

# BQM.dokumente

Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung  
von jungen Migrantinnen und Migranten

## Azubi-Auswahl mit Zukunft

Interkulturelles Einstellungsverfahren  
für Bürokaufleute und  
Kaufleute für Bürokommunikation



Dr. Andreas Hieronymus, Dr. Andreas Hutter, Carmen Wöbcke, Hülya Eralp

**2010 | Fassung für Bildungsträger**

Das Projekt BQM wird aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) im Ziel „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung“, Förderperiode 2007 – 2013, und von der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.



**Europäische Union**  
Europäischer Sozialfonds ESF

**Damit ist Hamburg beschäftigt!**



<b>Reihe</b>	Dokumente der BQM – Azubi-Auswahl mit Zukunft
<b>Herausgeber</b>	KWB – Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V. Haus der Wirtschaft Kapstadtring 10 22297 Hamburg Tel. 040 637855-00 Fax 040 637855-99 Internet: <a href="http://www.kwb.de">www.kwb.de</a> E-Mail: <a href="mailto:ehmke@kwb.de">ehmke@kwb.de</a>
<b>Projekt</b>	BQM – Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten Internet: <a href="http://www.bqm-hamburg.de">www.bqm-hamburg.de</a> E-Mail: <a href="mailto:Monika.Ehmke@kwb.de">Monika Ehmke, ehmke@kwb.de</a>
<b>Autoren</b>	Dr. Andreas Hieronymus Dr. Jörg Hutter Carmen Wöbcke Hülya Eralp Fotos Wöbcke / KWB e.V.
<b>Redaktion / Lektorat</b>	Monika Ehmke Dr. Trias Kolokitha Elisabeth Wazinski
<b>Bildnachweis</b>	Titel: Andres Rodriguez © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> S. 10 oben: Elnur © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 10 unten: Monika Adamczyk © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 18: Gina Sanders © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 21: mapoli-photo © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 22: Ewe Degiampietro © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 23: Ewe Degiampietro © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 28: pressmaster © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 29 links oben: Esther Hildebrandt © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 29 links unten: Fantasista © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a> , S. 29 rechts: erbepphoto © <a href="http://www.fotolia.de">www.fotolia.de</a>
<b>Gestaltung</b>	HAAGEN design, <a href="http://www.haagendesign.de">www.haagendesign.de</a>

Diese Veröffentlichung wird im Rahmen des BQM-Projektes aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds sowie der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert. Die von den Verfasser/-innen vertretenen Auffassungen stimmen nicht unbedingt mit denen der Förderer überein, die ferner keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben sowie für die Beachtung von Rechten Dritter übernehmen können.

# **Azubi-Auswahl mit Zukunft**

**Interkulturelles Einstellungsverfahren  
für Bürokaufleute und  
Kaufleute für Bürokommunikation**



## **Einleitung**

### **I Modul „Meine PC- und Interneterfahrung / meine Präsentationsfähigkeit“**

**1.1 Einführung in die Aufgabe** **9**

**1.2 Anleitung für die Beobachter** **11**

Vorbereitung für die Beobachtung:

Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Beobachtung, Auswertung und Interpretation

### **2 Modul „Angewandtes Rechnen“**

**2.1 Einführung in die Aufgabe** **15**

**2.2 Anleitung für die Beobachter** **15**

Vorbereitung für den Rechentest:

Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Anleitung für die Auswertung

### **3 Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“**

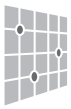
**3.1 Einführung in die Aufgabe** **21**

**3.2 Anleitung für die Beobachter** **22**

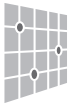
Vorbereitung für die Beobachtung:

Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Beobachtung, Auswertung und Interpretation



<b>4</b>	<b>Modul „Interkultureller Postkorb“</b>	
	Vorbemerkung zu Modul 4	<b>25</b>
<b>4.1</b>	<b>Arbeitsauftrag 1 „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“</b>	<b>26</b>
	Einführung in den Arbeitsauftrag 1	
<b>4.1.1</b>	<b>Anleitung für die Beobachter</b>	<b>26</b>
	Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede Beobachtung, Auswertung und Interpretation	
<b>4.2</b>	<b>Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb“</b>	<b>29</b>
	Einführung in den Arbeitsauftrag 2 Beobachtung, Auswertung und Interpretation	
<b>5</b>	<b>Anhang</b>	
<b>5.1</b>	<b>Anforderungsprofil für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation</b>	<b>31</b>
<b>5.2</b>	<b>Verschiedene Notations- und Rechenverfahren</b>	
<b>5.3</b>	<b>Glossar</b>	<b>39</b>



## Einleitung

Viele Betriebe stehen vor der schwierigen Aufgabe, aus einer Vielzahl von Bewerbern<sup>1</sup> die passenden Auszubildenden auszuwählen. Um dieses zu erleichtern, hat die Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten – kurz BQM – das Einstellungsverfahren „Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation entwickelt.

Wie die bereits veröffentlichten Einstellungsverfahren für gewerblich-technische Berufe und den Einzelhandel wurde der vorliegende Band gemeinsam mit Hamburger Unternehmen entwickelt und erprobt. Die praxisorientierten Tests erleichtern die Auswahl von geeigneten Bewerbern und berücksichtigen dabei gleichzeitig interkulturelle Kompetenzen.

„Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für Büroberufe besteht aus vier Modulen, die den betrieblichen Anforderungen dieser Branche entsprechen. Folgende Kompetenzen können getestet werden:

### **Modul 1: Meine PC- und Interneterfahrung**

- Affinität zur Hard- und Software sowie zu den vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des Internets,
- Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten,
- Fähigkeit, die erarbeiteten Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.

### **Modul 2: Angewandtes Rechnen**

- Mathematische Grundkenntnisse.

### **Modul 3: Englisch verstehen in Wort und Schrift**

- Verständnis der englischen Schriftsprache,
- englisches Hörverständnis.

---

<sup>1</sup> Anmerkung: Nur aus Gründen der Lesbarkeit wird bei allen geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt.

**Modul 4: Interkultureller Postkorb**

- Deutsche Rechtschreibkenntnisse,
- die Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbständig zu erledigen oder zu delegieren,
- Kooperations- und Teamfähigkeit.

Die Module enthalten jeweils eine Anleitung für die Beobachter und einen Beobachtungsbogen sowie eine Anleitung für die Bewerber. Für die Durchführung der vier Module muss etwa ein Vormittag eingeplant werden.

Die Module können auch einzeln durchgeführt werden. Pro Modul benötigen Sie zwischen 30 und 90 Minuten Zeit.

**Wie können Unternehmen geeignete Bewerber passgenau auswählen?**

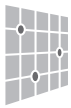
Personalverantwortliche in den Betrieben klagen vermehrt darüber, dass Zeugnisse und Schulnoten immer schwerer zu interpretieren seien. In einer Expertenanhörung des Bundesinstitutes für Berufsbildung haben Fachleute aus den Bereichen Wissenschaft und Wirtschaft mehrheitlich der Aussage zugestimmt, dass selbst die durch Zeugnisse attestierte Ausbildungsreife keine Garantie mehr für eine Ausbildungsfähigkeit sei und dass auch jemand mit schlechten Schulnoten ausbildungsreif sein könne.<sup>2</sup> Schulnoten und Abschlusszeugnisse stellen somit immer weniger gültige Kriterien für die Fähigkeit dar, eine betriebliche Ausbildung beginnen und erfolgreich abschließen zu können. Die mangelnde Aussagekraft von schulischen Zeugnissen zwingt zahlreiche Unternehmen dazu, verwertbare Informationen über die Ausbildungseignung von Bewerbern durch Einstellungstests zu ermitteln.

**Warum interkulturelle Kompetenzen in Auswahlverfahren berücksichtigen?**

Nicht zuletzt aufgrund der Bevölkerungsstruktur und der demografischen Entwicklung sollten die Potenziale von Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt werden. Viele junge Migranten verfügen über besondere Kompetenzen. Diese Jugendlichen kennen verschiedene Kulturen und sprechen oft mehrere Sprachen. Viele Personen mit Migrationshintergrund bringen, begründet durch ihre Herkunft, ein hohes Maß an Flexibilität und die Fähigkeit mit, Probleme differenziert zu betrachten.

---

<sup>2</sup> Bettina Ehrenthal, Verena Eberhard und Joachim Gerd Ulrich: Ausbildungsreife – auch unter den Fachleuten ein heißes Eisen. Ergebnisse des BIBB-Expertenmonitors, Bonn 28.10.2005, <<http://www.bibb.de/de/21840.htm>>.



In der Zeit der Globalisierung sind Unternehmen immer enger miteinander vernetzt; sie expandieren und kooperieren weltweit. Demzufolge sitzt die Kundschaft längst nicht mehr vor der eigenen Haustür, sondern überall auf der Welt. Um weiterhin konkurrenzfähig sein zu können, müssen Unternehmen offen sein für andere Kulturen, d. h. interkulturell denken und handeln können.

Angesichts interkultureller Unterschiede und verschiedener sozialer Gepflogenheiten der Geschäftspartner und Kunden sind Unternehmen gut beraten, in der Bürokommunikation auf ein kulturell gemischtes Personal zu setzen. Fachkräfte mit Migrationshintergrund können zwischen der Firma und den Kunden vermitteln, indem sie auf Wünsche bzw. Kritik der Kunden angemessen reagieren können. Ein interkulturelles Team kann flexibel auf die jeweilige Situation reagieren. Zudem wird häufig die Planung vereinfacht, wenn z. B. Dolmetscher-Tätigkeiten gefordert sind, die im internationalen Handel und in der Kommunikation mit ausländischen Geschäftspartnern eine immer größere Rolle spielen.

Immer mehr Unternehmen haben das Potenzial von mehrsprachigen Jugendlichen erkannt und sind an Auszubildenden mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen interessiert. Dennoch sind diese Jugendlichen bisher im Verhältnis zu Bewerbern ohne Migrationshintergrund in der dualen Ausbildung deutlich unterrepräsentiert.<sup>3</sup>

Hierfür gibt es eine Vielzahl von Gründen. Junge Migranten verfügen überdurchschnittlich häufig über keinen Schulabschluss oder „nur“ über einen Hauptschulabschluss.<sup>4</sup> Des Weiteren können viele Eltern mit Migrationshintergrund ihre Kinder bei der Berufswahl nicht hinreichend unterstützen. Zudem berücksichtigen Einstellungsverfahren vielfach nicht die interkulturellen Kompetenzen der Jugendlichen und sind unbewusst auf nur einen kulturellen Kontext ausgerichtet.

Dies zeigt sich beispielsweise dann, wenn in einem Rechentest viele Aufgaben in knapp bemessener Zeit gelöst werden müssen. Verkannt wird hierbei, dass sich die mathematischen Sprachsysteme innerhalb Europas stark unterscheiden, etwa bei der Bildung der Zahlworte, der Ziffernschreibweise sowie den Notationen und Automatisierungen bei den Rechenoperationen. Bewerber aus den Nachbarländern müssen unter Umständen Aufgaben zunächst umstellen, da sie andere Rechentechniken

---

3 Christel Alt und Mona Granato: Chancengleichheit von Jugendlichen mit Migrationshintergrund in der Beruflichen Ausbildung verwirklichen, Bonn 2001, [http://doku.iab.de/ibv/2001/ibv4101\\_3167.pdf](http://doku.iab.de/ibv/2001/ibv4101_3167.pdf)

4 Was machen die Jugendlichen nach ihrer Schulkarriere? Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten (BQM), Hamburg 2005, <http://www.bqm-handbuch.de/site/html/cms.php?cont=174&PHPSESSID=d229f46f521b2a1ed9ce5a6423b73c78;> sowie Schulabschlüsse: BQM, Hamburg 2005, <http://www.bqm-handbuch.de/site/html/cms.php?cont=173>

niken erlernt haben (siehe Tabelle im Anhang, Seite 38). Hierfür benötigen sie auch bei guten bis sehr guten mathematischen Kenntnissen etwas mehr Zeit.

Das vorliegende interkulturelle Einstellungsverfahren sensibilisiert für kulturelle Unterschiede dieser Art und berücksichtigt sie in den einzelnen Aufgaben sowie ihrer Bewertung. So können sowohl Bewerber mit Migrationshintergrund als auch Bewerber ohne Migrationshintergrund ihre Kompetenzen unter Beweis stellen.

## **Danksagung**

„Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation wurde unter der Federführung der BQM in Kooperation mit Dr. Andreas Hieronymus und Dr. Jörg Hutter entwickelt. Maßgeblich beteiligt an der Entwicklung und Erprobung der Module waren Hamburger Unternehmen, denen wir an dieser Stelle für ihr Engagement und ihren Einsatz herzlich danken: Simon Grupe von Gebr. Heinemann KG, Petra Melerski und Klaus Borkowsky von der Deutschen Telekom AG, Isabel Leppert von der Conergy AG, Konstanze Stopsack von der HCI Hanseatische Capital AG, Ümit Kalkan und Amin Ashraff von der Treu Group of Companies sowie Peter Ziegler von der Axel Springer AG.

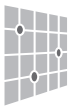


V. l. n. r.: Amin Ashraff, Simon Grupe, Petra Melerski, Klaus Borkowsky, Isabel Leppert, Konstanze Stopsack, Ümit Kalkan und Peter Ziegler



# Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit





## I.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ testet die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Affinität zur Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets,**
- **Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten,**
- **Fähigkeit, die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.**

Um diese Kompetenzen beurteilen zu können, haben die Bewerber zunächst die Aufgabe, ihre Erfahrung zusammenzustellen, die sie bisher mit dem PC und dem Internet gemacht haben. Sie sollen ihre Kenntnisse benennen und beschreiben, wie sie sich diese angeeignet haben (z. B. durch selbständiges Ausprobieren, gemeinsam mit Eltern oder Freunden, in der Schule usw.). Als Hilfestellung sind in der Anleitung für die Bewerber folgende Begriffe aufgelistet:

### **PC- und Internetbereiche**

- **Hardwarekenntnisse**

**Beispiele:**

Grundlegende Hardware (z. B. Mainboard, Prozessoren, Arbeitsspeicher, Festplatte, Laufwerke)

Schnittstellen (z. B. Sound- oder Grafikkarte)

Ausgabegeräte (z. B. Drucker, Bildschirm, Beamer)

Eingabegeräte (z. B. Maus, Tastatur)

Einlesegeräte (z. B. Scanner, Kartenlesegeräte)

- **Kenntnisse der Systemsoftware**

**Beispiele:**

Treiber und Betriebssysteme (z. B. Windows, Unix, Linux, Mac OS)

- **Kenntnisse Anwendungssoftware**

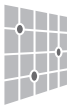
**Beispiele:**

Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationssoftware, Bild- und Multimediabearbeitung, Webseiten-Editoren etc.

- **Internet**

**Beispiele:**

Browsernutzung, Informationssuche, E-Mails, Foren, Chat, Weblogs, Bild- und Videoportale, Tauschbörsen, Podcasts etc.



Die Bewerber haben die Aufgabe, ihre persönlichen Kenntnisse auf Metaplan-Kärtchen aufzuschreiben und sie danach an einer Plakatwand anzuordnen. In einem letzten Arbeitsschritt stellt jeder Bewerber seine Kenntnisse und Erfahrungen mit dem PC und dem Internet in Form einer Präsentation der Gruppe vor.



Beobachtet wird hierbei, ob die Bewerber

- **Hardwarekenntnisse haben und sie benennen können,**
- **mit der Anwendung von Betriebssystemen vertraut sind,**
- **Software benennen können und deren Anwendung kennen,**
- **Möglichkeiten des Internets kennen und nutzen,**
- **ein Thema inhaltlich gliedern und strukturieren können,**
- **ein Arbeitsergebnis vor einer Gruppe präsentieren können.**



Auch größere Bewerbergruppen können mit dem Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen/meine Präsentationsfähigkeit“ getestet werden, da die Bewerber ihre Arbeitsergebnisse nacheinander präsentieren.



## I.2 Anleitung für die Beobachter

### Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Trotz des weltweiten Webs und einer immer globaler agierenden User-Gemeinde sind die in Deutschland handelsüblichen Softwareprodukte kein Standard in allen Ländern.

Der bedeutendste Unterschied bei der Nutzung von PCs und dem Surfen im Internet besteht nach wie vor in den unterschiedlichen Zugangschancen der Bevölkerung. Dies betrifft nicht nur Bürger in Schwellen- und Entwicklungsländern, in denen deutlich weniger als 10 % der Bevölkerung Zugang zu modernen Technologien und Kommunikationsmitteln haben. Betroffen sind auch bildungsferne Schichten in Deutschland.

Diese „digitale Kluft“ zeigt, dass die unterschiedlichen Zugangschancen zu den Informations- und Kommunikationstechniken stark von sozialen Faktoren abhängen und gesellschaftliche Auswirkungen haben können.<sup>1</sup>

#### **Beispiel:**

Um Hardware für breitere Bevölkerungsschichten zugänglich zu machen, hat ein Hochschullehrer vom Massachusetts Institute of Technology 2005 das gemeinnützige 100-Dollar-Laptop-Projekt „One Laptop per Child“ (OLPC) ins Leben gerufen.<sup>2</sup> Ziel dieses Vorhabens ist es, möglichst vielen Menschen den Zugang zu modernem Wissen über digitalisierte Medien zu ermöglichen und den Computer zu einer freien Wissensdatenbank und zu einem kindgerechten und vielseitigen Lernwerkzeug umzugestalten.

Dieses Vorhaben ist aber nur mit frei zugänglicher Software zu realisieren. Aus diesem Grund sind viele Regierungen der Entwicklungs- und Schwellenländer mittlerweile bestrebt, ihre Behörden nur noch mit „Freeware“ (kostenfreie Software) arbeiten zu lassen.<sup>3</sup>

Nicht nur unterschiedliche Zugangschancen, sondern auch kulturell bedingte Gewohnheiten und Vorlieben führen zu einem unterschiedlichen Nutzerverhalten. Diese Erkenntnis hat viele Unterneh-

---

1 Natalie Zwiefka: Digitale Bildungskluft. Informelle Bildung und soziale Ungleichheit im Internet, in: Internet Research, hrsg. von Patrick Rössler, Band 28, München 2007, <http://www.verlag-reinhard-fischer.de/PDF/Inter28.pdf>

2 Interview „Open Source ist wichtig für den OLPC“, Chris Blizzard von Red Hat über Open Source und das 100-Dollar-Notebook, <http://www.golem.de/0705/52227.html>

3 Thomas C. Green: MS in Peruvian open-source nightmare, in: The Register, Mai 2002, [http://www.theregister.co.uk/2002/05/19/ms\\_in\\_peruvian\\_opensource\\_nightmare/](http://www.theregister.co.uk/2002/05/19/ms_in_peruvian_opensource_nightmare/); vgl. weiterhin: Ingrid Marson: Brazil to mandate open source use, in: ZDNet, April 2005, <http://news.zdnet.co.uk/software/0,1000000121,39196592,00.htm>



men der Kommunikationstechnologie dazu gebracht, Ethnologen, Psychologen und Sozialwissenschaftler zu beschäftigen, die untersuchen, wie ein Produkt anwenderfreundlich zu gestalten ist, damit es auf dem Markt erfolgreich abgesetzt werden kann.

Hierbei stellen auf Marketing spezialisierte Ethnologen die folgenden Fragen: Welche Kultur geht wie mit Technologie um? Welche kulturellen Faktoren müssen dabei berücksichtigt werden? <sup>4</sup>

**Beispiel:**

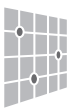
Die Untersuchung über den Umgang chinesischer Geschäftsmänner mit Pagern auf ihren Reisen in kabellosen ländlichen Gegenden in China mündete in der Entwicklung von Two-Way-Pagern eigens für den chinesischen Markt, mit denen man nicht nur Daten senden, sondern auch empfangen konnte. Die Erkenntnis wiederum, dass lateinamerikanische Anwender den PC eher in Gemeinschaft und weniger individuell nutzen, führte zur Entwicklung passender Sicherheits- und Datenschutztools.

Um die gesamte Variationsbreite von Anwendungen in der Informationstechnologie erfassen zu können, werden die Bewerber in dem Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ dazu ermutigt, ihre Erfahrungen und Kenntnisse individuell zu benennen und zu beschreiben. Die Aufgabe verzichtet beispielsweise bewusst darauf, nach einzelnen Komponenten von Microsoft-Programmen zu fragen, da diese Fragen die PC-Kultur einseitig widerspiegeln und andere Sozialisationserfahrungen ausschließen können. Deshalb ist bei der Bezeichnung von Hard- und Softwarekomponenten darauf geachtet worden, dass diese allgemein umschrieben sind oder dass mögliche Alternativen ausdrücklich benannt werden (z. B. „Textverarbeitung“ statt „Word“). Denn ob PCs mit Windows, Mac OS oder Linux als Betriebssystem benutzt werden, ist für die Beurteilung der Affinität zum Computer irrelevant.

Die Bewerber werden die Frage nach den eigenen PC- und Interneterfahrungen auch entsprechend ihres kulturellen Hintergrundes beantworten. Deshalb sollten die Prüfer auf die vorgestellte Vielfalt der Erfahrungen neugierig sein. Nicht nur Detailkenntnisse, sondern auch die Bandbreite und die Vielfalt der Nutzung drücken eine Affinität zu Informations- und Kommunikationstechnologie aus. Diese kann sich von der reinen Unterhaltung (z. B. PC-Spiele) über das Lesen und Informieren bis hin zum Kommunizieren (z. B. in Chat-Rooms) erstrecken. Vielfältige Nutzungsweisen geben häufig einen Hinweis darauf, dass die Bewerber Lernbereitschaft für firmeneigene Software des Ausbildungsbetriebs mitbringen.

---

<sup>4</sup> Erika Müller: Im Feld, dort wo das große Geld liegt, in: DATUM – Seiten der Zeit 01 (2005), <http://www.datum.at/0105/stories/773168/>



### Beobachtung, Auswertung und Interpretation

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Kompetenzen

- **Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets,**
- **Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten und**
- **Fähigkeit, die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren,**

zu erhalten sowie Beobachtungsfehler zu vermeiden, ist es notwendig, dass zunächst nur beobachtet und erst im Anschluss bewertet wird. Die Trennung der Beobachtung von der Bewertung ist in allen handlungsorientierten Tests ein gängiges Prinzip (z. B. in Assessment-Center-Verfahren).

- 1 Den Beobachtern / Prüfern stehen Beobachtungsbögen zur Verfügung. Dort finden sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (z. B. „beschreibt Umgang mit Netz- und Speicherteilen“ oder „beschreibt Umgang mit Anwendungssoftware“).
- 2 Durch Plus- oder Minus-Zeichen wird gekennzeichnet, ob diese Merkmale bei den Bewerbern beobachtbar sind. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen können auch zwei Plus- oder Minus-Zeichen vergeben werden.

**Beispiel:** Wenn ein Bewerber verschiedene Erfahrungen im Umgang mit Softwareprodukten beschreibt, können zwei Plus-Zeichen (++) vergeben werden. Wenn ein Bewerber keine Erfahrungen im Umgang mit Softwareprodukten beschreibt, werden zwei Minus-Zeichen (--) vergeben.

- 3 Die Beobachtungsbögen werden ausgewertet und anschließend interpretiert. Die Interpretation der Auswertung gibt Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für den Bürobereich.

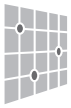
#### Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine gut ausgeprägte Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	1 + 2
Der Bewerber zeigt keine ausreichende Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	3 + 4



# Angewandtes Rechnen





## 2.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Angewandtes Rechnen“ testet mathematische Grundkenntnisse, die für die Ausbildung zur / zum Bürokauffrau/-mann und zur / zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation wichtig sind. Dazu zählen u. a. Grundrechenarten, Prozentrechnung, Dreisatz- und Durchschnittsberechnung sowie die Fähigkeit, Tabellen und Grafiken interpretieren zu können. Die Aufgaben sind zum Teil in Kontexte gestellt, die für Situationen im Büro typisch sind.

Um die mathematischen Kenntnisse zu testen, müssen die Bewerber 20 Rechenaufgaben lösen. Für die Auswertung der Rechenaufgaben steht den Prüfern ein Lösungsblatt sowie der Auswertungsbogen zur Verfügung.

Das Modul „Angewandtes Rechnen“ ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

## 2.2 Anleitung für die Beobachter

### **Vorbereitung für den Rechentest: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede**

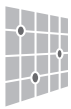
Mathematik, so scheint es auf den ersten Blick, ist in jedem Land gleich. Doch vielleicht erinnert sich mancher Leser an den Besuch eines kroatischen oder italienischen Restaurants, bei dem die Bedienung – zweifellos akzentfrei Deutsch sprechend – beim Erstellen der Rechnung plötzlich in der Muttersprache spricht, um die Zahlen in einer für uns unbekanntem Weise zusammenzurechnen.

Tatsächlich unterscheiden sich die mathematischen Sprachsysteme weltweit. Im Folgenden werden einige Unterschiede genauer erklärt:

→ Je nach Sprache werden z. B. die Zahlwörter begrifflich unterschiedlich gebildet.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Gustav Adolf Lörcher: Mathe mit Migrantenkindern, Universität Freiburg, Freiburg 2000



**Beispiel:**

In Deutschland zählen wir einundzwanzig, zweiundzwanzig, dreiundzwanzig ...

In England und in der Türkei dagegen heißt es zwanzigeins, zwanzigzwei, zwanzigdre (twentyone, twentytwo, twentythree bzw. yirmibir, yirmiiki, yirmiüç).

Ebenso existieren unterschiedliche **Zifferschreibweisen**.

**Beispiel:**

Während die unterschiedliche Zifferschreibweise des Datums (aufsteigend im Deutschen = 10.07.2005 bzw. 10.07.05 oder absteigend im Amerikanischen = 2005-07-10 bzw. 05-07-10) noch keine großen Hürden beim Lesen von Aufgaben darstellt, kann dies bei größeren Zahlen mit Tausenderstellen durchaus der Fall sein.

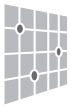
In England, den USA und in Korea zum Beispiel wird die Tausenderstelle mit einem Komma statt einem Punkt markiert. Die Zifferschreibweise erscheint somit für uns nicht eindeutig, denn es könnte sich bei der Schreibweise von 15,563 auch um die Zahl Fünfzehntausendfünfhundertdreiundsechzig statt um Fünfzehn-Komma-Fünf-Sechs-Drei handeln. In der Schweiz unterteilt hingegen ein Apostroph die Ziffern. Dort heißt es: 15'563.

→ Zudem unterscheiden sich die **Notationen** bei der Durchführung der Grundrechenarten erheblich.

Deutschland	Türkei	Italien	Spanien
$\begin{array}{r} 7850 : 38 = 206 \\ 76 \\ \hline 250 \\ \underline{228} \\ 22 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & \underline{38} \\ 76 & \underline{206} \\ \hline 0250 \\ \underline{-228} \\ 022 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & \underline{38} \\ 76 & \underline{206} \\ \hline =250 \\ 228 \\ ==22 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & \underline{38} \\ \hline 206 \\ 250 \\ \underline{022} \end{array}$
Quotient steht neben Divisor, Divisionstreppe links unten angeordnet.	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	Quotient steht unter dem Divisor, Subtraktion wird im Kopf durchgeführt.

Abbildung: Auszug aus der Tabelle „Verschiedene Notations- und Rechenverfahren“<sup>2</sup>

2 Eine ausführliche Tabelle zu den unterschiedlichen Notationsverfahren finden Sie im Anhang (siehe Seite 38).



Das Beispiel zeigt, dass sich die in Deutschland übliche Methode der Division von denen in europäischen Ländern unterscheidet. Die Rechenergebnisse sind selbstverständlich in allen Ländern gleich, allerdings unterscheiden sich die Rechenwege beim Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren und Dividieren erheblich. Überraschend dabei ist, dass beim Vergleich der verschiedenen Rechenverfahren die deutsche Methode in allen Grundrechenarten eine Sonderstellung einnimmt (vgl. Tabelle im Anhang, Seite 38). Die Verfahren der Länder Türkei, Italien, Griechenland, Spanien und Russland sind sich hingegen wesentlich ähnlicher.

→ Auch bei mathematischen Symbolen und Zeichen sind weltweit Unterschiede zu beobachten.<sup>3</sup>

**Beispiel:**

Das Vermögen, Flächen und Volumen berechnen zu können, setzt die Kenntnis der Maßeinheiten des metrischen Systems voraus. Die Bezugssysteme sind weltweit jedoch unterschiedlich. Während beispielsweise in einigen europäischen Ländern noch mit Hektometern (1 hm = 100 m) und Dekametern (1 dam = 10 m) gerechnet wird (Türkei, Spanien und Italien), sind diese Maße in Deutschland kaum noch gebräuchlich.

Noch größer sind die Unterschiede zu den angloamerikanischen Maßsystemen. Egal ob Längen-, Flächen-, Raum-, Hohl- oder Gewichtmaße, es dürfte uns allen schwer fallen, Inches in Foot oder Yards umzurechnen. Um auszurechnen, wie viel Meter 5 Yards sind, muss wie folgt vorgegangen werden:

$$70 \text{ Yards} = 64 \text{ Meter}$$

$$x \text{ Meter} = 5 \text{ Yards}$$

$$x = 5 \div 70 \cdot 64 = 4,57$$

$$5 \text{ Yards} = 4,57 \text{ Meter}$$

Auch die Gewichtmaße Ounces oder Grains in das Verhältnis von Gramm und Kilo zu setzen, dürfte ohne Verwendung von Hilfsmitteln kaum gelingen.<sup>3</sup> Die Währungsumstellung in Euro hat deutlich gezeigt, wie schwer es fällt, in einem anderen Referenzsystem zu denken.

<sup>3</sup> Einen Überblick über das angloamerikanische Maßsystem gibt der folgende Beitrag: Angloamerikanisches Maßsystem, Wikipedia – Die freie Enzyklopädie, 25.09.2005, [http://de.wikipedia.org/wiki/Angloamerikanisches\\_Ma%C3%9Fsystem](http://de.wikipedia.org/wiki/Angloamerikanisches_Ma%C3%9Fsystem)

**Fazit:**

Aufgrund der komplexen Arbeitsschritte sind einmal erlernte Rechenoperationen nicht leicht veränderbar. Es ist daher wenig sinnvoll, erlernte Automatisierungen durch deutsche Anwendungsregeln zu ersetzen, da hierdurch die Rechensicherheit verloren gehen kann. Um dies nachzuvollziehen reicht der eigene Versuch, einmal in einer Fremdsprache nach den dortigen Rechenverfahren zu rechnen.

Bei mathematischen Kenntnistests sollten zu enge Zeitvorgaben vermieden werden, da sonst die Bewerber daran gehindert werden könnten, ihr vorhandenes Wissen und ihre mathematischen Kompetenzen zu zeigen. Den Bewerbern sollte ausreichend Zeit zur Lösung der Aufgaben gegeben werden. Falls ein Bewerber aus einem anderen Kulturkreis kommt, muss er eventuell die Rechenoperationen umstellen.





### Anleitung für die Auswertung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Rechenfähigkeiten zu erhalten, sollten grundsätzlich folgende Hinweise bei mathematischen Kenntnistests beachtet werden:

- 1 Vermeidung von Begriffen, die leicht zu verwechseln bzw. schwer voneinander zu unterscheiden sind (z. B. Gegenseite, Gegenwinkel oder Quadratzahl, Quadratseite).
- 2 Vermeidung gleicher Begriffe für verschiedene Sachverhalte (z. B. Basis, ganze Zahl, Größe).
- 3 Vermeidung verschiedener Begriffe für die gleichen Sachverhalte (berechne, bestimme oder beträgt).
- 4 Vermeidung von Begriffen, die in der Umgangssprache eine andere Bedeutung haben (z. B. Produkt, Funktion oder funktionieren).
- 5 Eindeutige Definition der als Symbole verwendeten Buchstaben („s“ als Weg oder Sekunde, „m“ als Masse oder Meter).
- 6 Vermeidung von griechischen Buchstaben als Index. Wenn sich dies nicht vermeiden lässt, sollten die Buchstaben erläutert bzw. übersetzt werden.
- 7 Eindeutige Definition von Maßeinheiten (Unterscheidung nach Längen-, Flächen- und Raummaßen).
- 8 Verlangte Rechenoperationen sollten durch eine Überschrift und / oder eine kurze Erklärung verständlich gemacht werden.

### Beobachtung, Auswertung und Interpretation

1. Für die Auswertung steht den Prüfern ein Lösungsblatt sowie ein Auswertungsbogen zur Verfügung.
2. Der Rechentest wird ausgewertet und anschließend interpretiert. Die Interpretation der Auswertung gibt Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe Bürokauffrau/-mann und Kauffrau/-mann für Bürokommunikation.

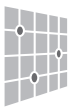
### Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.	( 1 + 2 )
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.	3 + 4



# Englisch verstehen in Wort und Schrift





### 3.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ erfasst die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Verständnis der englischen Schriftsprache,**
- **englisches Hörverständnis.**

Um diese Kompetenzen zu testen, hat jeder Bewerber die Aufgabe, einen schriftlichen Englischtest mit 26 Aufgaben zu lösen. Anschließend werden den Bewerbern fünf Hörspiele auf Tonband vorgespielt, in denen sich jeweils zwei Personen auf Englisch unterhalten.

Die Gesprächsinhalte der Hörspiele sind typische Telefonate für Büroberufe wie z. B. die Bestellung von Ware oder die Buchung von Hotelzimmern im Ausland.

#### **Variationsmöglichkeit**

Anstatt den Bewerbern die Hörspiele auf Tonband vorzuspielen, können die Dialoge auch von zwei Prüfern vorgelesen werden. Die Schriftversion der Hörspiele wird nicht an die Bewerber verteilt.

Nachdem die Bewerber die Hörspiele zu Ende angehört haben, sollen sie in Einzelarbeit auf einem Arbeitsblatt jedes Hörspiel einer richtigen Situationsbeschreibung zuordnen.

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.



## 3.2 Anleitung für die Beobachter

### Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Das amerikanische Englisch gleicht nicht hundertprozentig dem britischen Englisch. Darüber hinaus gibt es – wie in jeder anderen Sprache auch – in den USA und in Großbritannien eine Vielzahl von Dialekten. Wiederum wird die englische Sprache weltweit mit einer Vielzahl von Akzenten gesprochen.

Dies führt dazu, dass man in internationalen Arbeitsgruppen oft eine bunte Palette von ‚English accents‘ vorfindet. Interessanterweise verstehen sich diejenigen, die Englisch als Zweitsprache erlernt haben, oftmals untereinander besser als mit Muttersprachlern. Dasselbe gilt für diejenigen, die Englisch als Muttersprache gelernt haben. Auf internationaler Geschäftsebene kann dies zu erheblichen Erfolgseinbußen führen, da kulturelle Unterschiede einer der Hauptgründe für das Scheitern von internationalen Geschäftsbeziehungen sind.

Der Londoner Führungskräfteentwickler Canning – Communication Training for Business hat auf diesen Umstand reagiert und bietet z. B. für britische und amerikanische Geschäftsleute spezielle Englisch-Sprachkurse an, in denen sie lernen, langsames und deutliches Englisch ohne komplizierte Sätze oder bildliche Redensarten zu sprechen. Die Geschäftsleute werden in diesen Kommunikationskursen zudem mit der Geschichte einer ostasiatischen Fluggesellschaft vertraut gemacht, die vorhatte, Flugsimulatoren zu kaufen. Da die Verhandlungsführer der Fluggesellschaft das Englisch des französischen Vertriebsteams besser verstehen konnten als das der britischen Firma, erhielt die französische Firma den Auftrag.<sup>1</sup>



In immer mehr international tätigen Unternehmen gehört es zum Alltag, Ware im Ausland zu bestellen, Bestellungen aus dem Ausland entgegenzunehmen, Buchungen im Ausland vorzunehmen, internationale Geschäftspartner zu gewinnen etc. Für die Auswahl von Auszubildenden für Berufe im Bürobereich ist es aus diesem Grund wichtig, dass sie ein gutes englisches Hörverständnis haben. Zudem ist

<sup>1</sup> Richard Pooley: Interkulturelle Unterschiede überwinden und erfolgreich mit ausländischen Kollegen und Partnern zusammenarbeiten, in: pharma-aktuell (2005), S. 3



es von großem Vorteil, wenn sie weitere Sprachkenntnisse mitbringen, da sie auf diese Weise flexibel auf unterschiedliche Kundensegmente und Geschäftspartner im Ausland eingehen können.

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ testet bewusst nicht – wie in Einstellungstests üblich – die Grammatikkenntnisse der Bewerber, sondern die Fähigkeit, englische Gesprächssituationen richtig verstehen zu können.

### Beobachtung, Auswertung und Interpretation

- 1 Für die Auswertung stehen den Prüfern ein Lösungsblatt sowie ein Auswertungsbogen zur Verfügung.
- 2 Der Englischtest wird ausgewertet und anschließend interpretiert. Die Interpretation der Auswertung gibt Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe „Bürokauffrau/-mann“ und „Kaufrau/-mann für Bürokommunikation“.



### Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im Englischen.	1 + 2
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im Englischen.	3 + 4



# Interkultureller Postkorb

# 4

## Vorbemerkung zu Modul 4

Das Modul „Interkultureller Postkorb“ testet die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- Deutsche Rechtschreibkenntnisse,
- die Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbständig zu erledigen oder zu delegieren,
- Kooperations- und Teamfähigkeit.

Um diese Kompetenzen zu testen, ist das Modul in Arbeitsauftrag 1 und 2 untergliedert.

### Arbeitsauftrag 1:

Jeder Bewerber hat die Aufgabe, den Brief „Schülerfirmen“, in dem 30 Rechtschreibfehler enthalten sind, zu lesen und zu korrigieren. Auf diese Weise werden die Rechtschreibkenntnisse der Bewerber getestet.

Hinweis: Der Arbeitsauftrag 1 ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

### Arbeitsauftrag 2:

Die Bewerber sollen zunächst in Einzelarbeit einen Postkorb bearbeiten. Hierzu erhalten sie 20 ausgedruckte E-Mails und Briefe, die ihrer Wichtigkeit nach geordnet werden sollen. Zudem hat jeder Bewerber die Aufgabe, die in den Schreiben enthaltenen Termine in einen Kalender einzutragen sowie auf einer Checkliste zu notieren, welche Vorgänge er selbst bearbeiten kann und welche er an andere weitergeben muss.

Anschließend sollen sich die Bewerber in Dreier- oder Vierergruppen zusammensetzen und sich einigen, wie der Postkorb am besten bearbeitet werden kann. Das gemeinsame Ergebnis wird den Prüfern vorgestellt und erläutert.

Der Bewerber soll hiermit zeigen, dass er

- **Arbeitsaufträge strukturiert erledigen kann,**
- **selbständig arbeiten kann,**
- **bereit ist, Entscheidungen zu treffen,**
- **alleine oder im Team Aufträge übernehmen kann.**

#### **Hinweis:**

Die Arbeitsaufträge 1 und 2 können auch unabhängig voneinander durchgeführt werden. Arbeitsauftrag 2 eignet sich am besten für Dreier- oder Vierergruppen.

## 4.1 Arbeitsauftrag I „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“

### Einführung in den Arbeitsauftrag I

In Arbeitsauftrag I hat jeder Bewerber die Aufgabe, den Brief „Schülerfirmen“ zu lesen und die enthaltenen 30 Rechtschreibfehler zu korrigieren. Für die Auswertung der Rechtschreibkenntnisse der Bewerber stehen den Prüfern ein Auswertungsbogen sowie ein Lösungsblatt zur Verfügung.

### Hinweis:

Der Arbeitsauftrag I ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

### 4.1.1 Anleitung für die Beobachter

#### Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Gängige Postkorbübungen fordern von den Bewerbern, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen und anstehende Aufgaben in eine zu bearbeitende Reihenfolge zu bringen. Das Modul „Interkultureller Postkorb“ legt besonderes Augenmerk darauf, ob die zukünftigen Auszubildenden in der Lage sind, angemessen zu entscheiden, welche Aufgaben selbständig erledigt werden können und welche delegiert werden müssen.

Positiv bewertet werden nicht die Bewerber, die möglichst alles selbständig erledigt haben, denn diese Personen hätten in einigen Bereichen ihre Entscheidungsbefugnis überschritten. Es sollen mit Hilfe dieser Aufgabe, diejenigen Bewerber gefunden werden, die in einem angemessenen Verhältnis unterscheiden können, was selbständig erledigt werden kann und was an andere weitergegeben werden muss.

Im Zuge der Globalisierung und der damit verbundenen Zunahme von international zusammengesetzten Arbeitsteams haben sich Arbeits- und Kommunikationspsychologen mit der Frage auseinandergesetzt, warum es in kulturell gemischten Teams zu Problemen bei der Lösung von Arbeitsaufträgen kommt. Betrachtet man Problemlösungsstrategien vor einem interkulturellen Hintergrund, wird deutlich, dass die Art und Weise Aufgaben zu lösen, unter anderem durch kulturelle Einflüsse geprägt wird.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Stefan Strohschneider: Kulturelle Unterschiede beim Problemlösen, Otto-Friedrich-Universität Bamberg (Institut für Theoretische Psychologie) 2004

So hat die HP Deutschland GmbH, die über jahrelange Erfahrungen mit bilateralen deutsch-indischen Kooperationen verfügt, untersuchen lassen, warum bestimmte Probleme in kulturell gemischten Arbeitsteams immer wiederkehren.<sup>2</sup> Dabei kamen sie unter anderem zu folgenden Ergebnissen:

In Deutschland werden üblicherweise komplette „Arbeitspakete“ und die dazugehörigen Verantwortlichkeiten an einzelne Mitarbeiter oder Teams delegiert. Von Projektmitarbeitern wird eigenständiges Arbeiten verlangt. Dabei werden die Rollen im Team und insbesondere die Verantwortlichkeiten der einzelnen Projektmitarbeiter in Deutschland üblicherweise nicht bis ins kleinste Detail definiert. Es existieren kaum Beschränkungen, wer mit wem reden darf bzw. wie die Kommunikation ablaufen soll.

Dagegen wurde im Rahmen der Studie festgestellt, dass indische Projektmitarbeiter, insbesondere solche mit geringer Berufserfahrung, sich gewöhnlich als Ausführende verhalten: Die Steuerung der Einzelschritte und die Überprüfung der Teilergebnisse betrachten sie nicht als ihre Aufgabe, sondern als Verpflichtung des fachlichen Vorgesetzten bzw. des Projektmanagers. In der Regel arbeiten sie in der Beobachtung, weniger selbständig, sondern orientieren sich stärker an den Weisungen ihrer Vorgesetzten, um korrekt, gewissenhaft und genau zu sein. Anweisungen sollten im Umkehrschluss für indische Mitarbeiter deshalb auch detaillierter sein, weil sie das verbindliche Ordnungssystem darstellen. Mitarbeiter erwarten diese Genauigkeit der Anweisung sogar und brauchen sie, um arbeitsfähig zu sein. Dasselbe gilt auch für Arbeitsaufträge. Diese sollten möglichst detailliert beschrieben werden.

Kulturell bedingt werden Indier viel weniger als Deutsche zu Individualismus im Sinne von Eigenverantwortlichkeit, Unabhängigkeit und Selbständigkeit erzogen, sondern eher zur Einordnung in das Ganze – der jeweiligen Familie, Gruppe, Firma. Werden indische Mitarbeiter nun von Deutschen zur Eigenständigkeit gedrängt, fühlen sie sich nicht nur unwohl (sie überschreiten ihre Kompetenz und verstoßen gegen die Autorität ihres Vorgesetzten und anderer Höherstehender), sondern auch überfordert, und zwar umso mehr, je jünger, rangniedriger und fachlich unerfahrener sie sind.

Des Weiteren wurde festgestellt, dass deutsche Projektmitarbeiter häufig ein relativ breites Wissensspektrum abdecken und es vermeiden, sich allzu oft mit Fragen an andere Kollegen zu wenden, um nicht Gefahr zu laufen, ihre Kompetenz infrage zu stellen. Viele indische Projektmitglieder hätten dagegen aufgrund ihres kulturellen Hintergrundes weniger Hemmungen, sich hilfeschend an andere zu wenden, weil sie nicht so ausgeprägt individualistisch sind.

---

2 Sylvia Schroll-Machl, Andreas Steinbach: Offshore-Kooperation mit IT-Fachkräften in Indien, in: Personalführung 7 (2005), S. 32 – 42



Das Modul „interkultureller Postkorb“ berücksichtigt mögliche unterschiedliche kulturelle Prägungen der Bewerber, indem zum einen die Arbeitsaufträge detailliert beschrieben werden und zum anderen die Spanne zwischen Selbständigkeit und Kooperationsfähigkeit explizit berücksichtigt wird.

### Beobachtung, Auswertung und Interpretation

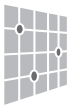
- 1 Für die Auswertung steht den Prüfern ein Lösungsblatt sowie ein Auswertungsbogen zur Verfügung.
- 2 Der Rechtschreibtest wird ausgewertet und anschließend interpretiert.

#### Beispiel:

Wenn ein Bewerber 24 bis 30 Fehler erkennt, werden zwei Pluszeichen (++) vergeben.  
 Wenn ein Bewerber weniger als 8 Fehler erkennt, können zwei Minuszeichen (--) vergeben werden.

Interpretation	
Der Bewerber zeigt sichere Rechtschreibkenntnisse.	1 + 2
Der Bewerber zeigt nur unzureichende Rechtschreibkenntnisse.	3 + 4

- 3 Die Interpretation gibt Auskunft über die Rechtschreibkenntnisse der Bewerber.



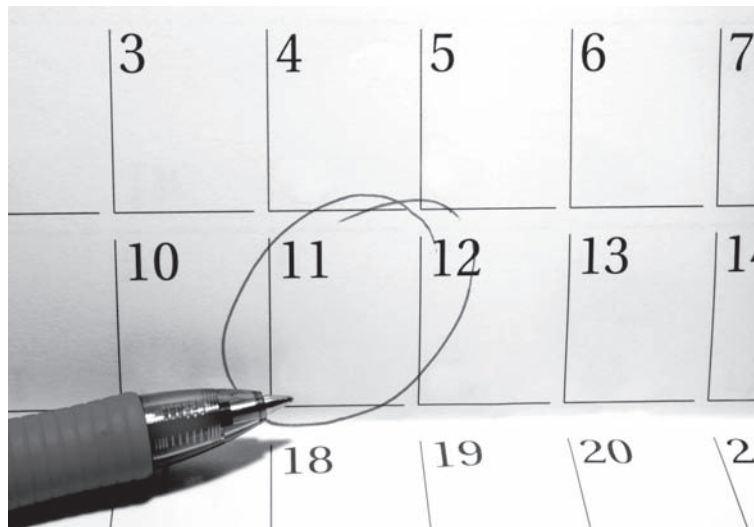
## 4.2 Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb“

### Einführung in den Arbeitsauftrag 2

Jeder Bewerber hat in Arbeitsauftrag 2 die Aufgabe, zunächst in Einzelarbeit einen Postkorb zu bearbeiten. Hierzu erhält jeder Bewerber eine Anleitung sowie 20 ausgedruckte E-Mails und Briefe aus dem Tagesgeschäft des internationalen Unternehmens Ubuntu Logistics Europe, die ihrer Wichtigkeit nach geordnet werden sollen. Jeder Bewerber soll die anfallenden Termine in einen Kalender eintragen und auf einer Checkliste notieren, welche Vorgänge er selbst bearbeiten kann und welche er an andere weitergeben muss. Dazu erhalten die Bewerber eine Mitarbeiterübersicht mit den jeweiligen Zuständigkeiten.

Anschließend setzen sich die Bewerber in Dreier- oder Vierergruppen zusammen und überlegen, wie der Postkorb am besten bearbeitet werden kann. Die Checklisten sollen miteinander verglichen werden, um ein gemeinsames Ergebnis zu finden. Das Ergebnis wird den Prüfern durch einen selbst-ernannten Gruppensprecher vorgestellt und erläutert.

Der Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb“ eignet sich auch für eine große Anzahl von Bewerbern.



## Beobachtung, Auswertung und Interpretation

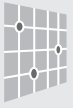
- 1 Für die Beurteilung der Kompetenzen, „Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbständig zu erledigen oder zu delegieren“ sowie „Kooperations- und Teamfähigkeit“ stehen den Prüfern ein Beobachtungsbogen, mehrere Lösungsblätter sowie eine Excel-Datei zur Verfügung.
- 2 Der Test wird ausgewertet und anschließend interpretiert.

### Beispiel:

Wenn ein Bewerber viele Vorschläge zur Lösung der Aufgabe macht, werden zwei Plus-Zeichen (++) vergeben. Wenn ein Bewerber kaum Vorschläge zur Lösung der Aufgabe macht, können zwei Minus-Zeichen (--) vergeben werden.

Interpretation	
Der Bewerber zeigt sich kooperations- und teamfähig.	1 + 2
Der Bewerber zeigt sich unzureichend kooperations- und teamfähig.	3 + 4

- 3 Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe „Bürokauffrau/-mann“ und „Kaufrau/-mann für Bürokommunikation“.



# Anhang



## 5.1 Anforderungsprofil für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation<sup>1</sup>

Kompetenz	Definition	Merkmale
<b>I. Wertebewusstsein</b> Soziale und kommunikative Kompetenz	Wertebewusstsein zeigt sich in <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamorientierung,</li><li>• Kommunikationsstärke,</li><li>• Toleranz gegenüber Kollegen und Vorgesetzten,</li><li>• der Fähigkeit, sich in Systemen / Organisationen zu bewegen und Rollen akzeptieren zu können,</li><li>• der eigenen Leistungsbereitschaft,</li><li>• der Bewerbungsmotivation.</li></ul>	<b>Teamorientierung</b>
		<b>Kommunikationsstärke</b>
		<b>Toleranz</b>
		<b>Rollenakzeptanz</b>
		<b>Leistungsbereitschaft</b>
		<b>Bewerbungsmotivation</b>

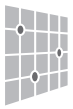
<sup>1</sup> Das Anforderungsprofil ist auf Grundlage des Workshops am 10. Juli 2007 gemeinsam mit den beteiligten Unternehmen und in Anlehnung an die DACUM-Methode bei der KWB e. V. entstanden.

Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich in ein Team integrieren und einbringen</li> <li>• Aufgabenteilung anstreben</li> <li>• Engagement für ein lösungsorientiertes Arbeiten</li> <li>• wertschätzender Umgang beim Feedback</li> <li>• gegenseitiges Vertrauen</li> <li>• Absprachen treffen und einhalten</li> <li>• Wissen und Informationen weitergeben</li> </ul>	Gruppenarbeit, Praktikumsberichte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich zu Wort melden und Fragen stellen</li> <li>• das Wort an andere weitergeben</li> <li>• aktiv zuhören</li> <li>• eigene Meinung begründen</li> <li>• Gesprächspartner aussprechen lassen</li> <li>• mit den anderen Mitarbeitern kommunizieren</li> <li>• an Beiträge anderer anknüpfen</li> <li>• nonverbale Körpersprache verstehen</li> </ul>	Gruppendiskussion
<ul style="list-style-type: none"> <li>• offene Haltung gegenüber anderen Meinungen und Lebensformen</li> <li>• wertschätzender Umgang mit anderen</li> <li>• Fähigkeit, kulturelle Brücken zu bauen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich in der Betriebshierarchie einordnen</li> <li>• Betriebsklima positiv gestalten</li> <li>• Interesse an Unternehmenskultur</li> </ul>	Praktikum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigeninitiative zeigen</li> <li>• fleißig sein</li> <li>• pünktlich erscheinen</li> <li>• Bereitschaft, eigene Stärken auszubauen</li> <li>• Bereitschaft, an den eigenen Schwächen zu arbeiten</li> <li>• Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen</li> </ul>	Bewerbungsgespräch (Erfragen von Stärken und Schwächen, Übernahme von Ämtern wie z. B. Klassensprecher, Mitarbeit an Schülerfirma u. ä.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation mit dem Berufsbild</li> <li>• Identifikation mit dem Unternehmen</li> </ul>	Bewerbungsgespräch (Erfragen der Freizeitaktivitäten), Auswerten der Bewerbungsunterlagen, Collage über das Unternehmen.



Kompetenz	Definition	Merkmale
<b>2. PC-Grundkenntnisse</b> Fachpraktische Kompetenz	PC-Grundkenntnisse zeichnen sich durch eine Affinität zur Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets aus.	<b>Affinität zur handelsüblichen Hard- und Software</b>
<b>3. Deutsch</b> Kognitive Kompetenz	Deutsch können zeigt sich in der Fähigkeit, <ul style="list-style-type: none"><li>• gesprochene Worte zu verstehen,</li><li>• Texte lesend zu erfassen,</li><li>• schriftliche Texte zu produzieren,</li><li>• in der Lage zu sein, sich in einer der Situation angemessenen Ausdrucksweise zu verständigen.</li></ul>	<b>Verstehen</b>
		<b>Lesen</b>
		<b>Schreiben</b>
		<b>Sprechen</b>
<b>4. Lernfähigkeit</b> Kognitive Kompetenz	Lernfähigkeit zeichnet sich durch eine Lernbereitschaft und die Anwendung verschiedener Lern-techniken aus. Zu den verschiedenen Lerntechniken zählen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nachahmung</li><li>• selbständiges Lernen durch Versuch und Irrtum (Trial and Error)</li><li>• Lernen durch Informationsbeschaffung</li></ul>	<b>Lernbereitschaft</b>
		<b>Nachahmung</b>
		<b>Selbständiges Lernen durch Versuch und Irrtum (Trial and Error)</b>
		<b>Lernen durch Informationsbeschaffung</b>

Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gute Kenntnisse von MS-Office</li> <li>• Lernbereitschaft für SAP-Software</li> <li>• Lernbereitschaft für firmeneigene Software</li> <li>• souveräner Umgang mit dem Intranet und firmeneigenen Betriebssystem</li> <li>• Hardwaregrundkenntnisse</li> <li>• Kenntnisse der Internetrecherche</li> </ul>	Übung „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“, Online-Bewerbung, Bewerbungsgespräch (Erfragen des PC-Nutzungsverhaltens), Praktikum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträge verstehen</li> </ul>	Bewerbungsgespräch, Praktikum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte, Anschreiben, Bestellungen etc. verstehen</li> </ul>	Übung „Interkultureller Postkorb“
<ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftliche Korrespondenz per Brief, E-Mail und Fax führen</li> <li>• Kundenanschreiben formulieren</li> <li>• Kundenkontakte intern und extern führen</li> </ul>	Diktat oder Aufsatz, Anschreiben formulieren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonische Anfragen bearbeiten</li> <li>• seriös und höflich Kunden ansprechen</li> <li>• im Gespräch auf den Punkt kommen</li> <li>• sich geschäftlich artikulieren und angemessen kommunizieren</li> <li>• präsentieren</li> </ul>	Rollenspiel, Präsentation, Bewerbungsgespräch, Telefoninterview, Übung „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“
<ul style="list-style-type: none"> <li>• über den Tellerrand blicken können</li> <li>• neue Sprachen, Arbeitsbereiche, Software etc. erlernen</li> <li>• Bereitschaft zum Lernen und Wiederholen</li> </ul>	Bewerbungsgespräch (Erfragen von Interessen)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgucken und Nachahmen</li> <li>• schnelles Umsetzen von erlerntem Wissen in die Praxis</li> </ul>	Praktikum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• selbständig Arbeitsschritte ausprobieren</li> <li>• aus Fehlern lernen</li> <li>• Kritik positiv umsetzen (Kritikfähigkeit)</li> <li>• zielorientiert arbeiten</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich Informationen zu einem Thema beschaffen</li> <li>• Fragen stellen bzw. Fragetechniken beherrschen</li> </ul>	Strategiespiel „Ich gründe eine Firma“, Arbeitsabläufe ordnen



Kompetenz	Definition	Merkmale
<b>5. Rechnen</b> Kognitive Kompetenz	Rechnen können bedeutet, die Grundrechenarten zu beherrschen und Rechenoperationen durchführen zu können.	<b>Grundrechenarten</b>  <b>Rechenoperationen</b>
<b>6. Verantwortungsbewusstsein</b> Soziale Kompetenz	Verantwortungsbewusstsein wird sichtbar durch <ul style="list-style-type: none"><li>• Einsatzbereitschaft,</li><li>• die Fähigkeit, lösungsorientiert arbeiten zu können,</li><li>• die Gabe, Arbeitsprozesse im Blick zu haben,</li><li>• ein Verantwortungsbewusstsein für betriebliche und gesellschaftliche Zusammenhänge zu haben.</li></ul>	<b>Einsatzbereitschaft</b>  <b>Lösungsorientiertes Arbeiten</b>  <b>Arbeitsprozesse im Blick haben</b>  <b>Verantwortungsbewusstsein</b>

Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addition</li> <li>• Subtraktion</li> <li>• Multiplikation</li> <li>• Division</li> <li>• Dreisatz</li> <li>• Textaufgaben verstehen</li> <li>• Tabellen interpretieren</li> </ul>	<p>Rechenaufgaben</p> <p>Interpretation von Tabellen und Diagrammen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• selbständiges Arbeiten</li> <li>• Mitdenken</li> <li>• unterstützen, wenn Hilfe benötigt wird</li> <li>• Aufgaben bis zum Ende durchführen</li> </ul>	<p>Bewerbungsgespräch (Erfragen der Rolle in der Familie, Beteiligung an Familienarbeit), Praktikum</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• für Fehler einstehen und Konsequenzen tragen</li> <li>• Entscheidungen treffen</li> <li>• bei Unklarheiten nachhaken</li> <li>• Kritik äußern</li> <li>• eigene Ansprüche formulieren</li> </ul>	<p>Bewerbungsgespräch (Erfragen von Erfolgen und Misserfolgen und dem Umgang damit)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gesamten Arbeitsprozess im Blick haben</li> <li>• andere in den Arbeitsprozess integrieren</li> <li>• Aufgabenstellungen / Fragen klären</li> <li>• ein Projekt rechtzeitig fertig stellen</li> </ul>	<p>Gruppenaufgaben</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich verantwortlich für das Gruppenergebnis fühlen</li> <li>• ein qualitativ gutes Arbeitsergebnis abgeben</li> <li>• zuverlässig sein</li> <li>• pflichtbewusst handeln</li> <li>• ressourcenschonend und umweltfreundlich arbeiten (Verwendung von Schmierpapier; kein Standby-Modus etc.)</li> </ul>	<p>Gruppenaufgaben, Bewerbungsgespräch (Erfragen von Engagement, Ehrenamt, Gruppen-erfahrungen)</p>

	Deutschland	Türkei	Italien	Griechenland	Spanien	Russland	
<b>Addition</b>	$\begin{array}{r} 12 \\ +19 \\ \hline \dots \\ =31 \end{array}$	Kein Übertrag wird aufgeschrieben, von unten nach oben addiert.	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ 31 \end{array}$	Kein Übertrag aufgeschrieben, von oben nach unten addiert.	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ 31 \end{array}$	Kein Übertrag aufgeschrieben, Rechen- und Gleichheitszeichen hinter den Zahlen.	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ 31 \end{array}$
<b>Subtraktion</b>	$\begin{array}{r} 43 \\ -18 \\ \hline \dots \\ =25 \end{array}$	Übertrag wird aufgeschrieben, von unten nach oben subtrahiert, Sprechweise „von 8 bis 13“.	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ 25 \end{array}$	Kein Übertrag aufgeschrieben.	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ 25 \end{array}$	Kein Übertrag, Minussprechweise von oben nach unten, Entbündeln der Zehner.	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ 25 \end{array}$
<b>Multiplikation</b>	$\begin{array}{r} 324 \cdot 15 = 324 \\ 324 \\ 1620 \\ \hline 4860 \end{array}$	Beginn mit den Zehnern, Faktoren werden nebeneinander geschrieben, erstes Teilprodukt unter dem ersten Faktor angeordnet.	$\begin{array}{r} 324 \times \\ 15 = \\ 1620 \\ 324 \dots \\ 4860 \end{array}$	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinander geschrieben.	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ 1620 \\ 324 \dots \\ 4860 \end{array}$	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinander geschrieben.	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ 1620 \\ 324 \dots \\ 4860 \end{array}$

	Deutschland	Türkei	Italien	Griechenland	Spanien	Russland	
<b>Division</b>	$\begin{array}{r} 7850 : 38 = 206 \\ 76 \\ 250 \\ 228 \\ \hline 22 \end{array}$	Quotient steht neben Divisor, Divisions-treppe links unten angeordnet.	$\begin{array}{r} 7850 \\ - 76 \\ \hline 250 \\ 228 \\ \hline =22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 250 \\ 22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 0250 \\ 022 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 76 \\ 250 \\ \hline 228 \\ 22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 76 \\ 250 \\ \hline 228 \\ 22 \end{array}$

## Azubi-Auswahl mit Zukunft – Glossar

### **Migration:**

Der Begriff „Migration“ meint die Einwanderung und Auswanderung von Menschen. Weiterhin wird unter Migration auch eine Wanderung von Individuen oder Gruppen mit dem Ergebnis eines nicht nur kurzfristigen Wohnsitzwechsels begriffen.

### **Jugendliche mit Migrationshintergrund:**

Kurz dargestellt sind Jugendliche mit Migrationshintergrund junge Menschen im Alter von 16 bis 25 Jahren, die eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzen, die deutsche Staatsangehörigkeit durch Einbürgerung besitzen, bei der Geburt zusätzlich die deutsche Staatsbürgerschaft erhalten haben (Zuwanderer), oder bei denen mindestens ein Elternteil nicht in Deutschland geboren ist. Demnach zählen zu dieser Definition Jugendliche mit einem ausländischen Pass, Jugendliche aus Spätaussiedler-Familien und junge Menschen, die die deutsche Staatsangehörigkeit durch Einbürgerung erhalten haben sowie Jugendliche, bei denen ein Elternteil nicht in Deutschland geboren ist.

### **Interkulturelle Kompetenz:**

„Interkulturelle Kompetenz“ wird als bedeutende Schlüsselqualifikation in der zunehmend globalisierten Welt und Wirtschaft benannt.

Die Literatur bietet verschiedene Ansätze, den Begriff zu definieren. Die BQM bezieht sich im Wesentlichen auf die Definition von Joachim Schuch, der folgende Fähigkeiten als „Interkulturelle Kompetenz“ zusammenfasst:<sup>1</sup>

- **Bereitschaft und Fähigkeit, sich in das Denken und Fühlen anderer Menschen hineinzusetzen (Empathie),**
- **Fähigkeit, einen Sachverhalt aus mehreren Perspektiven betrachten zu können, sowohl aus Sicht der Mehrheit als auch aus Sicht einer Minderheit (Multiperspektivität),**
- **Bereitschaft, sich mit der eigenen Sichtweise kritisch auseinanderzusetzen (Selbstreflexivität),**
- **Mut, Unsicherheiten auszuhalten (Ambiguitätstoleranz),**
- **Fähigkeit, sich der Situation und Umgebung anzupassen (Flexibilität),**
- **Offenheit für neue Erkenntnisse und Sichtweisen (Openmindedness),**
- **Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.**

---

<sup>1</sup> Joachim Schuch: Interkulturelle Kompetenz - die Kür der Kinder- und Jugendarbeit?, in: SGB VIII - Online-Handbuch, hrsg. von Ingeborg Becker-Textor und Martin R. Textor, <http://www.sgbviii.de/S97.html>, eingesehen am 18.07.2006

- Fähigkeit, sich der Situation und Umgebung anzupassen (Flexibilität),
- Offenheit für neue Erkenntnisse und Sichtweisen (Openmindedness),
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.

Häufig wird der Begriff „Interkulturelle Kompetenz“ ausschließlich mit Mehrsprachigkeit gleichgesetzt. Nach der vorher genannten Definition umfasst interkulturelle Kompetenz weit mehr. Sie wird den so genannten „soft skills“ zugeordnet: Fähigkeiten, die im heutigen Arbeitsleben immer mehr an Bedeutung gewinnen.

Viele Jugendliche mit Migrationshintergrund verfügen über diese Fähigkeiten. Da sie sowohl in Deutschland als auch in ihrem Heimatland oftmals unter Anpassungsdruck stehen, häufig Ablehnung erfahren und nicht selten in wirtschaftlich und sozial unsicheren Lebenslagen aufwachsen, entwickeln sie in vielen Fällen eine außerordentliche Flexibilität, Offenheit, Belastbarkeit sowie Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.



Beratungs- und Koordinierungsstelle  
zur beruflichen Qualifizierung von  
jungen Migrantinnen und Migranten



Koordinierungsstelle  
Weiterbildung  
und Beschäftigung e.V.

## **Außerdem bei der BQM erschienen:**

### **In der Reihe Dokumente:**

Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für den Einzelhandel, 2007

Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für gewerblich-technische Berufe, 2006

Handbuch für die interkulturelle Elternarbeit, 2. Aufl. 2009

Interkulturelle Kompetenz als Chance – Eine Anleitung zur Entdeckung der beruflichen Potenziale von Jugendlichen mit Migrationshintergrund, 3. Aufl. 2007

### **Broschüren:**

Eltern in die Schule – Engagierte Väter und Mütter mit Zuwanderungsgeschichte berichten, hrsg. mit ASM, 2010

BQM.Fortbildungen – Fortbildungsprogramm 2010

### **DVD:**

Zukunft durch Bildung – Ein erfolgreicher Start ins Berufsleben, in sechs Sprachen, 2005

KWB – Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V.  
Haus der Wirtschaft

Kapstadtring 10  
22297 Hamburg

Tel. 040 637855-00  
Fax 040 637855-99

Internet: [www.kwb.de](http://www.kwb.de)

Finanzierung der Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Schule und Berufsbildung, Behörde für Wirtschaft und Arbeit