalen Arbeitsmarktbedingungen und den Bedarf der Zielgruppe in Österreich angepasst.

Der R.U.S.Z – Verein zur Förderung der Sozialwirtschaft hatte im Rahmen eines, vom AMS Wien beauftragten Innovationsprojektes LehrabbrecherInnen im zweiten Bildungsweg zum Lehrabschluss begleitet. Im Vergleich zum Ansatz des Erasmus+ Projektes "QualiProSH Electro" drängt sich die Entwicklung einer Halblehre auf, die – ähnlich wie bei einem Bachelor- versus Master-Studium – einen formalen Bildungsabschluss für benachteiligte Jugendliche darstellt und – wenn es passt – zu einem vollwertigen Lehrabschluss auch mit Matura ausgebaut werden kann. Dieser Vorschlag wurde im Rahmen des Multiplier-Events in Wien mit den anwesenden ExpertInnen besprochen und für gut aber mühsam (Einigung der Sozialpartner ist Voraussetzung) befunden.

Das nationale Qualifizierungskonzept basiert vornehmlich auf der 2005 überarbeiteten Lissabon-Strategie für nachhaltiges Wachstum und Beschäftigung und trägt zur Professionalisierung des Second Hand Geschäftsfeldes "Elektroaltgeräte" bei. Die Abfallrahmenrichtlinie der EU 2008 stärkt durch die erweiterte Abfallhierarchie (Vermeidung-Vorbereitung zur Wiederverwendung-Recycling(zuerst stofflich dann thermisch)-Ablagerung) Aktivitäten zur Wiederverwendung und die Vorbereitung zur Wiederverwendung deutlich. Das 7. Umweltaktionsprogramm der EU 2013 fordert die Langlebigkeit von Produkten, deren reparaturfreundliche Konstruktion und deren Wiederverwendung bis 2020.

Der am 02.12.2015 veröffentlichte Circular Economy-Aktionsplan der EU Kommission „Den Kreislauf schließen – Ein Aktionsplan der EU für die Kreislaufwirtschaft COM(2015) 614 final“ und die seither entwickelten Stellungnahmen und Veröffentlichungen zeigen den aktuell wachsenden Bedarf an derartigen Qualifizierungen. „Realising the benefits will also depend upon how well and quickly adequate skills and education for the circular economy can be developed and rolled out“ meint die Europäische Umweltagentur im EEA Report No 2/2016. „In dem Kommissionsvorschlag werden die sozialen und beschäftigungsbezogenen Vorteile ... nicht ausreichend berücksichtigt. Es fehlt an den erforderlichen Anpassungsmaßnahmen in Form von Aus- und Weiterbildung der Arbeitnehmer.“ heißt es in der Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EESC-2016-00042-00-01-PA-TRA-DE) an deren Erstellung der R.U.S.Z-Vorsitzende als Experte der Study-Group III mitgearbeitet hat.

In den nachfolgenden Kapiteln wird das Konzept einerseits im Allgemeinen und andererseits dessen Umsetzung erläutert. Die zugrunde gelegten Qualitätsstandards und das EU-Konzept sowie die didaktische Ausarbeitung einzelner Teile (Module und deren Inhalte und Zeitpläne zur Umsetzung sowie Lehr- und Lernmaterialien) und ergänzende Produkte wie ein Assessmentinstrument zur Identifikation von Kompetenzdefiziten und ein Instrument zur Bewertung der Qualität der durchgeführten Qualifizierung kann auf der Projektwebsite www.qualiprosh.eu downgeloaded oder unter den oben genannten Kontaktdaten abgerufen werden.

2. Allgemeine Beschreibung des nationalen Konzeptes

R.U.S.Z verfügt über ein erstklassiges, einschlägiges Netzwerk, das sich großteils für die Implementierungsergebnisse interessiert und als Anwender in Frage kommt:

- “die umweltberatung” Wien koordiniert das ReparaturNetzWerk Wien, das erste Spin-off des R.U.S.Z. Sie ist Teilorganisation im großen Dachverband der Wiener Volksbildung „Wiener Volkshochschulen GmbH“. Der österreichische „advisor“ ist Leiter von “die umweltberatung” Wien.
- Die Wiener Volkshochschulen sind die größte Erwachsenenbildungsorganisation Wiens und als solche prädestiniert an der Umsetzung konstruktiv mitzuarbeiten. Der Direktor der Volkshochschule Donaustadt hat sein Interesse bereits bekundet.
- Das ReparaturNetzWerk Wien, ein Qualitätsverbund seriöser Reparatur- und ReUse-Betriebe verfügt über knapp 70 Mitgliedsbetriebe und stellt ein Potential für die spätere Beschäftigung als ausgebildete „Fachkraft Elektroaltgeräte“ dar. Bei frühzeitiger Einbindung können die Kleinbetriebe eher für die Beschäftigung der Zielgruppenpersonen interessiert werden.
- RepaNet Austria, der österreichische Dachverband für sozialintegrative Betriebe, die im ReUse- und Recycling-Sektor tätig sind, ist besonders als Adressat für ausgebildete Zielgruppenpersonen, aber auch die Anwendung des Curriculums für eigene Zwecke geeignet. Der Geschäftsführer zeigt sich dementsprechend interessiert.
- Das Arbeitsmarktservice Wien (AMS Wien) ist der größte einschlägige Player. Zur Landesgeschäftsführerin besteht eine gute Gesprächsbasis. Auch wenn in Zeiten steigender Arbeitslosigkeit die Budgets immer knapper werden, besteht doch eine Chance, über die derzeit laufende Kooperation (Arbeitstrainings für Langzeitarbeitslose) hinausgehend, projektspezifisch zusammenzuarbeiten.

Alle genannten Organisationen/Institutionen arbeiten seit vielen Jahren zusammen, um ökologische und/oder soziale Ziele zu erreichen. Sie sind alle an der Schaffung von neuen, vielversprechenden Job-Profilen interessiert und wollen grüne Arbeitsplätze schaffen – unter anderem um Ressourcen zu schonen.

2.1 Art und Nutzen der Qualifizierung

Die jüngsten ordnungspolitischen Entwicklungen auf der EU-Ebene zum Thema Circular Economy lassen einen weiteren Nachfrageschub nach qualitativ hochwertigen Second Hand Produkten erwarten, sodass zukünftig mit einem Wachstum des Marktes in der ganzen EU zu rechnen ist. Der Sektor bietet schon heute zahlreiche Arbeitsplätze und eine Beschäftigungsperspektive, insbesondere für am Arbeitsmarkt Benachteiligte. Mittels des vorliegenden Qualifizierungskonzeptes sollen die Professionalisierung des Second Hand Sektors vorangetrieben, neue Beschäftigungsmöglichkeiten geschaffen und die Arbeitsmarktmobilität gefördert, sowie eine EU-weite Vergleichbarkeit der Kompetenzen geschaffen werden.

2.2 Allgemeines Ziel der Qualifizierung

Das Hauptziel der Implementierung ist natürlich die Erprobung des Gesamt-Curriculums „Fachkraft Elektroaltgeräte“ und die Vornahme allfälliger, landesspezifischer Anpassungen. Daneben gilt es aber auch das Image von ReUse-Produkten positiv zu beeinflussen, um das

zukunftsfähige Geschäftsfeld aufzubereiten und abzusichern. Nur damit ist sichergestellt, dass zusätzliche Partner, die ernsthaftes Interesse am Curriculum zeigen, dieses auch mit wirtschaftlichem Erfolg anwenden werden.

Die Erhöhung der Job-Chancen und der Fähigkeiten und Fertigkeiten sollen ja nicht nur auf die im Projektrahmen angesprochenen Zielgruppenpersonen beschränkt bleiben, sondern möglichst vielen benachteiligten Jugendlichen (und Älteren) zugutekommen.

Aber auch der gesellschaftliche Mehrwert der Erhöhung der Ressourceneffizienz durch die Verlängerung der Produktnutzungsdauer ist ein wichtiges Ziel. Das Reparatur- und Service-Zentrum R.U.S.Z macht traditionell eine ausgezeichnete Medienarbeit zum Thema Ressourcenschonung. Auch im Projektzusammenhang wird es möglich sein, den einen oder anderen redaktionellen Beitrag in wichtigen elektronischen und Print-Medien unterzubringen.

2.3 Beschreibung der Zielgruppe

Junge Menschen, die Schwierigkeiten haben, am Arbeitsmarkt (wieder) Fuß zu fassen, stellen die Hauptzielgruppe dar. Ob sie als Langzeitarbeitslose gelten, arbeitsuchend gemeldet sind, oder sich nach dem Schulabschluss/-abbruch eine längere Pause gegönnt haben, ist aus unserer derzeitigen Sicht von geringer Bedeutung.

Auch LehrabbrecherInnen, die in der Folge keine adäquaten Jobchancen vorgefunden haben, kommen in Frage.

Sollten nicht genügend Jugendliche für die Erprobung der Gesamtqualifizierung zur Verfügung stehen – dies ist uns im Rahmen von StarGate passiert (siehe S. 5) – könnten wir uns der seit Jahren zur Verfügung stehenden Zielgruppe Langzeitarbeitslose zuwenden und sie im Rahmen von 12-wöchigen Arbeitstrainings ausbilden.

Eine weitere höchst interessante, weil in Österreich wachsende Zielgruppe, könnten so genannte Pensions-Transitkräfte sein: Arbeitslose, die nur mehr drei Jahre bis zum gesetzlichen Pensionsantritt vor sich haben. Derzeit werden für diese Zielgruppe seitens des AMS Wien und des Sozialministeriums spezielle Programme entwickelt.

Für alle gilt: eine technische Vorqualifikation ist von Vorteil, handwerkliches Geschick ist Voraussetzung.

2.4 Qualitätsstandards und deren Bedeutung

Grundlage der europäischen Vergleichbarkeit der Qualifizierung "Fachkraft Elektroaltgeräte" sind einerseits die gleichen Lehr- und Lernziele und –inhalte sowie die gleichen zu vermittelnden Kompetenzen. Und andererseits die Qualitätsstandards, die jedes nationale Konzept berücksichtigt.

Die Qualitätsstandards beschreiben die Bedingungen und den Rahmen für die Umsetzung der Qualifizierung. Dabei handelt es sich um festgelegte Kriterien, die unabhängig von der Region in der das Konzept umgesetzt wird, Gültigkeit haben. Sie sollen dazu beitragen, dass das Qualifizierungskonzept bestimmte Anforderungen und Richtlinien erfüllt. Sie soll diese somit messbar machen. Die Messbarkeit liefert einen Beitrag zur Vergleichbarkeit der Kompetenzen und Fähigkeiten, die durch die Qualifizierung (Ausbildung) erworben 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.

Eine detaillierte Darstellung und Auflistung aller Qualitätsstandards, die es zu berücksichtigen gilt, ist in einem separaten Dokument zusammengefasst und beschrieben. Dieses Dokument kann auf der Projektwebsite www.qualiprosh.eu unter „**documentation and downloads**“ unter **Kapitel 2.4 downgeloaded** werden.

2.5 Didaktische Struktur der Module

Die didaktische Aufbereitung der Module ist einerseits einheitlich und andererseits praktikabel und nachvollziehbar gestaltet. Das erfolgte vor dem Hintergrund, dass die einzelnen Module auch losgelöst von dem Gesamtkonzept umgesetzt werden können. Jedes Modul umfasst eine Einführung, eine Tabelle der Lehr-/Lerninhalte, ein Grobkonzept zur Umsetzung und detaillierte Zeitpläne sowie eine Auswahl an Lehr- und Lernmaterialien.

Die Einführung gibt einen Überblick über die Ziele des Moduls sowie eine kurze Beschreibung (z.B. zu den Inhalten), eine methodische und didaktische Analyse und einige Anmerkungen zu den verwendbaren Materialien.

Die Tabelle der Lehr-/Lerninhalte gibt einen Überblick über die unterschiedlichen Unterrichts-/Lehreinheiten des Moduls, deren Inhalte und die Lehr-/Lernmaterialien, die jeweils verwendet werden können. Die unterschiedlichen Unterrichts-/Lehreinheiten sind mit Nummern versehen (A, B, ...), die sich in dem Grobkonzept sowie den detaillierten Zeitplänen wiederfinden.

Das Grobkonzept zur Umsetzung gibt einen Überblick über die Unterrichtstage insgesamt. Pro Tag werden jeweils die entsprechende Unterrichtseinheit, die Dauer der Einheit, die Lehrziele, die zu nutzende Lehrmethode, die Lehrinhalte sowie mögliche Methoden zur Lernkontrolle und zu verwendendes Material und Ausrüstung dargestellt.

Die detaillierten Zeitpläne geben einen detaillierten Überblick über jeden einzelnen Unterrichtstag und die jeweiligen Lehreinheiten pro Tag, die Inhalte, die zu nutzenden Materialien und Lehrmethoden. Es handelt sich um einen detaillierten Zeitplan.

Anmerkung: Die Inhaltstabellen enthalten all das Wissen (die Lehrinhalte), das den Lernenden vermittelt werden muss, damit sie die Kompetenzen und Fähigkeiten erwerben, die erforderlich sind, um die Tätigkeit als Fachkraft für Elektroaltgeräte gut ausüben zu können. Um die europäische Vergleichbarkeit der Qualifizierung sicher zu stellen, dürfen nur geringfügig Veränderungen in den Inhalten vorgenommen werden. Das Grobkonzept sowie die detaillierten Ablaufpläne sind im Wesentlichen Empfehlungen, die individuell angepasst werden können.

3. Ablauf und Struktur der Qualifizierung

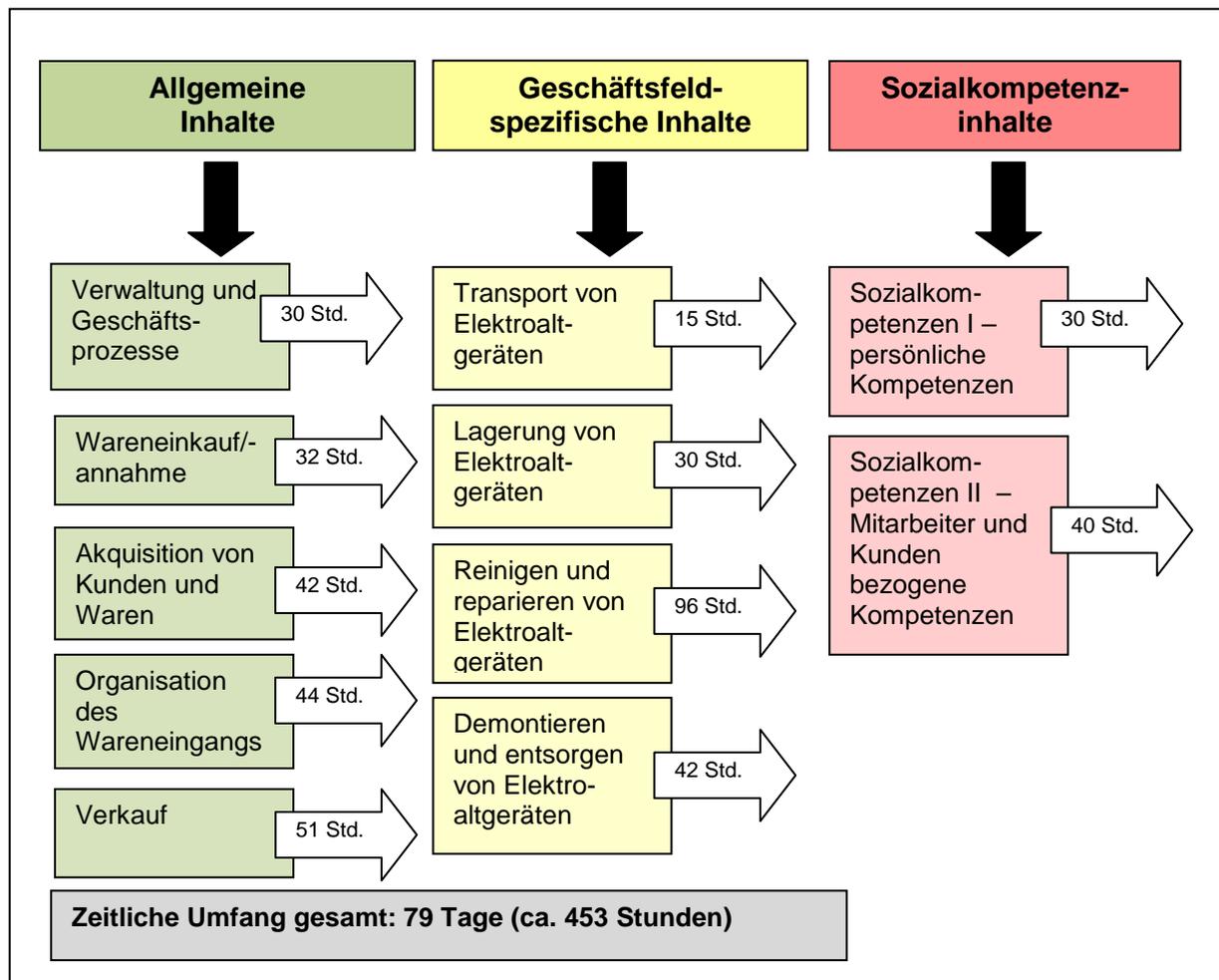
Die Qualifizierung "Fachkraft Elektroaltgeräte" umfasst insgesamt drei unterschiedliche Lernbereiche:

1. Allgemeine Inhalte, die auch in anderen Second-Hand Geschäftsfeldern zum Tragen kommen.
2. Geschäftsfeldspezifische Inhalte, die die spezifischen Arbeitsprozesse im Geschäftsfeld Elektroaltgeräte berücksichtigen.
3. Inhalte, die die notwendigen Sozialkompetenzen fördern.

Die drei Lernbereiche sind insgesamt in 11 Module unterteilt:

1. Verwaltung und Geschäftsprozesse
2. Wareneinkauf/-annahme
3. Akquisition von Waren und Kunden
4. Organisation des Wareneingangs
5. Verkauf
6. Transport von Elektroaltgeräten
7. Lagerung von Elektroaltgeräten
8. Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten
9. Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten
10. Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen
11. Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter und Kunden bezogene Kompetenzen

Eine Zuordnung der einzelnen Module zu den drei Lernbereichen und deren zeitlicher Umfang stellt nachfolgende Grafik dar. Der zeitliche Umfang der einzelnen Module bezieht sich auf die Zeit, die erforderlich ist, um das theoretische Wissen/Lehrinhalte zu vermitteln. Da die Qualifizierung auch praktische Lehranteile umfassen soll bzw. kann, ist der reale zeitliche Umfang wesentlich höher. Er hängt von der Organisation der Qualifizierungsumsetzung der gesamten Qualifizierung ab. Der dargestellte Umfang ist nur ein zeitlicher Richtwert.



3.1 Empfohlene Lehr- und Lernmethoden

Die Vorbereitung auf den positiven Abschluss der Ausbildung wird durch Motivationsarbeit, Training der Schlüsselqualifikationen und Praxiserwerb in zwei Übungsfirmen des Reparatur- und Service-Zentrums R.U.S.Z und die Teilnahme an einem Vorbereitungslehrgang in Kleingruppen für die Abschlussprüfung, aber auch individuelles Coaching gewährleistet.

Der innovative Charakter unseres Zuganges besteht im Ansatz, die TeilnehmerInnen mit einem Modell mit starker Marktnähe als Lernumgebung anzusprechen (im Unterschied zu einem schulisch orientierten System).

Das didaktische Modell des zielorientierten Wissenstransfers in die gelebte Praxis wird dem sinnentleerten Lernen auf Vorrat vorgezogen.

3.2 Lehrziele und zu vermittelnde Kompetenzen je Modul

Die Analyse des europäischen Second Hand Sektors hat nicht nur einen generellen Bedarf an Qualifizierungen der dort Beschäftigten bzw. Unternehmen hervorgebracht, vielmehr wäre aufgrund der absehbaren und zukünftigen Entwicklung des Second Hand Sektors die Entwicklung einer Erstausbildung, z.B. zur Fachkraft Second Hand, angebracht.

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.

Wie die Ergebnisse der Analyse des europäischen Second Hand Sektors gezeigt haben, umfasst der Sektor eine Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsprozesse und –aufgaben. Deren genauere Untersuchung im Rahmen von betrieblichen Fallstudien hat verdeutlicht, dass eine klare Differenzierung zwischen geschäftsfeldübergreifenden und sektorspezifischen Arbeitsprozessen und –aufgaben vorgenommen werden kann.

Die nachstehenden Tabellen zeigen eine Übersicht über die Kernarbeitsprozesse, Arbeitsaufgaben und die erforderlichen Kompetenzen.

Kernarbeitsprozesse	Arbeitsaufgaben	Kompetenzen/Fähigkeiten
Management/Verwaltung aller Geschäftsprozesse	Personalplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • 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

		<ul style="list-style-type: none"> optimieren • Verwaltungskennntnisse • IT-Fertigkeiten • Logistikkennntnisse • Verständnis für die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen • 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 sicherzustellen
	Organisation von Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsfähigkeit • Verwaltungskennntnisse • 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 • Verwaltungskennntnisse • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Probleme der MitarbeiterInnen hinsichtlich ihrer Arbeit wahrzunehmen • Fähigkeit, die Qualitätssicherung sicherzustellen
	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 • Marketingkennntnisse

		<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Markt • In der Lage sein, ein Image aufzubauen
Akquisition von Waren und KundInnen	Organisation und Gestaltung von Werbemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • IT-Fertigkeiten • Kreativität (Kenntnisse über Gestaltungstechniken) • In der Lage sein, unterschiedliche Werbemaßnahmen zu organisieren • In der Lage sein, Werbung für VerbraucherInnen umzusetzen • Fähigkeit zum Formulieren • Lokale Marktkenntnisse • Kenntnisse über lokale Medien • KundInnenorientierung
	Beobachtung des Marktes	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalyse und Recherche • Kommunikationsfähigkeit • Marktkenntnisse (inkl. Konkurrenten, Trends) • In der Lage sein, Zielgruppen und ihren Bedarf zu identifizieren • Soziologische Fähigkeiten
	Suche nach Verkaufsangeboten mittels unterschiedlicher Medien und Vergleich mit dem Bedarf des Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungen in Marktanalyse und Recherche • Kommunikationsfähigkeit • Sektorkenntnisse • IT-Fertigkeiten • Kenntnisse über unterschiedliche Medien • 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 • Kommunikations- und Kontaktfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Motivation und Engagement • Fähigkeit, mehr als notwendig zu arbeiten
	Beteiligung an Promotionsaktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Organisationsfähigkeit • Kenntnisse in der Gestaltung von Werbemaßnahmen • Kreativität • In der Lage sein, zu erkennen, dass das

		<p>Unternehmen spezielle Angebote hat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, zwanglose Vorschläge für Aktivitäten zu machen • Fähigkeit, saisonale Veranstaltungen zu organisieren
	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • Kommunikationsfähigkeit • Fähigkeit, LieferantInnen und KundInnen mit Tipps zu versorgen • In der Lage sein, mit lokalen Akteuren zusammenzuarbeiten
	Entwicklung von Werbematerial	<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"> • Verwaltungskennntnisse • Kommunikationsfähigkeit • 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 (so vorhanden)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennntnisse • 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"> • Verwaltungskennntnisse • 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 der Geschäftsverwaltung • IT-Fertigkeiten • In der Lage sein, Anweisungen zu verstehen • Fähigkeit, Dokumentationen zu verwalten
	Identifikation von Spendenarten und Warenangeboten (z. B. Art und Zustand)	<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. annahme	- Qualitätsprüfung (z. B. Zustand, Funktionalität)	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Verwaltungskennntnisse • Kenntnisse zu Funktion, Technologie und Materialien von Waren • Kenntnisse über Qualitätsmanagementsysteme • In der Lage sein, Qualitätsprotokolle zu führen
	Bewertung des Wiederverkaufswertes und ggf. der Reparaturkosten	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zu Preisen • Kalkulationskenntnisse • Materialkenntnisse • Einschätzen eines allfälligen Reparaturaufwandes, inkl. Zeitaufwand • Kenntnisse zu Warenwert • Marktkenntnisse
	Preiskalkulation beim Warenankauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse in der Preis-/Kalkulationsgestaltung • Erfahrungen in Marktanalysen und Recherche • Marketingkenntnisse • Marktkenntnisse • Fähigkeit der Beurteilung der Qualität der Waren • 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 beschafften Waren (z. B. mit Warenwirtschaftssystem)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungskennnisse • Kenntnisse im Warenankauf • 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 • Kenntnisse über andere Arbeitsbereiche
Lagerung der Waren	Sortierung der Waren entsprechend 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 • Fähigkeit zur vorsichtigen Manipulation der Waren
	Transport von Waren im Lager	<ul style="list-style-type: none"> • Logistische Fähigkeiten • Materialkenntnisse • Physische Belastbarkeit • Evt. Staplerführerschein • Fähigkeit zur vorsichtigen Manipulation der Waren • 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 • Fähigkeit zur vorsichtigen Manipulation der Waren
	Bereitstellen der Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Warenbestand • Fähigkeit zur vorsichtigen Manipulation der Waren
	Vorbereitung der Waren für die Auslieferung	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über den Warenbestand • Verpackungs- und Versandbedingungen kennen • Fähigkeit zur vorsichtigen Manipulation der Waren • Organisationsfähigkeit
Verkauf der Waren	Preiskalkulation für den Warenverkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse in der Preisgestaltung und Kalkulation • Markt- und Warenkenntnisse

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 vorsichtig arbeiten zu können und geduldig zu sein
	Sortieren der Waren nach Kategorien	<ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • Kenntnisse zu internen Warenkategorien • In der Lage sein, Waren zu unterscheiden • Fähigkeit, eine geeignete Warenplatzierung vorzunehmen
	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 • Kommunikationsfähigkeit • Produktkenntnisse • Kundenorientierung • Ehrlichkeit • Fähigkeit den Kunden zu unterstützen
	Gebrauch von Kassen- und Warenwirtschaftssystemen	<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 Warenwirtschaftssystem zu bedienen
	Erstellen von Angeboten im Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkenntnisse • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit, für das Internet zu formulieren • Marktorientierung • Kenntnisse in Marktanalysen
	Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Kommunikationsfähigkeit • Produktkenntnisse • Fähigkeiten im Beschwerdemanagement • Kenntnisse zu Garantie / Gewährleistung • Beratungsfähigkeiten
	Umgang mit schwierigen Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Konfliktfähigkeit

Transport der Waren	Fahren eines Transportfahrzeugs	<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 in der Manipulation von Waren • Fähigkeit bestimmte Ladungen nach Kategorien zu identifizieren (z. B. in Bezug auf gefährliche Güter) • Fähigkeit zur schnellen Beurteilung der Transportfähigkeit von Waren • 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"> • Verwaltungskennnisse • In der Lage sein, mit den Auftragspapieren korrekt umzugehen • IT-Fertigkeiten • Fähigkeit mit Warenwirtschaftssystemen umzugehen
	Demontage der Waren beim „Lieferanten“ (z. B. Haushaltsgroßgeräte)	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse 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
Reinigen und Reparieren von elektrischen Geräten	Qualitätsprüfung	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage sein, eine Qualitätsprüfung durchzuführen • Kenntnisse zur Funktion von Waren • Fähigkeit, den Warenzustand 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 • Reinigungskennnisse (Mittel 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"> • Marktkennnisse • Organisationsfähigkeit • IT-Fertigkeiten • Kalkulationsfertigkeit • Kenntnisse über Ersatzteile und ihre ursprüngliche Nutzung • Preiskenntnisse von Ersatzteilen

3.3 Darstellung der Lehr- und Lerninhalte je Modul

3.3.1 Modul „Verwaltung und Geschäftsprozesse“

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
AO	Ein Kleinunternehmen und sein Nutzen	Darstellung von Inhalten und die Verwaltung von Geschäftsprozessen in Kleinunternehmen
A1	Ausbildung und Zertifizierung in Kleinunternehmen	Erläuterung der Ausbildung
A2	Identifizierung des Qualifikationsbedarfs	Erläuterung von Ausbildungsbedarf mit Vor- und Nachteilen
A3	Bewertungsprozesse in Assessment Centern	Erläuterung warum diese Methode ein erfolgreiches Instrument ist; Identifizierung der wichtigsten Sitzungen im Rahmen von Assessment Prozessen
B0	Persönliche Entwicklungsplanung	Erläuterung von Personalentwicklungsplanung (PEP) und deren Verwendung in Kleinunternehmen
B1	Ziel der persönlichen Entwicklungsplanung	Erläuterung der Arbeitsschritte in der PEP

B2	Selbstbewertung	Erläuterung warum Selbstbewertung wichtig ist
B3	Portfolio	Arbeitsschritte zum Portfolio und zur Personalgestaltung (Beispiel)
C0	Ausbildung von sozialen Kompetenzen in Kleinunternehmen	Training zu sozialen Bedürfnissen: <ul style="list-style-type: none"> - Sich gegenseitig kennen lernen und von einander lernen; - Effektiver kommunizieren; - Besseres Ausdrücken von Wünschen, Bedürfnissen, Gedanken, Bedingungen und Erwartungen usw.
C1	Kommunikationsarten	Überblick über die Kommunikationsarten wie indirekte und direkte Kommunikation, One-way und Two-way Kommunikation usw.
C2	Coaching-Gespräche	Training zu unterschiedlichen Kommunikationsarten; Arbeiten im Zweierteam
C3	Arten von Charakteren	Training zu unterschiedlichen Arten von Charakteren wie aufbrausend, melancholisch; Arbeiten im Zweierteam
D0	Unternehmerische Ausbildung/Unternehmertum	Diskussion/ Brainstorming zum Unternehmertum, wie das genaue Bestimmen von Produkten und Dienstleistungen in Kleinunternehmen, Geschäftspläne usw.
D1	Business-Kommunikation	Ziele, Prioritäten, Strategien der Business-Kommunikation; Arten, Effektivität, Effizienz der Business-Kommunikation
D2	Geschäftsleitung	Erläuterung was Geschäftsleitung ist und warum sie wichtig ist, lernen wie man leitet
D3	Business-Kommunikations-Training	Training von Business-Kommunikation und Geschäftsleitung in Paaren wie z.B. zwischen Kunde und Händler
E0	Ausbildung Finanzen	Diskussion/ Brainstorming zum Finanzwesen wie Verständnis von Grundbegriffen, einfache Kalkulationen, Cashflow usw.
E1	Finanzbuchhaltung	Lektionen zur Buchhaltung, Budgetierung, Überwachung der Buchführung, Kontrolle, Prüfung, Inspektion, Analyse der Buchführung
E2	Praktische Durchführung von Finanzaufgaben	Praktische Arbeiten mit Finanzdokumenten

3.3.2 Modul „Warenankauf/-annahme“

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A	Einführung in das Modul	Worüber werden wir reden? Präsentation der Meilensteine
B. Produkt		
B.1.	Produktkenntnis (Welche Produkte/Produktfamilien gibt es?)	Über welche Produkte werden wir reden? Ergebnis: Liste von Produkten, die behandelt werden (inkl. einer Vorstellung von Kriterien)
B.2.	Fähigkeit, verschiedene Güter zu unterscheiden;	Welche Untergruppen/Kategorien der Produkte gibt es? Technologie, Materialien, Herstellungsart
B.3.	Wissen bezüglich Funktion und Technologie	Überblick über die richtige Handhabung der Produkte
B.4.	Materialkenntnis	Verwendbar v.a. zur Demontage und zum Feststellen von Abfall, bzw. für den Umgang mit Komponenten
B.5.	<i>Unterm modul Test der</i>	Wissensüberprüfung über das Unterm modul „Produkt“

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
	<i>TeilnehmerInnen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis über die Produktzusammensetzung • Kenntnis über das richtige Zerlegen und Bearbeiten • Kenntnis über die Produktnutzung und was für den Betrieb notwendig ist • Fähigkeit, zwischen den verschiedenen Produktkategorien zu unterscheiden und zusammengehörende Teile zu gruppieren
C. Qualität		
C.1.	Kenntnisse über Qualitätssicherungssysteme (falls vorhanden)	Präsentation des Qualitätsmanagements (-sicherungs-) systems: Wofür nutzen wir ein Qualitätssystem? Wo bin ich darin integriert? Von welchen Abläufen bin ich betroffen?
C.2.	Kenntnis von internen Standards (im Zusammenhang mit Qualitätssicherungssystemen und –protokollen)	Detailpräsentation der für dieses Modul nützlichen Abläufe; Präsentation und Erklärung der anzuwendenden Kriterien; Anwendung im Arbeitsbereich
C.3.	Einen Qualitätstest durchführen können	Präsentation und Anwendung von Checklisten: Wie ist zu prüfen? Wie kann ich einen Eindruck davon bekommen, selbst wenn ich das Produkt nicht sehe (telefonisch)?
C.4.	Umgang mit Qualitätssicherungsprotokollen (Funktionstest)	Funktionstests – beim Wareneingang bzw. –ausgang; Markieren/Kennzeichnen des Produkts. Was ist zu tun, wenn die Ware nicht den Qualitätskriterien entspricht? Grundlagen für Entscheidungen (Entscheidungsbasis)
C.5.	<i>Unterm modul Test der TeilnehmerInnen</i>	Wissensüberprüfung über das Unterm modul „Qualität“ <ul style="list-style-type: none"> • Verständnis vom Qualitätssystem • Fähigkeit, die Dokumentenvorlagen zu verwenden, Verständnis von Anleitungen und Abläufen • Fähigkeit, Tests durchzuführen
D. Kosten und Wert von Reparaturarbeiten		
D.1.	Kalkulationskenntnisse	Die Kenntnis niederschwelliger Tätigkeiten wird vorausgesetzt. Sind diese nicht vorhanden, müssen spezielle Lehreinheiten von Fachverbänden abgehalten werden Auffrischung einfacher mathematischer Aufgaben, Zusammenhänge, Faktoren, welche in die Kalkulierung einfließen müssen (Einkaufspreis, Kosten, Gewinnspanne,...)
D.2.	Fähigkeit die Reparaturdauer und –kosten einzuschätzen (Arbeit, Ersatzteile, etc.)	Diese Einheit muss NACH dem Modul „Reinigung & Reparatur“ stattfinden, sodass die TeilnehmerInnen bereits ein Gefühl dafür haben, wie lange eine Reparatur dauert.

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
		Identifizieren, was repariert oder ersetzt werden muss und Definition allgemeiner „Standardarbeitszeit“ für gewöhnliche Reparaturen. Berücksichtigung verschiedener Faktoren: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeit • Bedarf an Ersatzteilen – wo sind diese zu finden, zu welchen Kosten? Bestellung (wie bestellt man Ersatzteile oder –komponenten) • Preis der Betriebsstoffe
D.3.	<i>Untermodul Test der TeilnehmerInnen</i>	Mathematische Übungen, basierend auf Standardsituationen
E. Markt & Preis		
E.1.	Marktkennntnis, -analyse und -forschung	Woher bekomme ich Erkenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> • Preise • Verkäufer • Einkäufer • Vorgänge des Ver- und Einkaufs und Verhandlungen
E.2.1.	Kenntnisse über den Wert von Gütern	Eher auf der Basis von Rollenspielen als nur durch Ausgabe von Preislisten
E.2.2.	Kenntnisse über Wareneinkauf	Kenntnisse über den Vorgang des Wareneinkaufs
E.2.3.	Beschaffungsweg Schenkung	Beschreibung der Kennzeichen einer Schenkung von Gebrauchsgütern, rechtlicher Hintergrund, Schritte und Prozesse, Auswahlkriterien
E.2.4.	Beschaffungsweg Sammlung bzw. Bereitstellung durch (kommunale) Sammelstellen	Schritte und Prozesse während der Sammlung von Gebrauchsgütern, Auswahlkriterien, Bereitstellung für den Second Hand Sektor
E.3.1.	Preiskenntnisse	Wo findet man genaue Informationen? Unterschied zu E.2.1: Hier wird nach dem genauen Preis gesucht, keine Schätzwerte: Internet, Kataloge, KollegInnen
E.3.2.	Kenntnisse über Preisbildung/Kalkulation	Vorwiegend eine Wiederholung von D1, unter Berücksichtigung von Logistik- und Marketingkosten
E.4.	Fähigkeit die allgemeine Qualität der Ware zu beurteilen, um einen Marktpreis zu schätzen.	Marktpreise recherchieren Kenntnisse über Preisbildungsfaktoren
E.5.	Kenntnis über Marketing	Das Verständnis einen Verkaufsraum zu gestalten und

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
		<p>die Kunden/Kundinnen willkommen zu heißen.</p> <p>Besichtigung von Verkaufsräumen: Warum werden die Dinge in dieser Art und Weise organisiert? Wie wird der Preis der Kundschaft kommuniziert?</p>
E.6.	Untermodul Test der TeilnehmerInnen	Eine Übung in der dem/der Auszubildenden eine Aufgabe gestellt wird; so wird diesem aufgetragen einen möglichen Verkaufspreis zu definieren und verschiedene Schritte des Verkaufes darzustellen.
F. Logistik		
F.1.	Logistische Fähigkeiten	<p>Optimierung der Lagerhaltung und interner Umlagerungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - durch den Einsatz von Holzklötzen auf einem Plan - durch die Organisation des Schulungsraumes
F.2.	Logistische Fähigkeiten (Transport)	<p>Wie werden Waren ordnungsgemäß und sicher bewegt; die Gabelstapler-Genehmigung ist hier nicht inkludiert</p> <ul style="list-style-type: none"> - manuelle Handhabung - Palettieren - Bewegen - für den LKW-Transport vorbereiten
F.3.	Kenntnisse über andere Arbeitsgebiete	Besichtigung anderer Arbeitsbereiche
F.4.	<i>Untermodul Test der TeilnehmerInnen</i>	Vorgabe eines Lagerbestands; dieser ist effizient auf einem Plan einzuordnen
G. Verwendung von administrativen Werkzeugen		
G.1.	Administrative Kenntnisse und Fähigkeiten	Informationsfluss; Erhalt eines Formulars, dieses ist auszufüllen und an den richtigen Empfänger zu senden.
G.2.	Kenntnis der notwendigen Dokumentation	Eingangsformular, Bedienungsanleitung, KundInneninformation,...
G.3.	IT Kenntnisse	<p>Im Fall eines computergestützten Inventarsystems (Barcode-Systems):</p> <p>Einstieg in das Programm</p> <p>Nutzung des Programms</p> <p>Kennzeichnung der Waren</p> <p>Nachverfolgen der Ware</p>

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
G.4.	Untermodule Test der TeilnehmerInnen	Überprüfung, ob die richtige Information zur richtigen Zeit unter Verwendung des richtigen Instruments gegeben wird

3.3.3 Akquisition von Waren und Kunden

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A0	Marketing	Definieren Markt, Marketing und die Grundlagen des Marketing
A1	Marketingmix	Definieren von Marketingmix und seine Elemente
A2	Marketingplan	Erklären, wie man einen Marketingplan erstellt
A3	Arbeitsauftrag 1	Erstellung eines Marketingplans in Teamarbeit
A4	Marktforschung	Vorbereitung und Durchführung einer Marktforschung, entdecken ihre Bedeutung
A5	Erforschen des 1. und 2. Marktes	Was ist primäre und sekundäre Marktforschung, wie sammelt man Infos, Informationsquellen
A6	Arbeitsauftrag 2	Teamarbeit bzgl. Informationsquellen und die Vorbereitung der Marktforschung
A7	Arbeitsauftrag 3	Teamarbeit in der Marktforschung über einen Fragebogen
A8	SWOT-Analyse	Was ist eine SWOT-Analyse und warum ist sie wichtig
B0	WERBUNG	Definition von Werbung und wie Sie erfolgreich werben
B1	Arbeitsauftrag 4	Teamarbeit im Bereich der Werbung
B2	Arbeitsauftrag 5	Teamarbeit im Bereich der Werbung und informieren der KäuferInnen
B3	Informieren	Werbung über verschiedene Medien und die Häufigkeit der Werbung
C0	KOMMUNIKATION	Definition von Kommunikation, Faktoren, die Einfluss auf die Kommunikation und Kommunikationsfähigkeit haben
C1	Schnelles Antworten	Fähigkeiten für schnelles Antworten
C2	Erfolgreiche Kommunikationsfähigkeiten	Teamarbeit bzgl. einer erfolgreichen Kommunikation und die Elemente einer erfolgreich aufgebauten Kommunikation
D0	ORGANISATION UND KOORDINATION	Die Bedeutung von Organisation und Koordination und Organisationsprozessen
D1	Motivation	Definieren einer zeitlichen Motivation, Gründe für die Motivation, wie motiviert man
D2	Motivationsfaktoren	Erklären verschiedener Faktoren der Motivation

3.3.4 Modul „Organisation Wareneingang“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A. Einführung in den Unterricht			
A0	Einführung	Einführung in das Modul	Präsentation
A1	Überblick über das Geschäftsfeld	Einführung in das Geschäftsfeld; Überblick über Markttrends; Die Rolle, die das Geschäftsfeld im Leben von Menschen aus Entwicklungsländern spielt	Präsentation Diskussion (Methode)
B. Korrespondieren mit Lieferanten			
B0	Suche nach Informationen im Internet	Das Wesentliche und die Organisation im Internet; Suche nach Informationen	Präsentation

B1	Geschäftskommunikation	Arten und Prinzipien; Formulierung von Problemen und Fragen	Präsentation (Rollenspiel - Kontaktaufnahme)
B2	Regel zur Geschäftskorrespondenz	Arten der Korrespondenz (formaler Brief, E-mail, Scannen von Dokumenten)	Präsentation Beispielmaterien zu dem Thema Zeitplan für einen Transport
B3	Kommunikation auf einer ausländischen Ebene im Rahmen der Routineaufgaben am Arbeitsplatz (in englischer Sprache)	Fachterminologie in Bezug auf den Bereich Second Hand und die Arbeitsprozesse; Die Terminologie ist erforderlich, wenn man entsprechend mit Vertragspartnern korrespondiert - Schreiben von E-Mails; relevante Formen in dem Geschäftsfeld; Prüfen der Fähigkeiten, die für zur Geschäftskorrespondenz benötigt werden	Präsentation; Lehrmaterial zu dem relevanten Thema; Tests
B4	Angebote von Lieferanten	Inhalt der Angebote; Verschiedene Arten von Angeboten in Bezug auf die Art der Lieferung; Betriebliche Vorschriften hinsichtlich der Lieferanten (- politik)	Unternehmensangebote; Präsentation
B5	Gebrauch angewandter Software	Erstellung von zusammenfassenden Tabellen und Grafiken (Vergleich der Angebote)	Arbeiten mit dem PC (Tabellen in EXCEL; Präsentation; Beispielangebote;
C. Bestellung von gebrauchten Waren			
C0	Vorbereitung für einen Deal (Vertrag)	Entwicklung eines aktuellen Kauf- u. Verkaufvertrags / Bestellung von Waren	Kauf- u. Verkaufsvertrag; Beispiel einer Warenbestellung
C1	Deal (Vertrag) abschließen	Arten der Korrespondenz; Unterschreiben eines Vertrags / Bestätigen einer Warenbestellung	Arbeiten mit dem Internet
C2	Erstellung einer Proforma- Rechnung für die Lieferung von Waren	Beispiele	Präsentation; Beispiel Proform-Rechnung
C3	Durchführen einer Zahlung einer Performa-Rechnung	Durchführung von Geldtransfers; Digitale Unterschrift; Auftrag einer Bankzahlung; Internet Banking	Muster bestellen; Arbeiten mit dem PC
D. Logistik im Transport			
D0	Transportarten von Waren	Transportarten	Präsentation Diskussion
D1	Formulierung von Ladedokumenten; (auch für den Fall von Waren außerhalb der EU)	Erforderliche Dokumente, die während des Transports einer Ladung benötigt werden (innerhalb/außerhalb der EU)	Lieferschein; Packlisten;
E. Wareneingang und Sortierung			
E0	Technologischer Prozess	Organisation des Unternehmens bezgl. des Wareneingangs u. des	Präsentation; Technologische Systeme; Diskussion

		Sortierens von Waren (allg. Infos): Identifizierung der Ladung; Inspektion; Organisation der Sortierung (Unternehmensvorschriften / -richtlinien, - 1. u. 2. Ware, abgelehnte Waren, Waren für die Instandsetzung); Wiegen und Kennzeichnung der Waren; Praktische Aufgabe für die Sortierung	
E1	Buchung einer Ware	Bearbeitung einer Ware in Bezug auf ihre Lagerart und Registrierung; Arbeiten Sie mit einer speziellen Software für die Warenlagerung	Präsentation Software (als Option im Rahmen des Moduls)
	Abschlusstest	Durchführen eines Abschlusstests, der die Inhalte des Moduls umfasst	

3.3.5 Modul „Verkauf“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A	Besondere Merkmale der Zweitmärkte und Unternehmen	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele, Diskussion
B	Grundlagen des Marketing	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Secondhand-Umfeld aus Marketingperspektive.
C	Grundlagen der Logistik	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Secondhand-Umfeld aus Logistikperspektive
D	Einsatz einer umfassenden Kommunikation	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Gebrauchsgüter-unternehmen und Kommunikation in Unternehmen
E	Zusammenfassung	Zusammentragen der Ergebnisse der Gruppenarbeit, Diskussionen, Erstellung von Schlüsselwegen und Bezugsrahmen für die Erstellung, Umsetzung und Bewertung oder die Vermarktung/Vertriebsstrategie des Unternehmens.
BB	Textilinformationen	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele. Vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern
CC	Unternehmen im Geschäft	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele, Gruppenarbeit, vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern
DD	Verkaufsprozess	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele.
EE	Verkaufsunterlagen	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele.

3.3.6 Modul „Transport von Elektroaltgeräten“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
T	Modulinhalte	

TA	Telefontraining	Wie trete ich am Telefon gegenüber dem Kunden auf, welche Informationen benötige ich vom Kunden
TB	Abholung	Planung der Abholung (Fahrzeuggröße, Personenanzahl usw.), Tourenplanung
TC	Kundenbesuch und Beladen	Verhalten gegenüber und in den Räumlichkeiten des Kunden, Sichtprüfung der Artikel, Einladen der Artikel, Sicherung der Artikel, Folgen schlechter Ladungssicherung
TD	Transport	Worauf muss beim Transport geachtet werden, Ausladen des Fahrzeugs, Übergabe an die Warenannahme
TE	Warenauslieferung	Wiederholung Ladung und Sicherung und Hinweise für die Auslieferung
TZ	Übungen	Übungen zur Tourenplanung und Ladungssicherung

3.3.7 Modul „Lagerung von Elektroaltgeräten“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A1	Prinzipien der Lagerhaltung	Vermittlung der Grundlagen; Einbeziehung des Arbeitsplatzes über arbeitsprozessintegrierte Bildungsvermittlung
A2	Eingang von Elektroartikeln	Arbeitsprozessintegrierte Beispiele für grobsortierte Vorlagerung (Grobstruktur und praktisches Stockpiling)
A3	Sichtkontrolle und Qualitätsbewertung	Arbeitsprozessintegrierte Hinweise auf betriebsbezogene Kontrollaufgaben und Qualitätschecks (konkreter Bezug auf Schwerpunkte der Arbeitsaufgaben)
A3	Prüfung der zu lagernden Elektroartikel, Sichtkontrolle	Beurteilungskriterien erarbeiten bzw. definieren; Festlegung auf ReUse („First Hand“ to „Second Hand“), Kontrolle durch „zweites Urteil“
A3	Qualitätsprüfung und Produktbeurteilung Teil 1	Produkt in stabiler Lage auf den Prüftisch legen Sichtkontrolle des Elektrogeräts nach Beschädigungen, Löchern, Verfärbungen, Schimmelbildung, Wasserschäden u.ä. durch falsche Behandlung Beurteilung von Verunreinigungen und Möglichkeit ihrer Beseitigung
A3	Qualitätsprüfung und Produktbeurteilung Teil 2	Funktionskontrolle Sichtkontrolle Beschädigungsanalyse Reinigung ja wenn: Produktmaterialien waschbar Produkte unbeschädigt bzw. reparierbar sind Problematische Flecken entfernbar sind
B1	Prüfmodul	Lernen am ausgewählten Beispiel
B2	Aussortierung für Drittmärkte	Vor Einordnung in Lagerprozesse: Bestimmung einzelner Elektroerzeugnisse zur Überstellung an Drittmärkte (Endgültiges Ausscheiden aus Second-Hand-Märkten für Elektroartikel) (kein ReUse desselben Produkts)
C	Reinigung/Reparatur unterschiedlicher Maschinen und Elektroartikel wie z.B.	Überblick über Reinigungsfunktionen die Maschinen und deren unterschiedliche Funktion. Wann werden welche Maschinen gereinigt? Erläuterung von Reinigungsvorschriften im Umgang mit

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
	Waschmaschinen, Wäschemangel, Bügeleisen oder Kaffeemaschinen um die Geräte verkaufsfähig zu erhalten.	Elektroartikeln generell! Was soll wie repariert werden?
D	Verpackung für Lagerung	Nutzen und Zweck von Verpackung, Unterschiede zwischen verschiedenen Verpackungen
E	Standortfixierung	Wo wird das Produkt in welcher Form gelagert? Welche Kennzeichnung soll erfolgen?
F	Bestandsaufnahme	Praktische Ausführung anhand von Beispielen
G	Bestandspflege	Kriterien der Sortierung, Saisonunterschiede
H	Kunden- und Verkaufsservice	Kommunikationsprozesse mit Kunden und Verkauf festlegen und erproben

3.3.8 Modul „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A	ÜBERPRÜFUNG VON ELEKTROALTGERÄTEN	
A1	Einführung in das Modul / Überblick	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Rahmenbedingungen • Secondhand-Marktbedingungen
A2	Sichtprüfung von Elektroaltgeräten	<ul style="list-style-type: none"> • Selektionskriterien • Dokumentation der Prüfung
A3	Sicherheitsunterweisung	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmerschutz allgemein • Konsumentenschutz (Gewährleistung, Produkthaftung) • Arbeitnehmerschutz (persönliche Schutzausrüstung Erstunterweisung)
A4	Umgang mit dem Prüfgerät GT Lite/Pro	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfgeräte für Sicherheitstests
A5	Funktions- und abschließender Sicherheitstest bei Elektro(alt)geräten	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionsweise elektrischer Geräte am Beispiel Waschmaschine • Funktionsweise elektrischer Geräte am Beispiel Espresso-maschine • Sicherheitstest von Geräten mit Prüfgerät GT Lite/Pro
B	WIRTSCHAFTLICHKEIT DER INSTANDSETZUNG VON ELEKTRO-ALTGERÄTEN	
B1	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen bei der Instandsetzung von Elektroaltgeräten	<ul style="list-style-type: none"> • Marktüberblick Neugeräte • Marktüberblick Secondhand-Geräte

	<ul style="list-style-type: none"> • Marktüberblick Ersatzteillieferanten • Kenntnis der internen Kostenstruktur (Arbeitsstunden / Produktivmitarbeiter, anteilige Kosten für Verkaufsberatung, Administration, Miete, Energie)
--	---

3.3.9 Modul „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“

Nr	Titel der Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
AO	<i>WEEE - Märkte</i>	Einführung in die WEEE-Märkte - Vorträge
A1	Umfassende Beschreibung der WEEE - Märkte	Kurzer geschichtlicher Abriss, Märkte in der EU und lokale Märkte – Marktstrukturen /Vorträge
A2	Marktakteure in den WEEE-Märkten	Private, öffentliche Akteure /Vorträge und Statistiken
A3	Die Rolle der sozioökonomischen Betriebe auf WEEE – Märkten	Marktposition, Handlungsvollmachten, wirtschaftliche Lage/ Vorträge, Statistiken
A4	WEEE – Direktiven und Gesetzgebung und deren Einfluß	Einführung in WEEE – Richtlinien und nationales Recht / Vorträge, Statistiken, Gesetzes Kommentare , Diskussion
B0	<i>WEEE und Produkt-Listen</i>	Einführung in WEEE Produkt-Listen / Vorträge und praktischer Unterricht im WEEE - Abteilung
B1	WEEE Produktströme	WEEE Produktströme im Großhandel / Vorträge, Statistiken
B2	Zuständigkeit	Wo liegen die Zuständigkeiten bei den praktischen WEEE Aktivitäten/ Vorträge, Diskussion
B4	ISO 14001 Standard	Präsentation anhand eines Unternehmensbeispiels / Vorträge, Gruppenarbeit
C0	<i>Annahme und Kennzeichnung</i>	Einführung in Annahme und Kennzeichnung im WEEE Arbeitsbereich
C1	Umgang mit eingehenden Gütern	Kundenservice, Phase 1-Aktivitäten / Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
C2	Kennzeichnung der Güter	Phase 2- Aktivitäten, Pünktlichkeit, Dokumentationsmöglichkeiten/ Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
C3	Auflisten der Gütereingänge	Phase 3- Aktivitäten, Dokumentationsmöglichkeiten/ Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
C4	Trennen der verschiedenen Güter	Phase 4- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
C5	Sortieren der Güter	Phase 5- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
C6	Wiederverwendungsüberprüfung	Phase 6- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit
D0	<i>Wiederverwendungsüberprüfung</i>	Einführung in die Überprüfung von WEEE-Produkten/Vorträge
D1	Zerlegungsprozess	Der Gesamtprozess des Zerlegens/Vorträge
D2	Aussortieren von Ersatzteilen	Praktische Aspekte des Aussortierens von

		Ersatzteilen/Vorträge, Team-Work, Gruppenarbeit, "Brainstorming"
D3	Sortieren	Praktische Aspekte des Sortierens / Vorträge, Team-Work, Gruppenarbeit, "Brainstorming"
E0	<i>Instandsetzung, Verkauf, Transport</i>	Einführung in Instandsetzung, Verkauf und Transport von WEEE – Material/Vorträge
E1	Das richtige Wiederherstellen	Wiederherstellungs-Prozess: praktische Aspekte/Vorträge, Team-Work
E2	Transportrecht	Rechtliche Besonderheiten/Vorträge
E3	Garantie und Haftung beim Verkauf wiederverwendbarer Güter	Rechtliche Besonderheiten/Vorträge
E4	Preise für den Materialverkauf	Preisgestaltung, Verhandlungsstrategien, Verträge/Vorträge, Diskussion, "Brainstorming"
F0	<i>Evaluation / Entwicklung</i>	Wie lassen sich neue Möglichkeiten im WEEE-Geschäft schaffen/ Vorträge, Diskussion, "Brainstorming"
F1	Bewertung der Ergebnisse	Methoden und Techniken der Erfassung, Indikatoren, Dokumentation/ Vorträge, Diskussion, ISO 14001, Statistiken
F2	Mehr oder weniger Tonnen	Umweltaspekte vs. Wirtschaftlichkeit des WEEE Zerlegungsprozesses: "Gibt es einen Widerspruch?"/Statistiken, Diskussion, Team-Work
F3	Sparen beim Transport	Preisgestaltung und Rentabilität beim Transport/ Vorträge, Statistiken, Diskussion
F4	Neue Ideen für den Job	Strategien zum Erhalten und Verbessern der innovativen Atmosphäre im Betrieb, Verantwortung der Geschäftsführer und Werk-Meister/Vorträge, Diskussion, Team-Work
F5	Bessere Sicherheit	Sicherheit als Querschnittsphilosophie in allen Aktionen; Vorträge, Diskussion
G0	<i>Geschäftsplan</i>	Umfassender wirtschaftlicher Ansatz/Vorträge, Diskussionen, Team-Work
G1	Neuer allgemein gültiger Plan für das WEEE Geschäft	Möglichkeiten der Zusammenarbeit im WEEE-Geschäft /Vorträge, Diskussionen, Team-Work, „Brainstorming“
G2	Netzwerk: Vertrieb	Bekanntnis zum Modell Netzwerk, Zuständigkeiten und Pflichten, Arbeitsteilung (Teilnehmer), Prinzipien für gleiche und gerechte Einnahmenverteilung innerhalb des Netzwerkes/Vorträge, Diskussion, Team-Work, "Brainstorming"
G3	Netzwerk: Instandsetzung	Kernnetzwerk, andere mögliche Mitglieder (z.B. Unternehmen, öffentliche Einrichtungen), Arbeitsteilung / Vorträge, Diskussionen, Team-Work
G4	Wiederherstellen des Abfalls	Bisher nicht erschlossene Möglichkeiten, Verbindung mit nationalen Instandsetzungs-Programmen (national und lokal)/Vorträge, Diskussionen
H0	<i>Qualifikation durch OP¹ – Model</i>	Umfassende Präsentation of OP – Model / Vorträge
H1	OP – Model	OP's Ziele, Nutzen für Organisation und Einzelnen/Vorträge

¹OP – model, das bei Kaarinan Työttömät ry und Ekokaarina Oy entstanden ist, bezieht sich auf ein umfassendes Qualifizierungssystem, das jede Arbeitsaufgabe in jeder Abteilung identifiziert hat und mit den Qualifizierungsstandards der Berufsschulen zweiter Ebene abgeglichen hat.

H2	OP's Praxis	Evaluation-Prozess der Mitarbeiter/Vortrag
H3	Fähigkeitszeugnisse für die Mitarbeiter	Inhalt der Diplome, weiterer Gebrauch der Diplome für Mitarbeiter/Vortrag
H4	Kooperation mit Berufsschulen	Praktische Möglichkeit der Zusammenarbeit zwischen regionalen Sekundarschulen und beruflichen Schulen

3.3.10 Modul „Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen“

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- u. Lerninhalte
AO	KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT	Einführung in Kommunikation
A1	Kommunikationsarten	Verschiedene Arten der Kommunikation
A2	Äußere Erscheinung	Äußere Erscheinung und "dress code" Diskussion über äußere Erscheinung
A3	Teilnahme an Kommunikationsprozessen	Verbesserung der eigenen Kommunikation durch das Verstehen eigener und fremder Kommunikationsstile. Übungen
B0	UMGANG MIT KONFLIKTEN	Wann treten Konflikte auf Schritte damit umzugehen Übungen
C0	KRITIKFÄHIGKEIT	Akzeptanz von Kritik Typen der Kritikunfähigkeit
D0	TEAMWORK	Vorteile der Zusammenarbeit
D1	Individual- und Teamentwicklung	Wie wird ein Team?
D2	Arten der Zusammenarbeit	Verschiedene Arten der Zusammenarbeit Übungen
E0	DURCHSETZUNGSFÄHIGKEIT	Was ist Durchsetzungsfähigkeit und wann soll man sich durchsetzen?
E1	Durchsetzungstechniken	Verschieden Techniken des Durchsetzens Ist sich durchsetzen immer die beste Wahl?
E2	Charakteristika durchsetzungsstarken Verhaltens	Unterschiede zwischen durchsetzungsstarkem, passive und aggressivem Verhalten Übungen
F0	VERHANDLUNGSWISSEN	Wann sollte verhandelt werden?
F1	Grundkonzepte der Verhandlungsführung	Was sind Grundkonzepte der Verhandlungsführung
F2	Verhandlungsstile	Zwei Verhandlungsstile
F3	Vorbereitung auf Verhandlungen	Wie bereite ich eine Verhandlung vor?
F4	Die Auswahl der Verhandlungsstrategie	Wie verhandle ich? Zwei Strategien
F5	Einflussnahme auf Verhandlungen	Wie beeinflusse ich Verhandlungen
F6	Verhandlungsabschluss	Angemessene Zeit und Abschluss einer Verhandlung

3.3.11 Modul „Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter/Kundenbezogene Kompetenzen“

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
----	--------------------------	---------------------------------------

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A	Organisationsfähigkeit	
A0	Organisatorische Fertigkeiten am Arbeitsplatz: Organisation des Arbeitsablaufs	Präsentation des Arbeitsablaufs und der Arbeitsprozesse; Anforderungen an Übersichten und Termine
A1	Priorisierung	Unterricht für die Erstellung von Prioritäten. Kennenlernen des Konzeptes: wichtige Aufgaben zuerst um das eigene Ergebnis zu verbessern. Brainstorming: Wie unterscheidet man zwischen wichtigen und weniger wichtigen Aufgaben? Identifikation der bestimmenden Faktoren (intern und extern) Schritte, um vorrangige Aufgaben zu erstellen: Nutzung einer „to-do-list“, eines Aufgabenplans oder vergleichbarer Planungsinstrumente, um Übersichten, Fristen etc. zu notieren, identifizieren kritischer Aufgaben. Ordnen der Aufgaben in einer logischen Reihenfolge dem Arbeitsablauf entsprechend- Systematisches Einrichten von Prioritäten differenziert nach dringenden, wichtigen und weniger wichtigen Aufgaben. Überwachen und ggf. verändern der Prioritäten und/oder streichen von Aufgaben auf einer fortschreitenden Grundlage.
A2	Planung und Zeitmanagement	Erklärung was Plan und Planung sind. (Aufgabe, Zeit, Materialien) Diskussion/Brainstorming: Was können wir in unserer Position planen? (Zeit und Materialien) Plan für den Tag, die Woche, den Monat - Meilensteine. Persönliche Planung: <ul style="list-style-type: none"> • Genaue Schätzung der Zeit und des Aufwandes, die benötigt werden, um eine Aufgabe zu erfüllen, • Identifikation der benötigten Materialien und Organisation der Aufgabenerfüllung. • Einhalten einer angemessenen Vorbereitungszeit für planmäßige Aufgaben. • Nutzung persönlicher Organisationsmittel(PC oder andere)
A3	Aufgabenkoordination und Verantwortlichkeit im Arbeitsablauf	Überblick über die Organisationsstruktur der Verkaufsabteilung, Rollen und Verantwortlichkeit der anderen Betriebsangehörigen, Kommunikationskette (wer berichtet wem über was?); Identifikation der Entscheidungsprozesse und Möglichkeiten der Aufgabenteilung.
B		
B0	Verantwortung am Arbeitsplatz	Präsentation der Verantwortung am Arbeitsplatz; grundsätzliche Verantwortlichkeit, Verantwortlichkeiten über die eigene Position hinaus.
B1	Prinzipien der Verantwortlichkeit	Prinzipien der Verantwortlichkeit in der täglichen Arbeit – Video Beispiele
B2	Zusätzliche Verantwortung: Verantwortung für Kollegen	Zusätzliche Verantwortung bei der Arbeit: Ehrlichkeit und die Fähigkeit Verantwortung für Kollegen zu übernehmen. Lehrspiel über „steht zu seinen Entscheidungen und Handlungen“
B3	Vermeidung unnötiger Risiken	Arbeitsschritte im Geschäftsbereich und im gestalten persönlicher Beispiele, wie man unnötige Risiken vermeidet.
B4	Persönliche	Brainstorming und

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
	Verantwortlichkeit als eine Voraussetzung für Arbeitsverantwortlichkeit	praktisches Arbeiten in Paaren; persönliche Verantwortlichkeit als Voraussetzung für Arbeitsverantwortlichkeit
B5	Bleibende Beziehungen zu KollegInnen	Gegenseitiges besseres Kennenlernen und voneinander Lernen; aufrichtige Kommunikation und bessere Verdeutlichung eigener Wünsche, Bedürfnisse, Gedanken, Bedingungen und Erwartungen; Pflege einer aufrichtigen Beziehung zu Anderen.
C		
CO	Problemidentifikation und Analyse	Erklärung dessen, was von dieser Kompetenz erfasst wird. Theorie: was ist ein Problem; Techniken zur Problemanalyse; Handlungsfolge bei Auftreten von Problemen; Problemprüfung; Formulierung von Lösungen und Vermeidung der Problemwiederholung.
C1	Hindernisse zur Problemlösung	Einführung zum Thema Hindernisse, denen Verkaufspersonal für Elektro-Altgeräte gegenübersteht, wenn es Probleme lösen und entscheiden soll.
C2	Problemlösung	Werkzeugkasten für das Finden der besten Lösung eines spezifischen Problems. Gruppenrollenspiel um zu lernen, wie Probleme in der Gruppe gelöst werden können – Nutzung der Gruppenerfahrung und des Gruppenpotenzials zur effektiven Problemlösung.
C3	Traditionelle und innovative Wege der Problemlösung mit dem Ziel der aktiven Umsetzung der Ideen.	Vergleich der beiden wichtigsten Wege; Diskussion der Vor- und Nachteile.
C4	Die 5-Wege-Methode	Methode, die darauf basiert, 5 Schlüsselfragen "Warum" zu setzen, wobei jede Folgefrage mit der Antwort auf die vorausgehende verknüpft sein muss. Die Antwort auf die fünfte Frage sollte die Wurzel des Problems beinhalten, die beseitigt werden muss.
C5	Pareto Methode	Bei dieser Methode liegt der Schwerpunkt zunächst auf der signifikanten Reduzierung eines Hauptproblems, um dann zum nächsten zu wechseln. Es ist wichtig dieselben Techniken für die Datensammlung zur Erstellung eines neuen Pareto Diagramms zu nutzen. Es soll zeigen, wie wir bislang das Problem behandelt haben/nutzt die gewonnene Erfahrung/und wie die neuen Hauptprobleme zu identifizieren und darzustellen sind.
C6	Methode - Ishikawa Diagramm (Fishbone)	Das Ursache-Wirkung-Diagramm, auch "Fishbone Diagramm" oder „Ishikawa-Diagramm“, ist eine Brainstorming-Technik, um mögliche Gründe für ein spezifisches Problem zu finden.
C7	SKAMPER-Methode	Methode, die die Problemlösungsgeschwindigkeit erhöht. Es handelt sich um eine Checkliste mit flexiblen Reaktionen.
C8	Individuelle gegen Gruppen Problemlösung	Vor- und Nachteile beider Ansätze
C9	Individualstil der Antwort auf eine besondere Situation – Ausfüllen eines Fragebogens	Unabhängiges Ausfüllen einer Selbstbewertung (Fragebogen) für eine Verkaufsperson von Elektro-Altgeräten in problematischen Situationen. Bericht des Ergebnisses. Diskussion.
D		

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
D0	Einführung	Präsentation der Ergebnisse von Studien über Kundenverhalten und –wünsche.
D1	Kommunikation mit Anderen	Handelt von Ursachen von Kommunikation. Das Modell zeigt wie Kommunikation funktioniert und beschreibt die typischen Kommunikationsbarrieren.
D2	Zuhören	Zeigt warum es wichtig ist, anderen zuzuhören, wie gutes und schlechtes Zuhörverhalten aussieht und streicht die Regeln heraus, die uns verdeutlichen, dass wir nichts Wichtiges in der Kommunikation verpasst haben.
D3	Nonverbale Kommunikation	Handelt von nonverbaler Kommunikation (Körpersprache, Entfernung zwischen Sprechern, Umgebung, Ton usw.) Konzentriert sich auf das Verhalten im Kommunikationsprozess.
D4	Konversation – verbale Konversation	Handelt von verbaler Kommunikation (WAS wir sagen) und von den Kapiteln allgemeinen Verstehens.
D5	Durchsetzungsfähigkeit	Handelt von inhaltlichen Konflikten und Beziehungskonflikten
D6	Persönlichkeitstypen	Präsentation verschiedener Typen der Persönlichkeit und deren Ausprägung
D7	Praxis: Freier Persönlichkeitstest	Rollenspiel um die Persönlichkeitstypen der Teilnehmer festzustellen; ihre Stärken und Schwächen in der Kontaktaufnahme zu Kunden und der Kundenkommunikation; notwendige Verbesserungen in der Kundenkommunikation und notwendige Schritte zur Kontaktaufnahme mit Kunden, die erlernt werden sollten.
E	Werbekompetenzen	
E0	Verkauf im Einzelhandel: Aussehen des Verkaufsraumes und Platzierung der Ware	Präsentation der Anforderungen für eine attraktive und angenehme Kundenumgebung: Einzelhandelsauslage (z. B. Discountpreise zusammen mit bekannten Markennamen); Aussehen des Verkaufsraumes und Warenplatzierung – Arten des Aussehens – Gruppierungen der Ware – weiße und braune Ware, saisonbasierte Arrangements, Markenzusammenstellung u.a.m. Verfügbarkeit von genügend Platz für Bewegungsfreiheit und Betrachtung der Ware durch den Kunden, genügend Licht; Auszeichnung der Ware; Sauberkeit und Ordnung.
E1	Zwingend erforderliche Anforderungen an die Verkaufsperson	Überblick über die Anforderungen: Direktkontakt mit den Kunden erfordert z. B. Körperpflege und –hygiene, angemessene Kleidung und Aussehen. Die Sprache des Kunden sprechen, d.h. vermeiden von unnötigen technischen Redewendungen; Außerordentlich gute Kenntnisse über die Ware, Funktionen und Merkmale, Marken, Vor- und Nachteile, Alter und frühere Nutzungsdauer (soweit bekannt), Kenntnisse des Unternehmens und seiner Geschichte, Verkaufspolitik und –verfahren (Wartung, Proben, Service, Rückgabe und Erstattungen).
E2	Phasen des Verkaufsprozesses und das erforderliche angemessene Verhalten	Präsentation der 7 Phasen: Die Eröffnung (Annäherung und Begrüßung); Identifikation der Kundenwünsche; Präsentation der Ware; Behandlung von Einwänden; Verhandlung; Verkaufsabschluss; Nachbereitung.

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
F		
F1	Identifikation der Kundenwünsche beim Verkauf von Elektro-altgeräten	Test und Zusammenfassung der Ergebnisse
F2	Aufbau einer Vertrauensbasis zum Kunden	Schritte zum Aufbau einer Vertrauensbasis zum Kunden; Ein drei Runden Rollenspiel – Konzentration, Beobachtung und Einzelheiten.
F3	Kommunikation mit Kunden	Coaching der Kenntnisse: Händler hat die Kontrolle; Verkauf geht vor; unterstützt die Antworten auf Käuferfragen; Verkaufserfolg baut auf; Einbezug in die Konversation bis zum Abschluss. Wie finde ich den besten Verkäufer von gebrauchten Computern.
F4	Ergebnisse der Verkäufer-Kunden Beziehung bei Elektro-Altgeräten	Fragebogen, der die Ergebnisse des kundenorientierten Verhaltens zusammenfasst.

3.4 Empfohlener Ablaufplan zur Umsetzung der Qualifizierung

Ausgehend von der Sensibilisierung wichtiger Stakeholder für die Qualifizierung von am Arbeitsmarkt Benachteiligter zu Elektroaltgeräte-Fachkräften durch unseren Multiplier Event am 25.09.2015 im Festsaal des Umweltministeriums, ist es leichter, Erwachsenenbildungsorganisationen und das AMS (als Fördergeber) für die Umsetzung zu gewinnen. Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und ein hochrangiger Kommissionsvertreter hatten die Keynotes gehalten, VertreterInnen von der Arbeiterkammer, der Wiener Umweltschutzabteilung und des AMS haben am Podium ihre Einschätzungen für die Realisierungsmöglichkeit geäußert.

Das Interesse an der Ausbildung zur EAG-Fachkraft wurde im Rahmen der ReUse Plattform² im Umweltministerium am 07.04.2016 neuerlich angeheizt. Der R.U.S.Z-Vorsitzende war zu einer Präsentation des mittlerweile praktisch erprobten Qualifizierungsprogrammes eingeladen worden. Die VertreterInnen der kommunalen Abfallwirtschaft können sich vorstellen, bestehendes Personal qualifizieren zu lassen, jedenfalls aber sozialökonomische Einrichtungen, die Dienstleistungen für sie erbringen anzuregen, von diesem Aus- und Weiterbildungsprogramm für ihr Personal Gebrauch zu machen.

Es wird empfohlen das vorhandene Interesse nach Projektende zu nutzen und insbesondere Träger von Erwachsenenbildungseinrichtungen proaktiv anzusprechen, die erarbeiteten Curricula in ihr Standardprogramm aufzunehmen. Bei den Volkshochschulen wurde schon ein durchaus positives Stimmungsbild erhoben. Das Wirtschaftsförderungsinstitut (<http://www.wifi.at/start>) und das Berufsförderungsinstitut (<http://www.bfi.at/home/>) sind weitere wichtige Ansprechpartner.

In jedem Fall ist es von Vorteil Mittel der aktiven Arbeitsmarktpolitik (in Österreich ist das AMS als Fördergeber zuständig) für dieses Qualifizierungsmodell zu gewinnen.

² Die ReUse Plattform war auf Initiative von R.U.S.Z und Reparaturnetzwerk Österreich RepaNet 2008 zur optimalen Umsetzung der Elektroaltgeräte-Richtlinie und der Abfallrahmenrichtlinie vom Umweltministerium eingerichtet worden.