

DOKUMENTE

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

BQM

Azubi-Auswahl mit Zukunft II

Interkulturelles Einstellungsverfahren
für den Einzelhandel



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

Juli 2007

|KWB

Koordinierungsstelle
Weiterbildung
und Beschäftigung e.V.



Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Bildung und Sport
Behörde für Wirtschaft und Arbeit



Europäischer Sozialfonds

Das Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds sowie der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.

Reihe	Dokumente der BQM – Azubi-Auswahl mit Zukunft II
Herausgeber	KWB – Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V. Haus der Wirtschaft Kapstadtring 10 22297 Hamburg T +49 (0)40 / 63 78 55 - 00 F +49 (0)40 / 63 78 55 - 99 Internet: www.kwb.de E-Mail: info@kwb.de
Projekt	BQM – Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten Internet: www.bqm-hamburg.de E-Mail: eralp@kwb.de , woebcke@kwb.de
Autoren	Dr. Andreas Hieronymus Dr. Jörg Hutter Carmen Wöbcke Hülya Eralp
Fotos	Wöbcke / KWB e.V. Titelbild: Wolf Kern / Visum
Redaktion	Dr. Trias-A. Kolokitha, Carmen Wöbcke und Monika Ehmke
Lektorat	Dr. Trias-A. Kolokitha und Monika Ehmke
Gestaltung / Produktion	Agentur Proobjekt T +49 (0)40 / 390 84 81

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.



Einleitung	S. 6
I Modul „Meine persönliche Eignung“	S. 10
I.1 Einführung in die Aufgabe	S. 11
Material und Zeit	S. 12
I.2 Anleitung für die Beobachter	S. 13
Vorbereitung für die Beobachtung:	
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede	S. 13
Beobachtung	S. 14
Anleitung für die Beobachtung	S. 14
Auswertung des Aufsatzes	S. 14
Interpretation der Auswertung	S. 15
Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ (Kopiervorlage)	S. 16
I.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)	S. 17
Vordruck zum Schreiben des Aufsatzes (Kopiervorlage)	S. 18
2 Modul „Kommunikation im Verkaufsgespräch“	S. 19
2.1 Einführung in die Aufgabe	S. 20
Material und Zeit	S. 21
2.2 Anleitung für die Beobachter	S. 22
Vorbereitung für die Beobachtung:	
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede	S. 22
Beobachtung	S. 23
Anleitung für die Beobachtung	S. 24
Auswertung der Beobachtung	S. 24
Interpretation der Auswertung	S. 25
Beobachtungsbogen „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (Kopiervorlage)	S. 26
2.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)	S. 27
Aufgabenblatt „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (Kopiervorlage)	S. 28

3	Modul „Angewandtes Rechnen und Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“	S. 29
	Vorbemerkung zu Modul 3	S. 30
3.1	Arbeitsauftrag I „Angewandtes Rechnen“	S. 31
	Einführung in den Arbeitsauftrag I	S. 31
	Material und Zeit	S. 31
3.1.1	Anleitung für die Beobachter	S. 32
	Vorbereitung für den Rechentest:	
	Sensibel sein für kulturelle Unterschiede	S. 32
	Anleitung für die Auswertung	S. 35
	Auswertung des Rechentests	S. 36
	Interpretation der Auswertung	S. 36
	Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (Kopiervorlage)	S. 37
	Lösungsblatt für den Rechentest (Kopiervorlage)	S. 38
3.1.2	Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)	S. 39
	Rechentest (Kopiervorlage)	S. 40
3.2	Arbeitsauftrag 2 „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“	S. 44
	Einführung in den Arbeitsauftrag 2	S. 44
	Material und Zeit	S. 44
3.2.1	Anleitung für die Beobachter	S. 45
	Anleitung für die Auswertung	S. 45
	Auswertung der Beobachtung	S. 45
	Interpretation der Auswertung	S. 45
	Lösungsblatt „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (Kopiervorlage)	S. 46
	Auswertungsbogen „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (Kopiervorlage)	S. 47
3.2.2	Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)	S. 48
	Arbeitsblatt „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (Kopiervorlage)	S. 49



4	Modul „Quadratübung“	S. 50
4.1	Einführung in die Aufgabe	S. 51
	Material und Zeit	S. 53
	Herstellung der Puzzleteile	S. 54
	Vorlage für die Formenordnung (Kopiervorlage)	S. 55
	Puzzle (Kopiervorlage zum Ausschneiden)	S. 56
4.2.	Anleitung für die Beobachter	S. 57
	Vorbereitung für die Beobachtung:	
	Sensibel sein für kulturelle Unterschiede	S. 57
	Beobachtung	S. 58
	Anleitung für die Beobachtung	S. 58
	Auswertung der Beobachtung	S. 59
	Interpretation der Auswertung	S. 59
	Beobachtungsbogen „Quadratübung“ (Kopiervorlage)	S. 60
4.3	Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)	S. 61
5	Anhang	S. 62
5.1	Anforderungsprofil für den Einzelhandel	S. 63
5.2	Verschiedene Notations- und Rechenverfahren	S. 75
5.3	Glossar	S. 77

Einleitung

Der Einzelhandel zählt zu einem der dynamischsten Ausbildungs- und Arbeitsmärkte in Deutschland. Seit Jahren steht der Beruf „Kaufrau bzw. Kaufmann im Einzelhandel“ für Jugendliche ganz oben auf der Liste der beliebtesten Berufe.¹ Nach Auskunft des Hauptverbandes des Deutschen Einzelhandels wuchsen die Ausbildungsverträge gegenüber dem Vorjahr 2006 um rund zwei Prozent (1.300 Ausbildungsverträge) auf 67.900.²

Viele Betriebe stehen vor der schwierigen Aufgabe, aus einer Vielzahl von Bewerbern³ die passenden Auszubildenden auszuwählen. Um dieses zu erleichtern, hat die BQM – Beratungs- und Koordinierungsstelle zur



beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten für den Einzelhandel das Einstellungsverfahren **„Azubi-Auswahl mit Zukunft II“** entwickelt. Wie „Azubi-Auswahl mit Zukunft I“, das Einstellungsverfahren für gewerblich-technische Berufe, wurde der vorliegende Band gemeinsam mit Hamburger Unternehmen entwickelt und erprobt. Die praxisorientierten Tests erleichtern die Auswahl von geeigneten Bewerbern für den Einzelhandel und berücksichtigen dabei gleichzeitig interkulturelle Kompetenzen.

„Azubi-Auswahl mit Zukunft II“ besteht aus fünf Modulen, mit deren Hilfe folgende Kompetenzen und Kenntnisse getestet werden können:

Modul I „Meine persönliche Eignung“

- **Deutsch (schriftliche Ausdrucksfähigkeit),**
- **Motivation (die Ausbildung zu beginnen).**

Modul 2 „Kommunikation im Verkaufsgespräch“

- **Fähigkeit, Kommunikationsstörungen erkennen und Lösungen benennen können,**
- **Deutsch sprechen.**

¹ Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE): Einzelhandels-Kaufleute Nummer eins der Ausbildungs-Top-Ten, <http://www.jobber.de/studenten/iptc-tmn-20030331-12-dpa_3710070.nitf.htm>, Berlin 2003.

² Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE): Zwei Prozent mehr Lehrstellen im Einzelhandel, <<http://www.einzelhandel.de/servlet/PB/menu/1064101/index.html>>, Berlin, 4.10.2006.

³ Anmerkung: Nur aus Gründen der Lesbarkeit wird bei allen geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt.

Modul 3 „Angewandtes Rechnen und Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“

- **Mathematische Grundkenntnisse,**
- **Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen.**

Modul 4 „Quadratübung“

- **Teamfähigkeit,**
- **Motivation (die Aufgabe zu lösen).**

Die Module enthalten jeweils eine Anleitung für die Beobachter / Prüfer sowie einen Sensibilisierungsteil, der die jeweiligen interkulturellen Aspekte der Aufgabe erläutert. Die Anleitung für die Bewerber sowie die Aufgabenbögen stehen als Kopiervorlage zur Verfügung.

Pro Modul wird zwischen 20 und 90 Minuten Zeit benötigt. Für das gesamte Einstellungsverfahren muss etwa ein Vormittag eingeplant werden.

Die Module können auch unabhängig voneinander eingesetzt werden, d. h. eigene Einstellungsverfahren können ggf. ergänzt werden.

Wie können Unternehmen geeignete Jugendliche passgenau auswählen?

Personalverantwortliche klagen vermehrt darüber, dass Zeugnisse und Schulnoten immer schwerer zu interpretieren seien. In einer Expertenanhörung des Bundesinstitutes für Berufsbildung (BiBB) in Bonn haben



Fachleute aus den Bereichen Wissenschaft und Wirtschaft mehrheitlich der Aussage zugestimmt, dass Schulnoten und Abschlusszeugnisse immer weniger Hinweise darauf geben, ob eine betriebliche Ausbildung begonnen und erfolgreich abgeschlossen werden kann.⁴ Daher verwenden immer mehr Unternehmen Einstellungstests für die Auswahl von Bewerbern.

⁴ Ehrental, Bettina, 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>>.

Warum interkulturelle Kompetenzen in Auswahlverfahren berücksichtigen?

Nicht zuletzt aufgrund der Bevölkerungsstruktur und der demografischen Entwicklung sollten die Potenziale von Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt werden.⁵ 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.

Es lohnt sich für Unternehmen, wenn sie vermehrt auf interkulturelle Belegschaften setzen. So können Betriebe, die Mitarbeiter aus verschiedenen Ländern beschäftigen, optimal auf Kunden aus unterschiedlichen Kulturkreisen eingehen. Personal mit Migrationshintergrund kann flexibel auf die jeweilige Situation reagieren. Dies vereinfacht häufig die Arbeit, wenn zum Beispiel Dolmetscher-Tätigkeiten gefordert sind.

Obwohl Unternehmen zunehmend daran interessiert sind, Bewerber mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund als Auszubildende zu gewinnen, sind diese bisher im Verhältnis zu Jugendlichen ohne Migrationshintergrund in der dualen Ausbildung deutlich unterrepräsentiert.

Hierfür gibt es eine Vielzahl von Gründen. Jugendliche mit Migrationshintergrund verfügen überdurchschnittlich häufig „nur“ über einen Hauptschulabschluss.⁶ Des Weiteren ist vielen Eltern mit Migrationshintergrund die Bedeutung der dualen Ausbildung immer noch nicht ausreichend bekannt. Zudem berücksichtigen Einstellungsverfahren vielfach nicht die interkulturellen Kompetenzen der Bewerber. Häufig sind Testverfahren ganz unbewusst auf nur einen kulturellen Kontext ausgerichtet: nämlich den deutschen. Dies zeigt sich beispielsweise dann, wenn viele Rechenaufgaben in knapp bemessener Zeit gelöst werden müssen. Bewerber aus den Nachbarländern haben unter Umständen andere Rechentechniken erlernt (siehe Tabelle im Anhang, Seite 75-76) und müssen deswegen zum Teil Aufgaben zunächst umstellen. Da sie hierfür zusätzlich Zeit benötigen, sich allerdings an die Zeitvorgaben halten müssen, schneiden sie häufig auch bei guten mathematischen Kenntnissen schlechter ab. Mit dem vorliegenden Einstellungsverfahren sollen sowohl Jugendliche mit als auch ohne Migrationshintergrund die Chance erhalten, ihre Kompetenzen unter Beweis zu stellen.

⁵ Die Auswertung des Mikrozensus 2005 hat ergeben, dass in Hamburg von 176.220 Kindern und Jugendlichen im Alter von 6-18 Jahren 44,8 % einen Migrationshintergrund haben.

⁶ 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>>.

Danksagung

„Azubi-Auswahl mit Zukunft II“ wurde unter der Federführung der BQM entwickelt. Maßgeblich beteiligt an der Entwicklung und Erprobung der Module war ein Arbeitskreis aus verschiedenen Hamburger Einzelhandelsunternehmen.



Workshop „Interkulturelles Einstellungsverfahren“ bei der Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG (6. September 2006)



Ausbildungsleiterin Uta Keuchen (Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG) mit ihrer Auszubildenden

Den Unternehmensvertretern dieses Arbeitskreises möchten wir an dieser Stelle für ihr Engagement und ihren Einsatz herzlich danken: Frau Uta Keuchen und Frau Waltraut Haupts von der Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG, Herrn Jens Steinbek von der Max Bahr Holzhandlung GmbH & Co. KG, Herrn Ahmet Yazıcı von der Lindenbazar Handels GmbH sowie Frau Birgit Schwedler von Gebrüder Heinemann.

I. Modul

„Meine persönliche Eignung“

I.1 Einführung in die Aufgabe

Die Aufgabe „Meine persönliche Eignung“ testet die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Deutsch (schriftliche Ausdrucksfähigkeit),**
- **Motivation (die Ausbildung zu beginnen).**

Um diese Kompetenzen zu beurteilen, hat jeder Bewerber die Aufgabe, einen einseitigen Aufsatz zu schreiben. Mit dem Aufsatz soll jeder Bewerber zeigen,

- **dass er sich schriftlich verständlich ausdrücken kann,**
- **dass er sich mit dem Berufsbild „Einzelhandelskaufmann/-frau auseinandergesetzt hat,**
- **dass er über das Unternehmen informiert ist,**
- **wie er auf fremde Menschen zugeht und**
- **wie die jeweiligen Sprachkenntnisse dem Unternehmen nutzen können.**

Dadurch sollen die Bewerber deutlich machen, warum sie für eine Ausbildung zur Einzelhandelskauffrau bzw. zum Einzelhandelskaufmann besonders geeignet sind. Zur Unterstützung erhalten die Bewerber eine Anleitung mit Leitfragen (siehe Seite 17).

Der Aufsatz wird anschließend von den Beobachtern / Prüfern mit Hilfe des Beobachtungsbogens „Meine persönliche Eignung“ beurteilt (siehe Seite 16).

Das Modul „Meine persönliche Eignung“ eignet sich auch für große Gruppen.

Variationsmöglichkeit

Statt die Bewerber einen Aufsatz zum vorgegebenen Thema schreiben zu lassen, können Sie das Modul „Meine persönliche Eignung“ auch in Form eines Einzel- oder Gruppeninterviews durchführen. Hier haben Sie als Beobachter / Prüfer die Möglichkeit, gezielte Nachfragen zu stellen.

Für die Bewertung des Interviews können Sie wie bei dem Aufsatz den Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ nutzen (siehe Seite 16). Allerdings brauchen Sie bei dieser Variante nur die rechte Spalte des Beobachtungsbogens „Motivation (eine Ausbildung zu beginnen)“ ausfüllen.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ (siehe Seite 16).
-

Die Jugendlichen erhalten:

- Papier und Stifte,
 - pro Bewerber eine Anleitung (siehe Seite 17),
 - pro Bewerber einen Vordruck zum Schreiben des Aufsatzes (siehe Seite 18).
-

Zeitungsumfang:

Insgesamt 30 Minuten:

- 5 Minuten zum Lesen der Aufgabenstellung und zum Nachfragen,
- 25 Minuten zum Schreiben des Aufsatzes.

I.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Moderne Einzelhandelsunternehmen haben längst erkannt, dass durch die Globalisierung der Märkte auch die Kundenstruktur vielfältiger geworden ist. Mitarbeiter müssen heute, je nachdem in welchem Umfeld die Filiale sich befindet, sehr unterschiedliche Kundensegmente ansprechen können. Da sich die Kundenstruktur auch in Bezug auf Kultur, Religion und Sprache verändert hat, brauchen Unternehmen Mitarbeiter mit interkulturellen Kompetenzen, um kundenorientiert arbeiten zu können.

In vielen Einstellungsverfahren werden die schriftlichen Deutschkenntnisse der Bewerber durch Diktate, Aufsätze etc. getestet. Allerdings setzen die beruflichen Anforderungen im Einzelhandel keine „perfekten“ schriftlichen Deutschkenntnisse voraus. Für den Arbeitsalltag sind eher gute Beratung, offenes Zugehen auf Kunden und flexibler Umgang mit unterschiedlichen Ausdrucksformen und Sprachen wichtig. Für ein erfolgreiches Beratungsgespräch sollte der Kunde so angesprochen werden, dass er sich verstanden fühlt und Vertrauen entwickelt. Gerade Bewerber mit Migrationshintergrund, für die in den meisten Fällen der flexible Umgang mit Sprachen und der offene Zugang zu Fremden Lebensalltag ist, unterschätzen oft ihre Kompetenzen in diesem Bereich. Sie kommen daher selten auf die Idee, solche Fähigkeiten beispielsweise in ihrer Bewerbung besonders hervorzuheben.



Damit interkulturelle Kompetenzen sichtbar werden, erhalten die Bewerber in diesem Modul die Gelegenheit, ihre Stärken mit Hilfe einer Checkliste neu zu reflektieren. Somit kann der Aufsatz auch Fähigkeiten sichtbar machen, die bislang in den Bewerbungsunterlagen nicht benannt worden sind. Er bietet zudem die Möglichkeit für die Bewerber, ihre Angaben im Anschreiben und im Lebenslauf zu ergänzen und so die Motivation, die Ausbildung zu beginnen, noch deutlicher herauszuarbeiten.

Der Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ (siehe Seite 16) legt das Gewicht nicht auf Rechtschreib- und Grammatikkenntnisse der Bewerber, sondern auf ihre schriftliche Ausdrucksfähigkeit. Achten Sie deshalb bei der Auswertung des Aufsatzes weniger auf Grammatikfehler, ungewohnte Satzkonstruktionen oder Rechtschreibfehler.

Beobachtung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Kompetenzen „Deutsch (schriftliche Ausdrucksfähigkeit)“ und „Motivation (eine Ausbildung zu beginnen)“ zu erhalten und um Bewertungsfehler zu vermeiden, gelten für alle Bewerber dieselben Bewertungskriterien.

Anleitung für die Beobachtung

- 1 Benutzen Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ (siehe Seite 16). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (zum Beispiel „schreibt klar und verständlich“ oder „formuliert lebendig, ausdrucksreich“).
- 2 Kennzeichnen Sie durch ein Plus- oder Minus-Zeichen, ob der Aufsatz die Kriterien erfüllt. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen können auch zwei Plus- oder Minus-Zeichen auf einmal vergeben werden.

Beispiel: Wenn ein Bewerber viele Einzelheiten zum Unternehmen benennen kann, dann vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++) . Wenn ein Bewerber die Wahl des Unternehmens nicht begründen kann, dann vergeben Sie zwei Minus-Zeichen (--).

Auswertung des Aufsatzes

Zählen Sie für die Gesamtbewertung des Aufsatzes jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und bewerten Sie folgendermaßen:

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)

- „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
- „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
- „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
- „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für den Einzelhandel.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt schriftlich eine gute Ausdrucksfähigkeit.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt schriftlich keine ausreichende Ausdrucksfähigkeit.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt schriftlich eine gute Ausdrucksfähigkeit.	1 + 2
Der Bewerber zeigt schriftlich keine ausreichende Ausdrucksfähigkeit.	3 + 4

Beobachtungsbogen „Meine persönliche Eignung“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:		Datum:	
Name des Bewerbers:			
MODUL I: „Meine persönliche Eignung“			
Deutsch (schriftliche Ausdrucksfähigkeit)	+ oder -	Motivation (die Ausbildung zu beginnen)	+ oder -
- schreibt klar und verständlich		- nennt Gründe, warum er gut beraten kann	
- benutzt Verben		- nennt Gründe für die Wahl des Unternehmens	
- benutzt Adjektive		- hat sich über das Unternehmen informiert	
- veranschaulicht mit Beispielen		- nennt Erfahrungen zum Umgang mit (fremden) Menschen	
- wiederholt sich nicht		- äußert sich zu Sprachkenntnissen (Fremdsprachen)	
- formuliert lebendig, ausdrucksreich		- begründet , warum die Sprachkenntnisse wichtig für das Unternehmen sind	
- baut den Text logisch auf (Hinführung zum Thema, Hauptteil, Schluss)			
Der Bewerber zeigt schriftlich eine gute Ausdrucksfähigkeit.	1 + 2	Der Bewerber zeigt sich hinsichtlich der Ausbildung motiviert und informiert.	1 + 2
Der Bewerber zeigt schriftlich keine ausreichende Ausdrucksfähigkeit.	3 + 4	Der Bewerber zeigt sich hinsichtlich der Ausbildung wenig informiert und motiviert.	3 + 4

I.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Sie bewerben sich für einen Ausbildungsplatz in unserem Unternehmen. Schreiben Sie einen Aufsatz zum Thema:

**Warum bin gerade ich geeignet,
eine Ausbildung in diesem Einzelhandelsunternehmen zu beginnen?**

Lesen Sie zuerst die Aufgabenstellung genau durch. Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie bitte nach.

I Beantworten Sie in Ihrem Aufsatz folgende Fragen:

- Sie haben sich im Einzelhandel beworben. **Wieso glauben Sie, dass sie gut beraten können? Geben Sie Beispiele an**, wo Sie andere gut beraten haben, zum Beispiel in einem Praktikum oder bei einer anderen Gelegenheit.
- **Warum haben Sie sich bei unserem Unternehmen beworben?** Denken Sie daran, wie Sie Informationen über unser Unternehmen gewonnen haben (zum Beispiel von Freunden, aus dem Internet, aus einer Zeitung u.s.w.). **Was wissen Sie über unser Unternehmen?**
- **Wie gehen Sie auf fremde Menschen zu?** Denken Sie zum Beispiel an Menschen aus einem anderen Land oder an Menschen, die wesentlich älter sind als Sie. Nennen Sie Beispiele. **Warum ist der Umgang mit fremden Menschen für dieses Unternehmen wichtig?**
- **Welche Sprachen außer Deutsch können Sie noch?** Wie gut verstehen und sprechen Sie diese Sprache(n)? **Warum könnten Ihre Sprachkenntnisse nützlich für unser Unternehmen sein? Geben Sie Beispiele.**

2 Schreiben Sie einen kurzen Aufsatz (nicht länger als eine DIN A 4 Seite). Beantworten Sie alle Fragen, die auf Sie zutreffen. Formulieren Sie in ganzen Sätzen.

Sie haben etwa 25 Minuten Zeit.

2. Modul

„Kommunikation im Verkaufsgespräch“

2.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ testet folgende Kompetenzen der Bewerber:

- **Fähigkeit, Kommunikationsstörungen erkennen und Lösungen benennen können,**
- **Deutsch sprechen.**

Um diese Kompetenzen zu testen, haben die Bewerber die Aufgabe, Beispiele für misslungene Kommunikation im Verkaufsgespräch zu finden und mögliche Ursachen der Probleme zu benennen. Diese können vielfältig sein: eine unhöfliche Begrüßung, undeutliches oder zu leises Sprechen, nicht richtig zuhören, keine angemessene Ausdrucksweise verwenden, den Kunden falsch ansprechen etc.

Es können aber auch eine Reihe nonverbaler Verständigungsprobleme vorliegen: Ignorieren oder Übersehen des Kunden, beim Sprechen kein Hinwenden zum Kunden, kein Blickkontakt, kein Anlächeln, zu große Nähe oder zu große Distanz, schlechte Laune zeigen, gereizt reagieren auf die Fragen des Kunden, Kunden nicht ernst nehmen etc.



Die Bewerber haben die Aufgabe, aus ihrem Verkaufs- bzw. Einkaufserfahrungen Beispiele für Kommunikationsstörungen in einem Verkaufsgespräch zu beschreiben. Dies können auch Situationen sein, die die Bewerber als Kunden im Ausland erlebt haben. Hierzu sollen sie zwei verschiedene Situationen aufschreiben, die möglichen Ursachen des Kommunikationsproblems benennen und Lösungsvorschläge für eine bessere Kommunikation finden.

Als Arbeitsmaterial erhalten die Bewerber eine Anleitung (siehe Seite 27) und das Aufgabenblatt „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (siehe Seite 28). Das Aufgabenblatt enthält ein Beispiel für ein Kommunikationsproblem. Zur Veranschaulichung können Sie den Bewerbern gerne weitere Beispiele aus Ihrer Berufspraxis benennen. Im Anschluss an die Ausarbeitung müssen die Bewerber ihre Arbeitsergebnisse präsentieren.

Während der gesamten Zeit, d. h. während der Vorbereitung und der Kurzpräsentation, werden die Bewerber von mindestens zwei Prüfern beobachtet. Dabei notieren diese ihre Ergebnisse auf dem Beobachtungsbogen „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (siehe Seite 26).

Das Modul ist auch für eine große Bewerbergruppe geeignet, da die Bewerber nacheinander beobachtet werden.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Beobachtungsbogen „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (siehe Seite 26).
-

Die Jugendlichen erhalten:

- Papier und Stifte,
 - pro Bewerber eine Anleitung (siehe Seite 27),
 - pro Bewerber ein Aufgabenblatt „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (siehe Seite 28).
-

Zeitungsumfang:

- 15 Minuten Vorbereitungszeit für die Gruppe,
- pro Person 5 Minuten Präsentationszeit.

2.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede



Eine erfolgreiche Kommunikation entscheidet im Verkaufsgespräch, ob sich Kunden kompetent beraten fühlen, mit dem Kauf zufrieden sind und gerne wieder kommen. Unbestritten hierbei ist, dass jede Kommunikation nicht nur auf der verbalen, sondern auch auf der nonverbalen Ebene abläuft. Während eines Gesprächs zwischen Kunde und Verkäufer übermitteln beide Seiten neben den Sachinhalten durch Mimik, Gestik, Tonfall und Stimmlage weitere Botschaften.

Hierbei bestehen kulturelle Unterschiede. Dies wird uns häufig erst bewusst, wenn Verhaltensmuster im Ausland befremdlich oder unnatürlich erscheinen oder wenn unser eigenes Verhalten zu Missbilligung, unbeabsichtigter Erheiterung oder Missverständnissen führt.

Einige Beispiele: Während es in den westlichen Ländern als völlig selbstverständlich gilt und auch als Zeichen der Ehrlichkeit verstanden wird, dem Gegenüber ins Gesicht zu blicken, gilt der direkte Augenkontakt in den asiatischen Kulturen als respektlos und unhöflich.⁷

Auch beim Lächeln und Lachen lassen sich prägnante Unterschiede feststellen. Demnach existieren in Japan allein für Geschäftsleute sechs verschiedene Arten von Lächeln, die von Zuneigung und Zustimmung über Entschuldigung bis hin zur Ablehnung oder Verweigerung reichen.

Das Gleiche gilt für die Gestik. Beispielhaft kann hier die Ringgeste angeführt werden, die in den meisten Teilen Europas als „O.K.“ gedeutet werden, in Frankreich und Italien hingegen als „Null“ oder „schlecht“, in Japan als „Geld“ und in arabischen Ländern als Drohgebärde.⁸



Selbst das Schütteln des Kopfes bedeutet nicht überall Ablehnung, da in Indien das seitliche Bewegen des Kopfes Zustimmung bedeutet.⁹

Schließlich ist auch die als üblich empfundene Nähe oder Distanz unter Gesprächspartnern kulturell geprägt.

⁷ Meletzke, Gerhard: *Interkulturelle Kommunikation – Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen*, Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen 1996, S. 77.

⁸ Schaller, Gabriele: *Nonverbale Kommunikation – Theorien der interkulturellen Kommunikation und ihre Bedeutung in bestimmten Praxisfeldern*, Ludwig-Maximilians-Universität München, München 1999, S. 10 f.

⁹ Birkenbihl, Vera F.: *Signale des Körpers: Körpersprache verstehen*, mvv-Verlag, 8. Aufl., München 1992, S. 193.

Während Chinesen oder Japaner den direkten körperlichen Kontakt mit ihren Mitmenschen als eher unangenehm empfinden, pflegen „Kontaktkulturen“ wie Indien oder Pakistan engen Kontakt, indem sie nah beieinander stehen und sich häufig berühren.¹⁰

Nonverbale Signale wie Mimik, Gestik oder Körperhaltung sind somit nicht nur Teil der menschlichen Kommunikation, sie weisen zudem kulturelle Unterschiede auf, denn auch beim Lächeln sprechen die Gesichter „Dialekt“. ¹¹

Sensibel sein für kulturelle Unterschiede im Verkaufsgespräch bedeutet daher, mögliche Kommunikationsstörungen auch im Lichte der kulturellen Verschiedenheit von Kunde und Verkäufer zu reflektieren. Daher sollen die Bewerber sich aus ihrem Privatleben als Kunde oder (falls gegeben) ihrem Verkaufsalltag als Praktikant an verschiedene Kommunikationsstörungen erinnern und diese möglichst detailliert schildern.

Beobachtung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Fähigkeiten „Kommunikationsstörungen erkennen und Lösungen benennen können“ und „Deutsch sprechen“ zu erhalten und Beobachtungsfehler zu vermeiden, ist es notwendig, dass zuerst nur beobachtet und erst im Anschluss bewertet wird. Die Trennung der Beobachtung von der Bewertung ist in allen handlungsorientierten Tests methodisches Prinzip (zum Beispiel in Assessment-Center-Verfahren). ¹²

Hinweis: Die Auswertung der Beobachtung und die Interpretation kann auch von Personen vorgenommen werden, die in der Beobachtungssituation nicht anwesend waren.

¹⁰ Maletzke, Gerhard: *Interkulturelle Kommunikation – Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen*, Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen 1996, S. 78.

¹¹ Marsh, Abigail A., Hillary Anger Elfenbein und Nalini Ambady: *Nonverbal 'Accents': Cultural Differences in Facial Expressions of Emotion*, in: *Psychological Science*, Vol. 14, No. 4, Harvard University, Cambridge Juli 2003, S. 375.

¹² Das Beobachtungsverfahren für die Prüfer entspricht den Qualitätsanforderungen, wie sie im Rahmen von Testtheorien und von Assessment-Center-Verfahren entwickelt worden sind. Vgl. Berufsverband Deutscher Psychologen und Psychologinnen in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Psychologie: *Standards der Assessment Center Technik 2004*, Arbeitskreis Assessment Center e.V. – Forum für Personalauswahl und -entwicklung (30. 11.2005), <http://www.arbeitskreis-ac.de/projekte/standards/ac-standards_2004.htm>. Vgl. weiterhin Deutsches Institut für Normung e.V., *Anforderungen an Verfahren und deren Einsatz bei berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen (DIN Norm 33430)*, Beuth-Verlag, Berlin 2002.

Anleitung für die Beobachtung

- 1 Benutzen Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (siehe Seite 26). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (zum Beispiel „nennt mögliche Gründe für Kommunikationsstörungen“ oder „nennt mögliche Lösungen“).
- 2 Kennzeichnen Sie durch ein Plus- oder Minus-Zeichen, ob Sie diese Merkmale bei den Jugendlichen beobachten können. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen können auch zwei Plus- oder Minus-Zeichen auf einmal vergeben werden.

Beispiel: Wenn ein Bewerber differenziert und anschaulich Gründe für Kommunikationsstörungen benennt, dann vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++). Wenn ein Bewerber unzutreffende Gründe für Kommunikationsstörungen benennt, dann vergeben Sie zwei Minus-Zeichen (--).

Auswertung der Beobachtung

Zählen Sie für die Auswertung der Beobachtung jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und bewerten Sie folgendermaßen:

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)

- „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
- „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
- „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
- „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung des Bewerbers für den Einzelhandel.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber erkennt Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt Lösungen.

3 + 4 = Der Bewerber erkennt zu wenige Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt kaum Lösungen.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber erkennt Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt Lösungen.	1 + 2
Der Bewerber erkennt zu wenige Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt kaum Lösungen.	3 + 4

Beobachtungsbogen „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter / Prüfer:		Datum:	
Name des Bewerbers:			
MODUL 2: „Kommunikation im Verkaufsgespräch“			
Kommunikationsstörungen erkennen und Lösungen benennen können	+ oder -	Deutsch sprechen	+ oder -
- findet Beispiele für Störungen in der Kommunikation		- spricht in einfachen , klar verständlichen Sätzen	
- nennt mögliche Gründe für Kommunikationsstörungen		- spricht flüssig	
- nennt mögliche Lösungsvorschläge für eine gute Kommunikation		- spricht deutlich	
		- spricht laut genug	
		- verwendet der Situation angemessene Ausdrücke	
		- überbrückt fehlende Begriffe durch Umschreibungen	
Der Bewerber erkennt Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt Lösungen.	1 + 2	Der Bewerber drückt sich verständlich in der deutschen Sprache aus.	1 + 2
Der Bewerber erkennt zu wenig Gründe für Kommunikationsstörungen und benennt kaum Lösungen.	3 + 4	Der Bewerber drückt sich unverständlich in der deutschen Sprache aus.	3 + 4

2.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Sicher ist es Ihnen auch schon einmal passiert, dass Sie sich als Kunde von einem Verkäufer nicht verstanden gefühlt haben. Eventuell haben Sie deshalb sogar schon ärgerlich das Geschäft verlassen, ohne etwas zu kaufen. Oder vielleicht haben Sie zum Beispiel während eines Praktikums oder eines Jobs eine Situation erlebt, bei der es zu Verständigungsproblemen zwischen Ihnen als Verkäufer und dem Kunden gekommen ist.

Arbeitsauftrag

Ihre Aufgabe ist es, sich an zwei Situationen zu erinnern, bei denen es zu Kommunikationsproblemen zwischen Kunde und Verkäufer gekommen ist. Anschließend sollen Sie überlegen, woran es gelegen haben könnte (**Ursache**). Machen Sie dann Vorschläge (**Lösungen**), wie sich der Verkäufer richtig verhalten sollte. Benutzen Sie bitte für Ihre Notizen das Aufgabenblatt „Kommunikation im Verkaufsgespräch“.

Für die Bearbeitung der Aufgabe haben Sie 15 Minuten Zeit.

Ihre Ergebnisse sollen Sie anschließend präsentieren. Hierfür haben Sie maximal 5 Minuten Zeit. Ihre Notizen können Sie dabei benutzen.



Aufgabenblatt „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter / Prüfer:		
Name des Bewerbers:		Datum:
Beispiele für Verständigungsprobleme	Mögliche Ursache der Probleme	Wie sollte man es besser machen?
Beispiel: Ein Kunde möchte bedient werden. Der Verkäufer ist beschäftigt und sagt: „Ich habe auch nur zwei Hände!“ Der Kunde verlässt das Geschäft und entschließt sich, diesen Laden nie mehr zu betreten.	Beispiel: Der Verkäufer ist mit seiner Arbeit überfordert. Vielleicht steht er unter Zeitdruck und ist gestresst. Der Kunde findet die Antwort unverschämt.	Beispiel: Beim Verkauf ist der Kunde König. Die andere Arbeit kann warten, der Kunde nicht.



3. Modul

„Angewandtes Rechnen und Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“

Vorbemerkung zu Modul 3

Das Modul „Angewandtes Rechnen und Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ testet zwei Kompetenzen:

- **Mathematische Grundkenntnisse,**
- **Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen.**

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

Arbeitsauftrag 1: Die Bewerber müssen 18 Rechenaufgaben lösen, die für den Einzelhandel typisch sind.

Arbeitsauftrag 2: Die Bewerber müssen in diesem Aufgabenbereich typische Vorgänge im Einzelhandel von der Warenbestellung bis zum Kassenabschluss in eine logische Reihenfolge bringen. Hiermit zeigen sie, wie gut sie Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen können.



Das Modul „Angewandtes Rechnen und Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

Hinweis: Die Arbeitsaufträge 1 und 2 können auch unabhängig voneinander durchgeführt werden.

3.1 Arbeitsauftrag I „Angewandtes Rechnen“

Einführung in den Arbeitsauftrag I

Die Bewerber müssen 18 Rechenaufgaben lösen, die für den Einzelhandel typisch sind (siehe Seite 40-43). Dazu zählen u. a. Grundrechenarten, Prozentrechnung, Dreisatz und Durchschnittsberechnung. Für die Auswertung der Rechenaufgaben steht Ihnen als Prüfer das Lösungsblatt (siehe Seite 38) sowie der Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ zur Verfügung (siehe Seite 37).

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

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- ein Lösungsblatt für die Rechenaufgaben (siehe Seite 38),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (siehe Seite 37).

Jeder Bewerber erhält:

- eine Anleitung (siehe Seite 39),
- einen Rechentest (siehe Seite 40-43),
- Stifte und ausreichend Notizpapier.

Zeitumfang:

- 45 Minuten (inkl. Erläuterungen und Durchführung).

→ Ebenso existieren unterschiedliche **Ziffernschreibweisen**.

Beispiel:

Während die unterschiedliche Ziffernschreibweise 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 Ziffernschreibweise erscheint somit für uns nicht eindeutig, denn es könnte sich bei der Schreibweise von 15,563 auch um die Zahl Fünfzehntausendfünfhundertdreundsechzig 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.

Beispiel:

Deutschland	Türkei	Italien	Spanien
$7850 : 38 = 206$ $\begin{array}{r} 76 \\ 250 \\ \underline{228} \\ 22 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & 38 \\ 76 & \underline{206} \\ \hline 0250 \\ -228 \\ \hline 022 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & 38 \\ 76 & \underline{206} \\ \hline =250 \\ 228 \\ ==22 \end{array}$	$\begin{array}{r l} 7850 & 38 \\ & 206 \\ \hline 250 \\ \underline{022} \end{array}$
Quotient steht neben Divisor, Divisionsstreppe 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“, Modul „Angewandtes Rechnen“¹⁴

¹⁴ Eine ausführliche Tabelle zu den unterschiedlichen Notationsverfahren finden Sie im Anhang (siehe Seite 75-76).



Das Beispiel zeigt, dass sich die in Deutschland übliche Methode der Division von anderen europäischen Ländern unterscheidet. Die Rechenergebnisse sind selbstverständlich in allen Ländern gleich, allerdings unterscheiden sich die Rechenwege beim Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren und Dividieren erheblich. Überraschend ist dabei, dass beim Vergleich der verschiedenen Rechenverfahren die deutsche Methode in allen Grundrechenarten eine Sonderstellung einnimmt (vgl. Tabelle im Anhang, Seite 75-76). 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.

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:

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

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

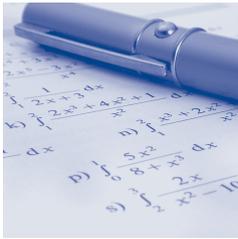
$$x = 5 \div 70 \cdot 64 = 4,57$$

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

Auch die Gewichtmaße Ounces oder Grains in das Verhältnis von Gramm und Kilo zu setzen, dürfte ohne Verwendung von Hilfsmitteln kaum gelingen.¹⁵ Die Währungsumstellung in EURO hat deutlich gezeigt, wie schwer es fällt, in einem anderen Referenzsystem zu denken.

¹⁵ 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>.

Fazit: Aufgrund der komplexen Arbeitsschritte sind einmal erlernte Rechenoperationen nicht leicht veränderbar. Es macht daher wenig Sinn, 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.



Vermeiden Sie also zu enge Zeitvorgaben bei mathematischen Kenntnistests, da sonst die Bewerber daran gehindert werden könnten, ihr vorhandenes Wissen und ihre mathematischen Kompetenzen zeigen zu können. Geben Sie den Bewerbern ausreichend Zeit zur Lösung der Aufgaben. 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, beachten Sie bitte grundsätzlich folgende Hinweise bei mathematischen Kenntnistests:

- 1 Vermeiden Sie Begriffe, die leicht zu verwechseln bzw. schwer voneinander zu unterscheiden sind (zum Beispiel Gegenseite, Gegenwinkel oder Quadratzahl, Quadratseite).
- 2 Verwenden Sie nicht die gleichen Begriffe für verschiedene Sachverhalte (zum Beispiel Basis, ganze Zahl, Größe).
- 3 Verwenden Sie nicht verschiedene Begriffe für die gleichen Sachverhalte (berechne, bestimme oder be trägt).
- 4 Vermeiden Sie Begriffe, die in der Umgangssprache eine andere Bedeutung haben (zum Beispiel Produkt, Funktion oder funktionieren).
- 5 Definieren Sie die als Symbole verwendeten Buchstaben eindeutig („s“ als Weg oder Sekunde, „m“ als Masse oder Meter).
- 6 Vermeiden Sie die Verwendung von griechischen Buchstaben als Index. Wenn sich dies nicht vermeiden lässt, erläutern bzw. übersetzen Sie die Buchstaben.
- 7 Definieren Sie eindeutig die Maßeinheiten (Unterscheidung nach Längen-, Flächen- und Raummaßen).
- 8 Machen Sie die verlangten Rechenoperationen durch eine Überschrift und / oder eine kurze Erklärung verständlich.

Auswertung des Rechentests

Benutzen Sie für die Auswertung das Lösungsblatt (siehe Seite 38) sowie den Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (siehe Seite 37).

Die Rechenaufgaben werden folgendermaßen ausgewertet:

Vergeben Sie für jede richtig beantwortete Rechenaufgabe einen Punkt. Zählen Sie anschließend alle Punkte zusammen und bewerten Sie nach folgender Skala:

1	2	3	4
21 bis 16 Punkte	15 bis 10 Punkte	9 bis 5 Punkte	Unter 5 Punkten

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für den Einzelhandel.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.

Beispiel:

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

Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:			
Name des Bewerbers:		Datum:	
MODUL 3: „Angewandtes Rechnen“			
Erreichte Punktzahl			
21 bis 16 Punkte	15 bis 10 Punkte	9 bis 5 Punkte	unter 5 Punkten
1	2	3	4
Interpretation			
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.			1 + 2
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.			3 + 4

Lösungsblatt für den Rechentest (Kopiervorlage)

Aufgabe	Lösung	Punkte																				
1	201,5	1 Punkt																				
2	330	1 Punkt																				
3	1.440	1 Punkt																				
4	$27a^2$	1 Punkt																				
5	40	1 Punkt																				
6	$13x$	1 Punkt																				
7	$\frac{13}{8}$	1 Punkt																				
8	2	1 Punkt																				
9	$\frac{3}{8}$	1 Punkt																				
10	0,25	1 Punkt																				
11	4,8	1 Punkt																				
12	10 %	1 Punkt																				
13	12,3 %	1 Punkt																				
14	Angebot I = 96,00 EUR	1 Punkt																				
15	225,00 EUR	1 Punkt																				
16	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Artikel</th> <th>Einkaufspreis</th> <th>Zuschlag</th> <th>Verkaufspreis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Allzweckreiniger</td> <td>0,85 EUR</td> <td>1,91 EUR</td> <td>2,76 EUR</td> </tr> <tr> <td>Glasreiniger</td> <td>0,78 EUR</td> <td>1,76 EUR</td> <td>2,54 EUR</td> </tr> <tr> <td>WC-Reiniger</td> <td>0,95 EUR</td> <td>2,14 EUR</td> <td>3,09 EUR</td> </tr> <tr> <td>Geschirrspülmittel</td> <td>0,45 EUR</td> <td>1,01 EUR</td> <td>1,46 EUR</td> </tr> </tbody> </table>	Artikel	Einkaufspreis	Zuschlag	Verkaufspreis	Allzweckreiniger	0,85 EUR	1,91 EUR	2,76 EUR	Glasreiniger	0,78 EUR	1,76 EUR	2,54 EUR	WC-Reiniger	0,95 EUR	2,14 EUR	3,09 EUR	Geschirrspülmittel	0,45 EUR	1,01 EUR	1,46 EUR	4 Punkte
Artikel	Einkaufspreis	Zuschlag	Verkaufspreis																			
Allzweckreiniger	0,85 EUR	1,91 EUR	2,76 EUR																			
Glasreiniger	0,78 EUR	1,76 EUR	2,54 EUR																			
WC-Reiniger	0,95 EUR	2,14 EUR	3,09 EUR																			
Geschirrspülmittel	0,45 EUR	1,01 EUR	1,46 EUR																			
17	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>1.875,30 EUR</td> <td>293,70 EUR</td> <td>Zwischensummen</td> </tr> <tr> <td>1.581,60 EUR</td> <td></td> <td>Endbestand</td> </tr> </tbody> </table>	1.875,30 EUR	293,70 EUR	Zwischensummen	1.581,60 EUR		Endbestand	1 Punkt														
1.875,30 EUR	293,70 EUR	Zwischensummen																				
1.581,60 EUR		Endbestand																				
18	2.200,00 EUR	1 Punkt																				

3.1.2 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Bearbeiten Sie den Rechentest in Einzelarbeit. Für die 18 Rechenaufgaben haben Sie ausreichend Zeit zur Lösung. Falls Ihnen die Schreibweise oder Symbole unbekannt sein sollten, fragen Sie bitte den Prüfer.

Wenn Sie zum Rechnen zusätzliches Papier benötigen, schreiben Sie bitte auf jedes Blatt Ihren Namen. Das Benutzen eines Taschenrechners oder Handys ist nicht gestattet.

Für die Rechenaufgaben werden folgende Rechenzeichen verwendet:

- +** für Addition,
- für Subtraktion,
- für Multiplikation,
- :** für Division.

Rechentest (Kopiervorlage)

1. Addition und Subtraktion

$$(19 + 215,5) - (18 + 15) =$$

2. Addition und Multiplikation

$$7 \cdot 18 + 17 \cdot 12 =$$

3. Multiplikation

$$40 \cdot 4 \cdot 9 =$$

4. Multiplikation (a ist eine Variable)

$$9a \cdot 3a =$$

5. Division und Subtraktion

$$129 : 3 - 12 : 4 =$$

6. Division (x ist eine Variable)

$$65x : 5 =$$



7. Addition von Brüchen

$$\frac{3}{8} + \frac{1}{2} + \frac{3}{4} =$$

8. Multiplikation von Brüchen

$$\frac{1}{4} \cdot 8 =$$

9. Division von Brüchen

$$\frac{3}{4} : 2 =$$

10. Prozentrechnung

1 % von 25 sind?

11. Prozentrechnung

16 % von 30 sind?

12. Prozentrechnung

12 von 120 sind wie viel Prozent?

13. Prozentrechnung

32 von 260 sind wie viel Prozent (bitte mit einer Stelle hinter dem Komma ausrechnen)?

14. Multiplikation und Addition: Preisvergleich vor dem Wareneinkauf

Ein Einzelhandelsunternehmen möchte bei einem Großhändler Waren bestellen. Die Preise von zwei Händlern werden miteinander verglichen. Wählen Sie das günstigere Angebot aus.

Angebot 1 24 Diafilme zum Stückpreis von 4,00 EUR.

Angebot 2 24 Diafilme je zwölf Stück für 49,00 EUR pro Paket.



15. Dreisatz: Berechnung von Provisionen

Der Verkäufer Jurij Vladimirovic Ivanov erhält für den Verkauf von 160 Stück eines Artikels eine Provision (= Umsatzbeteiligung) von 120,00 EUR. Wie hoch wäre seine Provision bei einem Verkauf von 300 Stück des Artikels?

16. Prozentrechnung und Addition: Berechnung von Verkaufspreisen

Damit alle Kosten gedeckt werden können, sollen die Waren mit einem Preis ausgezeichnet werden, der einen Zuschlag von 225 % auf den Einkaufspreis enthält. Berechnen Sie für die folgenden Produkte die Verkaufspreise.

Artikel	Einkaufspreis	Zuschlag	Verkaufspreis
Allzweckreiniger	0,85 EUR		
Glasreiniger	0,78 EUR		
WC-Reiniger	0,95 EUR		
Geschirrspülmittel	0,45 EUR		

17. Addition und Subtraktion: Berechnung des Kassenbestandes

Nach Ladenschluss ist der Kassenbestand zu berechnen. Führen Sie die folgende Kassenrechnung durch:

Anfangsbestand: 525,00 EUR	
Einnahmen	Ausgaben
245,62 EUR	234,60 EUR
1.047,68 EUR	56,70 EUR
57,00 EUR	2,40 EUR
Zwischensumme:	Zwischensumme:
Endbestand:	

18. Mittelwertberechnung: Berechnung des durchschnittlichen Tagesumsatzes

Der Umsatz in einem Geschäft verteilt sich über die Woche wie folgt:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
1.100,00 EUR	1.500,00 EUR	2.300,00 EUR	2.000,00 EUR	3.100,00 EUR	3.200,00 EUR

Wie hoch ist der durchschnittliche Tagesumsatz?

3.2 Arbeitsauftrag 2 „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“

Einführung in den Arbeitsauftrag 2

Die Bewerber müssen typische Vorgänge im Einzelhandel – von der Warenbestellung bis zum Kassenschluss – in eine logische Reihenfolge bringen, um zu zeigen, ob sie Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen können. Hierzu erhalten die Bewerber eine Anleitung (siehe Seite 48), auf der in einer Tabelle zehn Prozesse aufgelistet sind (zum Beispiel „Preisvergleich vor dem Wareneinkauf“ und „Auffüllen der Regale während des Verkaufes“).

Die Bewerber erhalten zusätzlich ein Arbeitsblatt, auf dem sie die Vorgänge in der richtigen Reihenfolge in eine Tabelle eintragen müssen (siehe Seite 49).

Für die Auswertung des Arbeitsauftrages 2 erhalten die Beobachter / Prüfer das Lösungsblatt (siehe Seite 46) sowie den Auswertungsbogen „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (siehe Seite 47).

Der Arbeitsauftrag 2 „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ ist auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- das Lösungsblatt „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (siehe Seite 46),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (siehe Seite 47).

Jeder Bewerber erhält:

- eine Anleitung (siehe Seite 48),
- ein Arbeitsblatt „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (siehe Seite 49),

Zeitumfang:

- 20 Minuten (inkl. Erläuterungen und Durchführung).

3.2.1 Anleitung für die Beobachter

Anleitung für die Auswertung

Um die Fähigkeit „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ zu bewerten, verwenden Sie bitte den entsprechenden Auswertungsbogen (siehe Seite 47).

Auswertung der Beobachtung

Für die Aufgabe „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ können maximal 10 Punkte vergeben werden. Vergeben Sie für jede richtige Einordnung einen Punkt. Zählen Sie anschließend alle Punkte zusammen und bewerten Sie nach folgender Skala:

Beurteilung			
1	2	3	4
++	+	-	--
10 bis 8 Punkte	7 bis 5 Punkte	4 bis 3 Punkte	Unter 3 Punkten

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für den Einzelhandel.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber erkennt Zusammenhänge im Einzelhandel.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt unzureichend die Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber erkennt Zusammenhänge im Einzelhandel.	1 + 2
Der Bewerber zeigt unzureichend die Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen.	3 + 4

Lösungsblatt „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (Kopiervorlage)

Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen	
A	Preisvergleich vor dem Wareneinkauf
D	Aushandeln eines Preisnachlasses vor dem Wareneinkauf
I	Überprüfung der Warenmenge und Richtigkeit der angelieferten Artikel bei Anlieferung
B	Kostenberechnung für einzelne Warenstücke nach Anlieferung
F	Preisberechnung der einzelnen Artikel vor dem Verkauf
G	Werbeaktion mit Preisnachlass vor dem Verkauf
C	Auffüllen der Regale während des Verkaufes
H	Nachlassgewährung beim Verkauf an der Kasse
J	Berechnung des Kassenbestandes und Tagesumsatzes
E	Auszahlung von Umsatzbeteiligungen (Provisionen) an die Verkäufer



Auswertungsbogen „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter / Prüfer:		Datum:	
Name des Bewerbers:			
MODUL 3: „Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen“			
Beurteilung			
1	2	3	4
++	+	-	--
10 bis 8 Punkte	7 bis 5 Punkte	4 bis 3 Punkte	Unter 3 Punkten
Interpretation			
Der Bewerber erkennt Zusammenhänge im Einzelhandel.			1 + 2
Der Bewerber zeigt unzureichend die Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen.			3 + 4

3.2.2 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Sie finden in der Tabelle Vorgänge, die im Einzelhandel häufig vorkommen. Sie haben nun die Aufgabe, die zehn beschriebenen Vorgänge in eine zeitlich logische Reihenfolge zu setzen.

An erster Stelle steht „A Preisvergleich vor dem Wareneinkauf“. Überlegen Sie, was nach dem Preisvergleich kommt. Prüfen Sie nacheinander alle Vorgänge und tragen Sie sie **in der richtigen Reihenfolge** in die Tabelle auf dem Arbeitsblatt ein.



Zusammenhänge im Einzelhandel erkennen	
A	Preisvergleich vor dem Wareneinkauf
B	Kostenberechnung für einzelne Warenstücke nach Anlieferung
C	Auffüllen der Regale während des Verkaufes
D	Aushandeln eines Preisnachlasses vor dem Wareneinkauf
E	Auszahlung von Umsatzbeteiligungen (Provisionen) an die Verkäufer
F	Preisberechnung der einzelnen Artikel vor dem Verkauf
G	Werbeaktion mit Preisnachlass vor dem Verkauf
H	Nachlassgewährung beim Verkauf an der Kasse
I	Überprüfung der Warenmenge und Richtigkeit der angelieferten Artikel bei Anlieferung
J	Berechnung des Kassenbestandes und Tagesumsatzes

4. Modul

„Quadratübung“

4.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Quadratübung“ testet folgende Kompetenzen der Bewerber:

- **Teamfähigkeit,**
- **Motivation (eine Aufgabe zu lösen).**



Um diese Kompetenzen zu testen, sollen die Bewerber zunächst in Einzelarbeit Quadrate aus Puzzleteilen zusammensetzen.

Jeder Bewerber erhält einen Umschlag mit 3 - 4 Puzzleteilen, wobei jeder Umschlag andere Teile enthält. Um diese Puzzleteile zu einem Quadrat zusammensetzen zu können, müssen die Bewerber untereinander die Teile tauschen.

Sobald jeder Bewerber sein fertiges Quadrat vor sich liegen hat, sollen die Bewerber **gemeinsam** die einzelnen Quadrate zu einem Gesamtbild zusammenfügen.

Die Anweisung für die Herstellung der Puzzleteile finden Sie unter „Material und Zeit“ auf den Seiten 53-54.

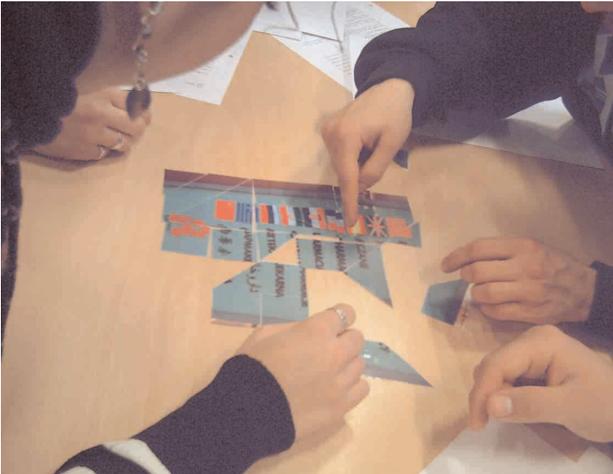
ACHTUNG: Das Gesamtbild sieht je nach Gruppengröße unterschiedlich aus (vgl. Tabelle Seite 53)

Folgende Regeln sind von den Bewerbern unbedingt zu beachten:

- Während der gesamten Übung darf nicht gesprochen werden.
- Jeder Bewerber kann, wenn er möchte, Teilstücke in die Mitte des Tisches legen oder an andere abgeben, jedoch darf niemand direkt in die Figur eines anderen Bewerbers eingreifen.
- Jeder Bewerber darf Teilstücke aus der Mitte nehmen, aber niemand darf in der Phase der Einzelarbeit Teile in der Mitte des Tisches zusammensetzen. Ausnahme bildet die Zusammensetzung des Gesamtbildes in der Gruppenarbeitsphase.

Während der gesamten Zeit werden die Bewerber von mindestens 2 Prüfern beobachtet, die ihre Ergebnisse auf dem Beobachtungsbogen „Quadratübung“ notieren (siehe Seite 60).

Das Modul ist ideal für eine Gruppengröße von 4 - 8 Bewerbern.



Bewerber legen in Gruppenarbeit die Puzzleteile zusammen

Tipps

- 1 Da die Gruppengröße der Bewerber oft im Vorwege nicht genau bestimmt werden kann (nicht alle Bewerber halten den Termin zum Auswahlverfahren ein), empfiehlt es sich, die Puzzle für alle Gruppengrößen, also für 4 Bewerber, 5 Bewerber, 6 Bewerber, 7 Bewerber oder 8 Bewerber vorzubereiten (siehe Tabelle Seite 54). Kopieren Sie dazu die Vorlage des Puzzles 8-mal (siehe Seite 56).
- 2 Wenn Sie mehr als 8 Bewerber testen, müssen Sie diese in Gruppen aufteilen:
 - bei 9 Bewerbern = Gruppe mit 5 und mit 4 Bewerbern;
 - bei 10 Bewerbern = zwei Gruppen mit je 5 Bewerbern etc.
 Entsprechend muss die Anzahl der Puzzleteilen vorbereitet werden.
- 3 Wenn Sie die Vorlagen für die Puzzleteile auf stabilen Karton kopieren, können Sie diese immer wieder verwenden.
- 4 Zur Übersichtlichkeit können Sie für die jeweilige Anzahl der Bewerber die kleinen Umschläge in einen größeren Umschlag legen.
- 5 Am Ende der Aufgabe liegen die Quadrate normalerweise von den Bewerbern richtig zusammengesetzt auf dem Tisch. Lassen Sie diese so auf dem Tisch liegen und sortieren Sie zum Schluss die Einzelteile wieder in die Briefumschläge ein. Legen Sie dazu das Muster zur Formenordnung als Hilfe daneben (siehe Seite 55).

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Beobachtungsbogen „Quadratübung“ (siehe Seite 60).
- je nach Gruppengröße Umschläge mit folgenden Puzzleteilen:

Gruppengröße	4 Bewerber	5 Bewerber	6 Bewerber	7 Bewerber	8 Bewerber
Umschläge mit folgenden Puzzleteilen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umschlag: a1, b1, g3 2. Umschlag: a2, b2, h3 3. Umschlag: a3, g2, h2 4. Umschlag: h1, b3, g1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umschlag: a1, b1, h3 2. Umschlag: c1, d1, b3 3. Umschlag: a2, c3, h1 4. Umschlag: a3, c2, d3 5. Umschlag: b2, h2, d2 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umschlag: a1, b1, g3, h3 2. Umschlag: a2, f2, g1 3. Umschlag: a3, f1, g2 4. Umschlag: e3, b3, h2 5. Umschlag: e2, b2, f4 6. Umschlag: e1, h1, f3 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umschlag: a1, c2, f4 2. Umschlag: a2, c3, h3, f2 3. Umschlag: a3, d1, h1 4. Umschlag: b1, e1, h2 5. Umschlag: b2, d2, e3 6. Umschlag: b3, e2, f3 7. Umschlag: c1, d3, f1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umschlag: a1, c3, g3 2. Umschlag: a2, d1, e1, h1 3. Umschlag: a3, d2, h2 4. Umschlag: b1, f4, e2 5. Umschlag: b2, d3, f1 6. Umschlag: b3, e3, h3 7. Umschlag: c1, g1, f3 8. Umschlag: c2, g2, f2
Muster des Gesamtbildes					

Wichtig! Arbeiten Sie immer mit allen vorgegebenen Umschlägen und lassen Sie keinen weg. Teilen Sie immer alle Puzzlestücke auf, da diese Aufgabe sonst nicht funktioniert.

Die Bewerber erhalten:

- je eine Anleitung (siehe Seite 61).

.....

Zeitumfang:

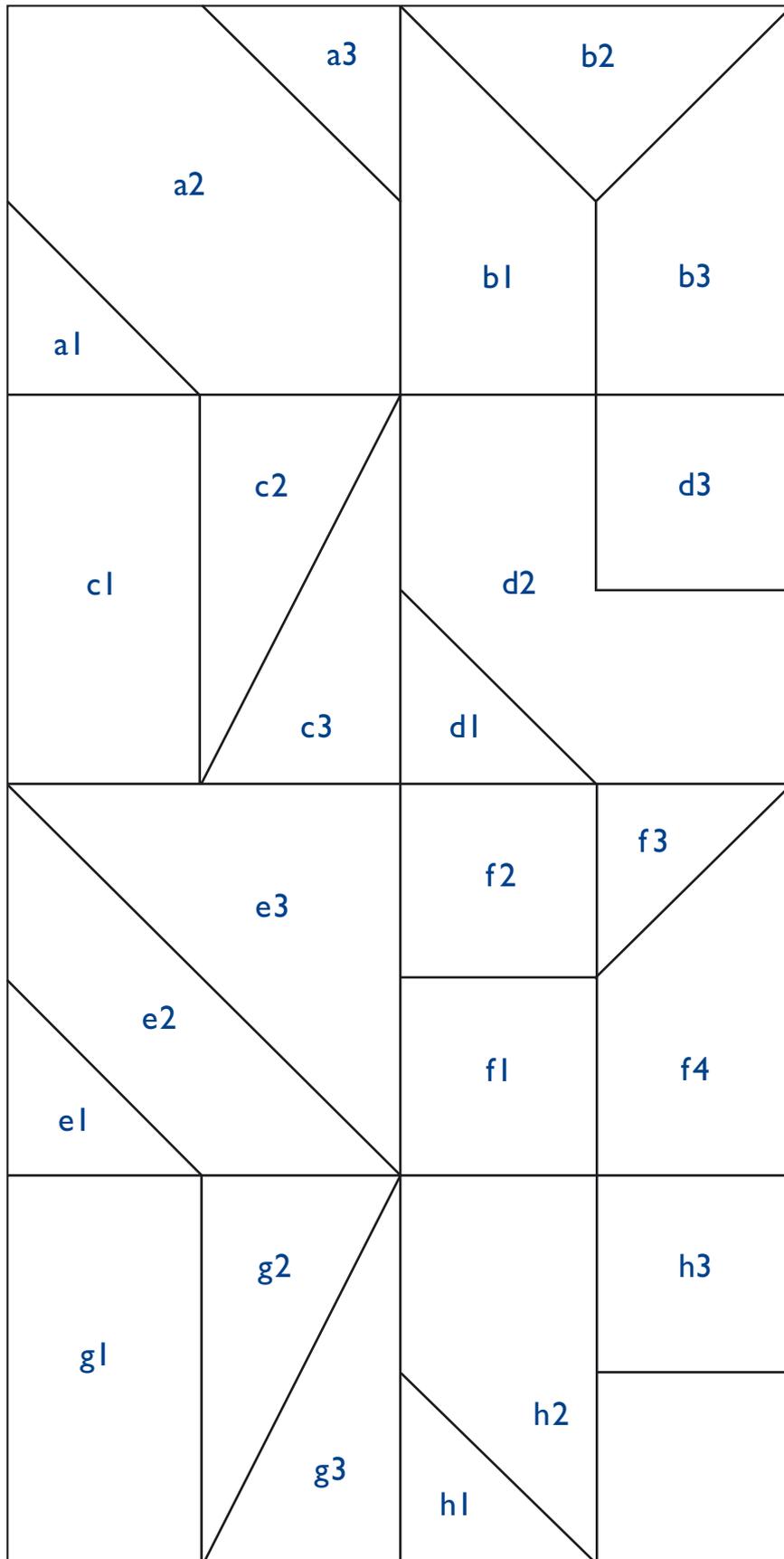
- Lesen und Verständnisfragen: 5 Minuten,
- Übung: 15 Minuten,
- Gesamtdauer: 20 Minuten.

Herstellung der Puzzleteile

- 1 Damit Sie alle Puzzleteile für die Gruppengröße von 4 bis 8 Bewerbern vorliegen haben, kopieren Sie die Kopiervorlage des Puzzles 8-mal (siehe Seite 56).
- 2 Kleben Sie die Kopiervorlagen des Puzzles auf festes Papier oder Karton.
- 3 Schneiden Sie die Puzzleteile entlang der Trennungslinien aus.
- 4 Verteilen Sie die Puzzleteile entsprechend der Angaben der Tabelle (siehe Seite 53) in kleine Umschläge und nummerieren Sie diese wie in der Tabelle angegeben (zum Beispiel: Umschlag 1, Umschlag 2 etc.). Orientieren Sie sich beim Einsortieren der Teile an der „Vorlage für die Formenordnung“ (siehe Seite 55).
- 5 Zur besseren Übersichtlichkeit sortieren Sie die kleinen Umschläge der jeweiligen Gruppengröße in jeweils einen größeren Umschlag und beschriften Sie diesen entsprechend (zum Beispiel: 4 Bewerber, 5 Bewerber etc.).



Vorlage für die Formenanzordnung (Kopiervorlage)



Puzzle (Kopiervorlage zum Ausschneiden)



4.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede



Die so genannte Lerntypenlehre¹⁶ besagt, dass für Menschen bestimmte Lernbedingungen günstig sind, andere für sie Stresssituationen und somit Assoziationssperren oder gar Denkblockaden bedeuten. Einige lernen besser über das Auge (visuell), andere über das Ohr (auditiv), wieder andere über die Hände (motorisch / haptisch) oder im Austausch mit anderen (kommunikativ).

Untersuchungen lassen vermuten, dass der bevorzugte Lerntypus auch kulturell geprägt wird. So gibt es zum Beispiel unterschiedliche hör-, seh-, les- und tastbetreffende Fähigkeiten zwischen deutschen und türkischen Schülern.¹⁷

Das Modul „Quadratübung“ geht auf unterschiedliche (kulturelle) Lerntypen ein. So können Bewerber, die es weniger gewohnt sind, abstrakt zu denken, die Aufgabe durch konkretes Ausprobieren (konkret haptisch-visuell) genauso lösen, wie Bewerber, die lieber abstrakt kombinieren (abstrakt-kombinatorisch). Bei dieser Aufgabe kommt es nicht so sehr darauf an, möglichst schnell die richtige Lösung zu finden. Vielmehr geht es darum, die Lösung gemeinschaftlich im Team zu erarbeiten. Die Teamfähigkeit und die Motivation der Bewerber, sich auf derartige Teamsituationen einzulassen, werden dadurch sichtbar gemacht.



In Filialen des Einzelhandels kommt es öfter vor, dass man **gemeinsam** mit Kollegen schnell ein Problem lösen muss, **ohne sich absprechen zu können**. So können zum Beispiel alle Kollegen mit dringenden Aufgaben beschäftigt sein und gleichzeitig betritt ein Kunde, der es eilig hat, das Geschäft. Wer kümmert sich sofort um den Kunden und übernimmt die Aufgabe, den Kunden zu bedienen? Dies muss schnell, unkompliziert und ohne lange Diskussionen geklärt werden.

Vor diesem Hintergrund verzichtet diese Aufgabe bewusst **auf gesprochene Sprache**. Sie stellt damit die Bewerber vor die Aufgabe, nonverbal zu kommunizieren. Denn, um miteinander zu kommunizieren, muss nicht immer gesprochen werden. Auch Mimik und Gestik können helfen, Sachverhalte verständlich zu machen. Wichtig ist, dass diese klar und verständlich sind.

¹⁶ Ültanir, Gürçan: Lerntypen türkischer Schülerinnen und Schüler – Vergleich der Lerntypen türkischer Schülerinnen und Schüler in deutschen und in türkischen Schulen. *Aspekte der Freire-Pädagogik* Nr. 26, 2006.

¹⁷ Vgl. Ültanir, Gürçan, ebd.

Beobachtung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Kompetenzen „Teamfähigkeit“ und „Motivation (eine Aufgabe zu lösen)“ zu erhalten und Beobachtungsfehler zu vermeiden, ist es notwendig, dass zuerst nur beobachtet und erst im Anschluss bewertet wird. Die Trennung der Beobachtung von der Bewertung ist in allen handlungsorientierten Tests methodisches Prinzip (zum Beispiel in Assessment-Center-Verfahren).

Hinweis: Die Auswertung der Beobachtung und die Interpretation kann auch von Personen vorgenommen werden, die in der Beobachtungssituation nicht anwesend sind.

Anleitung für die Beobachtung

- 1 Benutzen Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen „Quadratübung“ (siehe Seite 61). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (zum Beispiel „gibt Puzzleteile an andere ab“ oder „hält die Regeln ein“).
- 2 Kennzeichnen Sie durch ein Plus- oder Minus-Zeichen, ob Sie diese Merkmale bei den Jugendlichen beobachten können. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen können auch zwei Plus- oder Minus-Zeichen auf einmal vergeben werden.

Beispiel: Wenn sich ein Bewerber durchgängig an die Regeln der Aufgabenstellung hält, vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++) . Wenn ein Bewerber zum Beispiel ständig redet, dann vergeben Sie zwei Minus-Zeichen (--).

Auswertung der Beobachtung

Zählen Sie für die Auswertung der Beobachtung jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und bewerten Sie folgendermaßen:

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)	
<input checked="" type="checkbox"/>	„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
<input type="checkbox"/>	„2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
<input type="checkbox"/>	„3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
<input type="checkbox"/>	„4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für den Einzelhandel.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt sich teamfähig.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt sich unzureichend teamfähig.

Beispiel:

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

Beobachtungsbogen „Quadratübung“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:		Datum:	
Name des Bewerbers:			
MODUL 4: „Quadratübung“			
Teamfähigkeit	+ oder -	Motivation (eine Aufgabe zu lösen)	+ oder -
- gibt Puzzleteile an andere ab		- beginnt zügig mit der Arbeit	
- gibt Puzzleteile in die Mitte ab		- arbeitet zielstrebig an der Montage des eigenen Quadrates	
- orientiert sich an der Aufgabenlösung anderer		- arbeitet zielstrebig an der Montage des Gesamtbildes	
- hält die Regeln ein		- lässt sich nicht ablenken	
- trägt zur Montage des Gesamtbildes bei		- arbeitet ohne Unterbrechung mit Ausdauer bis zum Schluss	
- nimmt auf andere Rücksicht			
- motiviert andere			
Der Bewerber zeigt sich teamfähig.	1 + 2	Der Bewerber ist motiviert und lässt sich auf die gestellte Aufgabe ein.	1 + 2
Der Bewerber zeigt sich unzureichend teamfähig.	3 + 4	Der Bewerber zeigt wenig Motivation.	3 + 4

4.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

In dem Umschlag, der vor Ihnen auf dem Tisch liegt, finden Sie 3 bis 4 Puzzleteile. Ihre Aufgabe ist es zunächst, aus Ihren Puzzleteilen ein eigenes Quadrat zusammzusetzen. Dazu müssen Sie mit den anderen Bewerbern Puzzleteile tauschen. Sobald jeder der Gruppe ein Quadrat vor sich liegen hat, sollen Sie die einzelnen Quadrate gemeinsam zu einem großen Gesamtpuzzle zusammenfügen.

Die Aufgabe ist beendet, wenn das Gesamtbild fertig in der Tischmitte liegt.

Es gelten folgende Regeln:

- Niemand darf sprechen (auch nicht über andere Themen)!!!
- Jeder kann, wenn er will, Puzzleteile zum Tauschen in die Mitte des Tisches legen oder an jemanden abgeben. Sie dürfen aber nicht direkt in das Puzzle eines anderen eingreifen.
- Sie dürfen Puzzleteile aus der Mitte nehmen.
- Sie dürfen aber keine Teile in der Mitte zusammensetzen. Ausnahme ist das Gesamtbild: Dieses dürfen Sie gemeinsam in der Tischmitte zusammensetzen, aber erst nachdem jeder sein eigenes Quadrat vor sich liegen hat.

5. Anhang

5.1 Anforderungsprofil für den Einzelhandel¹⁸

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
I. Zusammenhänge erkennen (Fachpraktische Kompetenz)	<p>Die Kompetenz, Zusammenhänge zu erkennen, zeigt sich in der Fähigkeit,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsabläufe berücksichtigen, • innerbetriebliche Schnittstellen einbeziehen und • mit dem Kunden professionell in Kontakt treten zu können. 	<p>Betriebsabläufe berücksichtigen können</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leerräume im Regal wahrnehmen und Ware entsprechend neu bestellen / auffüllen, • Ware für die Kasse richtig auszeichnen, • Werbeware besonders kennzeichnen und in entsprechend größerer Menge bestellen, • Zusatzverkäufe tätigen, • Alternativprodukte anbieten, • Ware annehmen (EDV-Warenwirtschaft). 	<p>Praktikum, Bewerbungsgespräch, Planspiel „Eigenes Geschäft eröffnen“, Simulationsgespräch „Durchlauf eines Artikels“.</p>
		<p>Innerbetriebliche Schnittstellen einbeziehen können</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mit verschiedenen Abteilungen zusammenarbeiten, • in Projekten arbeiten, • die Folgen des eigenen Handelns auf das Personal und die Abteilung einschätzen, • über den eigenen „Tellerrand“ blicken. 	

¹⁸ Das Anforderungsprofil ist auf der Grundlage des Workshops am 6. September 2006 bei der Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG entstanden.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
I. Zusammenhänge erkennen (Fachpraktische Kompetenz)		Mit dem Kunden in Kontakt treten können	<ul style="list-style-type: none">• Älteren Kunden helfen,• Kunden anlächeln,• mehrere Kunden zeitnah hintereinander beraten,• Reklamationen bearbeiten,• in Betracht ziehen, dass zufriedene Kunden den Umsatz steigern und den eigenen Arbeitsplatz absichern.	

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
2. Deutsch können (Kognitive Kompetenz)	Deutsch können wird sichtbar in der Fähigkeit, <ul style="list-style-type: none"> • gesprochene Worte zu verstehen, • Texte lesen zu können, • Texte schreiben zu können, • anderen zuhören zu können und • in der Lage zu sein, sich in einer der Situation angemessenen Ausdrucksweise verständigen zu können. 	Verstehen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenstellung nachvollziehen, • Fragen von Kollegen und Kunden verstehen. <hr/> Lesen <ul style="list-style-type: none"> • Fachtexte lesen und verstehen. <hr/> Schreiben <ul style="list-style-type: none"> • Berichtsheft in der Berufsschule führen, • Kundenanschriften fehlerfrei formulieren, • schriftliche Korrespondenz per Brief, Fax und E-Mail führen. <hr/> Zuhören und Sprechen <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische Anfragen bearbeiten, • Situationen erklären (zum Beispiel: Bin gerade für Kunde X unterwegs etc.), • Produkte verständlich erklären, • Arbeitsaufträge entgegennehmen, • Lieferantengespräche führen, • einen ausreichenden Wortschatz einsetzen, • sich verständigen. 	Bewerbungsgespräch

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
2. Deutsch können (Kognitive Kompetenz)		Ausdruck	<ul style="list-style-type: none">• Gepflegte, der Situation angemessene Ausdrucksweise verwenden,• keine Umgangssprache bzw. Straßensprache verwenden,• Produktnamen beherrschen,• klare und deutliche Aussprache.	Bewerbungsgespräch, Praktikum.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
3. Offenheit / Freundlichkeit (Soziale Fähigkeit)	Offenheit und Freundlichkeit zeigt sich in <ul style="list-style-type: none"> • der Offenheit für Neues, • der Fähigkeit zum Augenkontakt, • einem Lächeln und • dem respektvollen Umgang mit dem Mitmenschen. 	Offenheit für Neues	<ul style="list-style-type: none"> • Bereit sein, andere Wege zu gehen, • Kunden registrieren, • auf Kunden zugehen, • Kunden ansprechen. 	Praktikum, Collage zur Person, Vorstellungsrunde, Partnerinterview, Gruppengespräch.
		Blick / Augenkontakt	<ul style="list-style-type: none"> • Blick- bzw. Augenkontakt herstellen. 	
		Lächeln	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden anlächeln, • bei Beschwerden freundlich bleiben, • Einfühlungsvermögen zeigen, • authentische Freundlichkeit an den Tag legen. 	
		Respekt zeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Mitmenschen ernst nehmen, • zugewandt zuhören. 	

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
<p>4. Ehrlichkeit (Soziale Kompetenz)</p>	<p>Ehrlichkeit lässt sich zum einen in der</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konflikt- und Kritikfähigkeit, • im offenen Informationsverhalten gegenüber dem Vorgesetzten erkennen. <p>So gilt ein einmal registrierter Diebstahl als Ausschlusskriterium.</p>	<p>Konflikt- bzw. Kritikfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigene Fehler eingestehen, • bei Überforderung um Hilfe nachfragen, • Kritik annehmen, • über eigene Gefühle bzw. Verletzungen sprechen können. <hr/> <p>Informationsverhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wichtige, aber unangenehme Dinge werden nicht verschwiegen, • Bewerbungsdaten entsprechen der Realität, • Daten im Lebenslauf und in der Bewerbung werden mit Beispielen illustriert, • schlechte Leistungen werden nicht damit erklärt, dass verschiedene Personen gegeneinander ausgespielt werden. 	<p>Praktikumsberichte, Bewerbungsmappe, Bewerbungsgespräch, Stärken / Schwächen abfragen, Zeugnis mit Noten zum Sozialverhalten und Angaben zu Fehlstunden.</p>	

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
5. Kommunikationsfähigkeit (Soziale Kompetenz)	Kommunikationsfähigkeit zeigt sich an <ul style="list-style-type: none"> • guten Umgangsformen, • einer angemessenen, dem Mitmenschen zugewandte Körperhaltung und an einer aktiven Gesprächsführung. 	Gute Umgangsformen <ul style="list-style-type: none"> • Höfliche Begrüßung, • höfliche Verabschiedung, • Bitte sagen, • sich bedanken. <hr/> Angemessene Körpersprache <ul style="list-style-type: none"> • Beim Sprechen zum Kunden hinwenden, • beim Sprechen Blickkontakt. 	Collage zur Person, Vorstellungsrunde, Partnerinterview, Gruppengespräch.	
		Aktive Gesprächsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> • Sich zu Wort melden und Fragen stellen, • das Wort an andere weitergeben, • an Beiträgen der Kunden anknüpfen, • aktiv zuhören, • eigene Meinung begründen, • Gesprächspartner aussprechen lassen, • Absprachen treffen und einhalten. 		

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
6. Erscheinungsbild (Soziale Kompetenz)	Das Erscheinungsbild betrifft <ul style="list-style-type: none"> das gepflegte Äußere des ganzen Körpers, besondere Merkmale am Kopf sowie den Händen und Füßen. Das gewünschte Erscheinungsbild hängt vom Unternehmen und von der Kundschaft des jeweiligen Unternehmens ab.	Körper insgesamt	<ul style="list-style-type: none"> Saubere und dem Anlass entsprechende bzw. angemessene Kleidung, keine (übermäßigen) Tattoos oder Piercings, kein unangenehmer Körpergeruch, keine unpassenden Accessoires bzw. kein unpassender Schmuck. <hr/> Kopf <ul style="list-style-type: none"> Gewaschene Haare, keine „ausgeflippte“ Frisur, keine Kopfbedeckung (Caps, Mützen, Schleier, unterschiedlich je nach Unternehmen), kein Kaugummi im Mund, kein MP3-Player am Ohr, nicht übermäßig geschminkt. <hr/> Hände und Füße <ul style="list-style-type: none"> Gepflegte Fingernägel, saubere Schuhe. 	Praktikum, Bewerbungsgespräch.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
7. Teamfähigkeit (Soziale Kompetenz)	Teamfähigkeit zeigt sich in der Bereitschaft, <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe zu leisten, • kommunikationsfähig zu sein, • gemeinsam mit anderen zu arbeiten, • anderen Menschen mit Respekt zu begegnen. 	Gegenseitige Hilfe leisten	<ul style="list-style-type: none"> • Für jemanden einspringen, • Hilfe anbieten, hilfsbereit sein, • andere in ihrer Arbeit unterstützen, • bei persönlichen Problemen für jemanden „da“ sein. 	Hobbys, soziales Engagement (Klassensprecher etc.), Familiensituation (Geschwister), Praktikum.
	Respektvoll mit den anderen umgehen	Kommunikationsfähig sein	<ul style="list-style-type: none"> • mit den anderen Mitarbeitern kommunizieren, • Absprachen treffen und einhalten, • Wissen und Informationen weitergeben, • sich zu Wort melden, • das Wort an andere weitergeben, • an Beiträgen anderer anknüpfen, • die eigene Meinung begründen, • Gesprächspartner aussprechen lassen, • auch nonverbale Botschaften durch Gestik und Mimik senden, • Fragen an das Team stellen. 	Quadrat-Übung, Parkplatz-Übung.
	Respektvoll mit den anderen umgehen	Respektvoll mit den anderen umgehen	<ul style="list-style-type: none"> • Auf andere Mitarbeiter und Kunden Rücksicht nehmen, • Umsichtig handeln, • anderen bzw. Fremden mit Toleranz begegnen. 	Hobbys, soziales Engagement (Klassensprecher etc.), Familiensituation (Geschwister), Praktikum.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
7. Teamfähigkeit (Soziale Kompetenz)		Gemeinsam arbeiten	<ul style="list-style-type: none">• Bereitschaft zur Mitarbeit in einer Gruppe zeigen,• sich an der Ermittlung vorhandener Kompetenzen beteiligen,• Ziele gemeinsam erarbeiten,• sich an der Erstellung eines Zeitrasters beteiligen,• Vorschläge zur Arbeitsteilung unterbreiten,• auf Vorschläge anderer eingehen,• bei unterschiedlichen Standpunkten einvernehmlichen Lösungsvorschlag machen,• bei Bedarf andere um Hilfe bitten,• auf die Wünsche anderer eingehen,• gemeinsames Ziel im Auge behalten,• auf Veränderungen mit dem Team gemeinsam reagieren.	Quadrat-Übung, Parkplatz-Übung.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
8. Motivation (Soziale Kompetenz)	Motivation wird sichtbar durch <ul style="list-style-type: none"> • eine vermittelte positive innere Einstellung zur Arbeit • eine überzeugenden Arbeitsausführung. 	Positive innere Einstellung vermitteln <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation mit Beruf, • Identifikation mit dem Unternehmen, • Einsatz und Engagement bei der Arbeit zeigen, • Spaß bei der Arbeit haben, • gute Laune bei der Arbeit haben. 	Identifikation mit Beruf, telefonisches Nachfassen nach Bewerbungseingang, Informiertheit über Unternehmen, Informiertheit über Beruf, Lebenslauf, Bewerbungsgespräch.	Bewerbungen, telefonisches Nachfassen nach Bewerbungseingang, Informiertheit über Unternehmen, Informiertheit über Beruf, Lebenslauf, Bewerbungsgespräch.
		Überzeugende Arbeitsausführung <ul style="list-style-type: none"> • Sich auf Aufgaben einlassen, • Aufgaben gut erfüllen, • zielstrebig arbeiten, • Eigeninitiative zeigen bzw. eigene Ideen entwickeln, • selbstständig arbeiten und sich nicht bei anderen orientieren, • Ausdauer haben, • Arbeiten zu Ende bringen, • Zeitvorgaben einhalten und Arbeit rechtzeitig zu Ende bringen, • konzentriert arbeiten und sich nicht vom Geschehen in der Umgebung ablenken lassen. 		Teamübungen, Praktikum.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
9. Rechnen (Kognitive Kompetenz)	Rechnen können umfasst <ul style="list-style-type: none"> das Beherrschen der Grundrechenarten, das Vermögen, im Kopf Ergebnisse abschätzen zu können, grobe Kenntnisse darüber, wie sich Preise kalkulieren lassen. 	Grundrechenarten beherrschen <ul style="list-style-type: none"> Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren, Dividieren, Prozentrechnung, Dreisatz, Flächenberechnung. 	Testverfahren	
			Ergebnisse abschätzen können <ul style="list-style-type: none"> Fehler an der Kasse bemerken, im Kopf addieren und subtrahieren, Größenordnungen überschlagen. 	
			Kalkulieren können <ul style="list-style-type: none"> Preiskalkulationen durchführen (Berufsschule). 	

5.2 Verschiedene Notations- und Rechenverfahren¹⁹

	Deutschland	Türkei	Italien	Griechenland	Spanien	Russland
Addition	$\begin{array}{r} 12 \\ +19 \\ \hline \dots \\ =31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 \\ +19 \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$
Subtraktion	$\begin{array}{r} 43 \\ -18 \\ \hline \dots \\ =25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 \\ -18 \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$
Multiplikation	$\begin{array}{r} 324 \cdot 15 = 324 \\ 324 \\ 1620 \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \times \\ 15 = \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$

¹⁹ Vgl. Lörcher, Gustav Adolf: *Mathe mit Migrantenkindern*, Universität Freiburg, Freiburg 2000, S. 13. Vgl. weiterhin Prediger, Susanne und Joachim Schroeder: *Mit der Vielfalt rechnen – Interkulturelles Lernen im Mathematikunterricht*, S. 4, 25.09.2005, <<http://www.math.uni-bremen.de/didaktik/prediger/veroeff/03-mi-basisartikel.pdf>>.

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

5.3 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 die deutsche Staatsangehörigkeit durch Einbürgerung besitzen,
- bei denen mindestens ein Elternteil nicht in Deutschland geboren ist,
- die bei der Geburt zusätzlich die deutsche Staatsbürgerschaft erhalten haben (Zuwanderer).

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.

→ Interkulturelle Kompetenz:

„Interkulturelle Kompetenz“ wird als bedeutende Schlüsselqualifikation in der zunehmend globalisierten Welt und Wirtschaft benannt. Was aber genau ist unter dem Begriff „Interkulturelle Kompetenz“ zu verstehen?

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:²⁰

- 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).

²⁰ Joachim Schuch: *Interkulturelle Kompetenz – die Kür der Kinder- und Jugendarbeit?*, in *Jugendsozialarbeit News*, 5.5.2003, <<http://www.news.jugendsozialarbeit.de/030505InterkultKompetenz.htm>>, eingesehen am 19.6.2003.

- 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.