

Weber, Friederike; Putz, Sabine; Stockhammer, Hilde  
**Kompetenz mit System. Lernergebnisorientierte AMS-Schulungen als Schritte zur Qualifikation Lehrabschluss**

*Magazin Erwachsenenbildung.at (2011) 14, 10 S.*

urn:nbn:de:0111-opus-74463



in Kooperation mit / in cooperation with:

**Meb**



Magazin  
erwachsenenbildung.at

<http://www.erwachsenenbildung.at>

**Nutzungsbedingungen / conditions of use**

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/deed> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt unter folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen. Dieses Werk bzw. dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden und es darf nicht bearbeitet, abgewandelt oder in anderer Weise verändert werden.

This document is published under following Creative Commons-License: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/deed.en> - You may copy, distribute and transmit, adapt or exhibit the work in the public as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor. You are not allowed to make commercial use of the work or its contents. You are not allowed to alter, transform, or change this work in any other way.



Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.  
By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

**Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF)  
Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
Schloßstr. 29, D-60486 Frankfurt am Main  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

# Magazin

erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

[www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Ausgabe 14, 2011

## Nationaler Qualifikationsrahmen

„Castle in the Cyberspace“ oder Förderung  
der Erwachsenenbildung?

## Kompetenz mit System

Lernergebnisorientierte AMS-Schulungen  
als Schritte zur Qualifikation Lehrabschluss

Friederike Weber, Sabine Putz und Hilde Stockhammer



# Kompetenz mit System

## Lernergebnisorientierte AMS-Schulungen als Schritte zur Qualifikation Lehrabschluss

**Friederike Weber, Sabine Putz und Hilde Stockhammer**

Weber, Friederike/Putz, Sabine/Stockhammer, Hilde (2011): Kompetenz mit System. Lernergebnisorientierte AMS-Schulungen als Schritte zur Qualifikation Lehrabschluss.

In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 14, 2011. Wien.

Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-14/meb11-14.pdf>.

Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Schlagworte: Personen ohne formalen Abschluss, PflichtschulabsolventInnen, Kompetenzmatrix, Kompetenz mit System, Schulung Arbeitsloser, AMS

### Kurzzusammenfassung

„Kompetenz mit System“ (KmS) ist ein Modell, das fachliche Schulungen des Arbeitsmarktservice (AMS) stärker als bisher in den Kontext von formalen Ausbildungsabschlüssen stellt. KmS soll arbeitslosen Menschen ermöglichen, im Rahmen mehrerer Bildungsbau- steine die Kompetenzen zu erwerben, die notwendig sind, um über den Weg der außerordentlichen Lehrabschlussprüfung einen formalen Abschluss zu erwerben. Dabei orientiert sich KmS vorausschauend an den zukünftigen Veränderungen im Bildungssystem wie dem Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR) oder dem Europäischen Leistungspunktesystem für die Berufsbildung (ECVET) und greift Entwicklungen wie die Anerkennung von non-formal und informell erworbenem Wissen sowie Lernergebnis- bzw. Kompetenzorientierung auf. Kompetenzmatrizen, die Zielkompetenzniveaus von AMS-Qualifizierungsangeboten beschreiben und in den Rahmen entsprechender Lehrberufskompetenzniveaus einordenbar sind, bilden die Basis für KmS. Der vorliegende Beitrag beschreibt Ziel, Entwicklung und Aufbau des Modells „Kompetenz mit System“ und bildet zur Illustration der Umsetzungserfahrungen die Kompetenzmatrix einer/eines Einzelhandelskauffrau/-mannes – Allgemeiner Einzelhandel ab. Als Abschluss werden die Chancen und Herausforderungen eines solchen Ausbildungsmodells mit kompatiblen Bildungsbausteinen reflektiert.

# Kompetenz mit System

## Lernergebnisorientierte AMS-Schulungen als Schritte zur Qualifikation Lehrabschluss

**Friederike Weber, Sabine Putz und Hilde Stockhammer**

**Arbeitslose Menschen sollen die Chance haben, sich im Rahmen mehrerer kürzerer Schulungseinheiten, die in wiederkehrenden Episoden der Arbeitslosigkeit absolviert werden können, die Kompetenzen bis zum Niveau des Lehrabschlusses anzueignen und über den Weg der außerordentlichen Lehrabschlussprüfung einen formalen Abschluss zu erwerben. Damit ist ein guter Grundstein für eine nachhaltigere Arbeitsmarktintegration, für berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und eine bessere Einkommenssituation gelegt.**

### **Die Motivation für Kompetenz mit System (KMS)**

Personen mit geringem Qualifikationsniveau bilden die Hauptgruppe der im Arbeitsmarktservice (AMS) arbeitslos Vorgemerkten. Es handelt sich dabei vor allem auch um eine immer wiederkehrende Gruppe von Personen. Im Jahr 2010 hatten 45% der Arbeitslosen keine die Pflichtschule übersteigende formale Ausbildung aufzuweisen. Mit 17,9% verzeichnen Personen mit geringem Qualifikationsniveau zudem das mit Abstand höchste Arbeitslosigkeitsrisiko, bei den LehrabsolventInnen sind vergleichsweise nur 6,1% von Arbeitslosigkeit bedroht (vgl. Putz 2011, S. 2). Frauen sind trotz aller Aufholprozesse im Bildungsbereich im besonderen Ausmaß von der Korrelation zwischen niedrigem Ausbildungsniveau und geringer Beschäftigungsmöglichkeit und -sicherheit betroffen: Im Jahr 2008 hatten 24,5% aller 25- bis 65-jährigen Frauen keine über

den Pflichtschulabschluss hinausgehende formale Ausbildung, bei den Männern waren es im Vergleich nur 14,5% (vgl. Statistik Austria 2011, o.S.).

Im Dienstleistungsspektrum des AMS finden sich durchaus Schulungen – insbesondere die FacharbeiterInnenintensivausbildungen –, die zu einem formalen Abschluss führen. Dieses Angebot kann aber nicht in allen Regionen und nicht für alle Lehrberufe zur Verfügung gestellt werden. Außerdem verfügt ein Teil der arbeitslos vorgemerkten Personen, insbesondere jene, die Familie haben, nicht über die erforderlichen Ressourcen und Rahmenbedingungen, um eine mindestens ein bis eineinhalb Jahre dauernde Ausbildung erfolgreich absolvieren zu können.<sup>1</sup> Mit Ressourcen und Rahmenbedingungen sind einerseits finanzielle und zeitliche Faktoren, andererseits Durchhaltevermögen, Selbstvertrauen und Lernkompetenz angesprochen.

---

<sup>1</sup> Das Modell KMS will im Sinne der Leitlinie „Lebensphasenorientierung“ der LLL-Strategie gerade der Position dieser Personengruppe Rechnung tragen (vgl. Lassnigg 2010, S. 28ff.).

Die Mehrheit der vom AMS finanzierten fachlichen Kurse sind kürzere Schulungen, die zu keinen anerkannten Abschlüssen führen. Die Idee von KmS, das im Jahr 2009 initiiert und umgesetzt wurde, war es, einige dieser Schulungen, insbesondere solche, die überproportional von Frauen in Anspruch genommen werden, stärker als bisher in den Kontext von formalen Ausbildungsabschlüssen zu stellen und ein aufbauendes System zu konzipieren. Arbeitslose Menschen sollen die Chance haben, sich im Rahmen mehrerer kürzerer Schulungseinheiten, die in wiederkehrenden Episoden der Arbeitslosigkeit absolviert werden können, die Kompetenzen bis zum Niveau des Lehrabschlusses anzueignen und über den Weg der außerordentlichen Lehrabschlussprüfung einen formalen Abschluss zu erwerben. Damit ist ein guter Grundstein für eine nachhaltigere Arbeitsmarktintegration, für berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und eine bessere Einkommenssituation gelegt.

Ziel war es von Anfang an auch, die Entwicklungen im Kontext der verstärkten europäischen Zusammenarbeit auf dem Sektor der beruflichen Bildung vorausschauend aufzugreifen, was sich beispielsweise in der Orientierung an Lernergebnissen ausdrückt.

## Der Aufbau von Kompetenz mit System

Das Arbeitsmarktservice wählte zunächst vier Lehrberufe aus, für die ein KmS-Modell entwickelt wurde (Einzelhandelskauffrau/-mann – Allgemeiner Einzelhandel, EDV-Kauffrau/-mann, Informationstechnologie – Technik, Hotel- und GastgewerbeassistentIn). Die Ausweitung auf weitere Lehrberufe, insbesondere aus dem Tourismusbereich ist geplant. Gerade im Tourismusbereich könnten zum einen die saisonfreien Zeiten für Bildungsaktivitäten genutzt werden, sind zum anderen generell viele Personen ohne Ausbildungsabschluss tätig, was auf einen Bedarf an flexiblen Qualifizierungsmöglichkeiten schließen lässt.

Der erste Entwicklungsschritt bei jedem Lehrberuf bestand in der Erarbeitung einer Kompetenzmatrix, die alle Inhalte des gesetzlich vorgeschriebenen Lehrberufsbildes abbildet. Die Erarbeitung erfolgte durch das Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) in Kooperation mit dem

Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf).

In der Matrix finden sich jene Kompetenzbereiche, die sich aus dem Berufsbild, das in der Ausbildungsordnung beschrieben ist, ergeben. Für jeden dieser Kompetenzbereiche gibt es drei Kompetenzentwicklungsstufen. Angelehnt an den Aufbau des künftigen Nationalen Qualifikationsrahmens (NQR) handelt es sich um aufsteigende Referenzniveaus, wobei das jeweils vorhergehende Niveau implizit im nächst höheren eingeschlossen ist. Das Niveau 3 in der Kompetenzmatrix entspricht dem Niveau eines Lehrabschlusses. So soll gewährleistet werden, dass sich das KmS-Modell relativ leicht in den zukünftigen NQR einordnen lässt. Auf eine Aufsplitterung in die Dimensionen Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen, wie es der NQR tut, wurde im Sinne der besseren Kommunizierbarkeit der Matrix verzichtet.

Der nächste Schritt bestand darin, sinnvolle Schulungsbausteine zu entwickeln, die eine Teilmenge der Kompetenzmatrix darstellen und gleichzeitig für sich alleine eine Qualifikation für eine Arbeitsaufnahme bilden. Für den Lehrberuf „Einzelhandelskauffrau/-mann – Allgemeiner Einzelhandel“ (kurz KmS Einzelhandel) wurden beispielsweise drei Schulungsbausteine in der Dauer von rund 8 bis 14 Wochen konzipiert, die in der folgenden Kompetenzmatrix mit Grauabstufungen gekennzeichnet sind (siehe Tab. 1).

Der in der Matrix weiß gekennzeichnete Bereich stellt die Zielkompetenzen des ersten Bildungsbausteines dar. Es handelt sich um eine Basisschulung, die Personen zum Ersteinstieg in den Verkauf befähigt. Der erste Bildungsbaustein ist im KmS-Modell immer so konzipiert, dass er für sich alleine bereits auf bestimmte Tätigkeitsfelder vorbereitet. Auch wenn die TeilnehmerInnen danach keine weiteren Bildungsbausteine mehr besuchen, haben sie eine am Arbeitsmarkt nachgefragte und anhand der Kompetenzmatrix nachvollziehbare Qualifikation erlangt.

In der Matrix hellgrau markiert sind die Zielkompetenzen, die im Bildungsbaustein zwei erworben werden sollen. Im Zuge dessen erhalten Personen aus dem Verkauf betriebswirtschaftliche Kompetenzen und Kompetenzen für administrative Aufgaben. Diese sollen ihnen ermöglichen, einen breiteren

Tab. 1: Kompetenzmatrix Einzelhandelskauffrau/-mann – Allgemeiner Einzelhandel

Kompetenzbereiche	Aufgaben nach Anweisung/Anleitung erfüllen	Routineaufgaben des Berufsfeldes erfüllen	Berufstypische Aufgaben auch in Ausnahmesituationen selbstständig und eigenverantwortlich erfüllen
<b>1. Einkauf</b>	Er/Sie weiß über den Beschaffungsprozess im Überblick Bescheid und kennt die wesentlichen Dokumente des Beschaffungsbereiches (z.B. Anfrage, Bestellung). Er/Sie wirkt nach entsprechender Information bei der Bedarfsermittlung und bei Routinebestellungen mit und erledigt einfache Aufgaben mit Hilfe der jeweiligen Informations- und Kommunikationstechnologien.	Er/Sie führt regelmäßig anfallende Bestellungen mit Hilfe der jeweiligen Informations- und Kommunikationsmittel durch. Er/Sie berücksichtigt dabei die rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen eines Kaufvertrages und kennt die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung in Grundzügen. Er/Sie kennt die allgemeinen Kriterien zur Auswahl von LieferantInnen und kann im Bedarfsfall an der Auswahl eines/r Lieferanten/in mitarbeiten (z.B. Angebote einholen).	Er/Sie stellt den Bedarf fest. Er/Sie ermittelt alternative Bezugsquellen. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigt er/sie sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte. Er/Sie wickelt Bestellungen im Rahmen des jeweiligen Bestellsystems ab und überwacht vereinbarte Liefertermine. Er/Sie weiß über die Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbeschaffung Bescheid. Das gilt auch für anlassbezogene Bestellungen (z.B. vor Feiertagen) und individuelle KundInnenaufträge.
<b>2. Warenan- und -übernahme</b>	Er/Sie kennt die übliche Vorgehensweise bei der Warenan- und -übernahme und hilft dabei nach Anweisung mit. Er/Sie weiß, welche grundlegenden Informationen in Lieferpapieren zu finden sind. Bei der Warenannahme und -übernahme erkennt er/sie offensichtliche Mängel und weiß, wen er/sie darüber zu informieren hat.	Er/Sie nimmt regelmäßige Warenlieferungen an und kontrolliert sie auf Mängel und Schäden. Er/Sie kennt die Rechtsfolgen von unsachgemäßer Warenprüfung. Er/Sie arbeitet mit den gängigen Lieferpapieren. Bei häufig vorkommenden Mängeln ergreift er/sie die üblichen Maßnahmen. Er/Sie setzt zur Erfassung der Wareneingänge die jeweiligen Informations- und Kommunikationsmittel und Arbeitsgeräte ein.	Er/Sie ist in der Lage, sämtliche Lieferungen anzunehmen und zu überprüfen. Die Vorgehensweise bei Lieferverzug, falscher oder fehlerhafter Warenlieferung kann von ihm/ihr im Einklang mit den betrieblichen Usancen durchgeführt werden.
<b>3. Lager</b>	Er/Sie kennt die Funktionen des Lagers und die wichtigsten Dokumente des Lagers. Er/Sie kennt seine/ihre Verpflichtung, durch sauberes und exaktes Arbeiten im Lager Schäden und Verluste für das Unternehmen zu minimieren. Er/Sie führt Ein-, Um- und Auslagerungen mit Hilfe von einfachen Lagergeräten nach Anweisung durch. Auf Anweisung führt er/sie Inventurarbeiten wie Zählen durch.	Er/Sie führt Ein- und Auslagerungen nach den jeweiligen Vorgaben (z.B. Lagerpläne) durch und setzt dazu Informations- und Kommunikationsmittel sowie Lagervorrichtungen und -geräte, für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist, ein. Er/Sie ist in der Lage, mit Lagerbelegen zu arbeiten. Er/Sie kann im System nachschauen, ob ein gewisses Produkt, eine gewisse Größe noch im Lager (oder gegebenenfalls in einer anderen Filiale) vorhanden ist.	Er/Sie lagert Waren auch bei fehlenden Vorgaben der Geschäfts- bzw. Filialleitung ordnungsgemäß ein, um und aus. Er/Sie kontrolliert und verwaltet Teilbereiche des Lagers, stellt den Bedarf fest und überwacht den Lagerbestand und die Aktualität der Produkte. Er/Sie stellt allgemeine Abweichungen und Schäden fest und setzt geeignete Maßnahmen zur Abwehr von Schäden oder zur Schadensbegrenzung. Er/Sie berücksichtigt die jeweiligen Kennzahlen bei seinem/ihrem Handeln. Er/Sie weiß über mögliche Gründe von Inventurdifferenzen Bescheid und entwickelt Vorschläge für Inventursicherungsmaßnahmen.
<b>4. Warenpräsentation und Verkaufsförderung</b>	Er/Sie kennt die grundlegenden Aufgaben der Warenpräsentation und Verkaufsförderung. Er/Sie bereitet das Sortiment nach Anweisung für den Verkauf vor (in den Verkaufsraum bringen, auspacken, Preisauszeichnung durchführen) und schlichtet Waren nach Anleitung in Regale/Warenträger.	Er/Sie schlichtet Waren unter Berücksichtigung der jeweiligen Schlichtpläne bzw. Präsentationskonzepte. Er/Sie kann einfache Warenpräsentationen unter Beachtung der Vorschriften der Preisauszeichnung umsetzen. Er/Sie kennt die einer zielgerichteten Warenpräsentation zugrunde liegenden psychologischen Grundlagen im groben Überblick. Er/Sie kennt verschiedene verkaufsfördernde Maßnahmen und Gestaltungsmöglichkeiten der Warenpräsentation.	Er/Sie setzt verkaufsfördernde Maßnahmen nach den zentralen Vorgaben um und sorgt für eine zielgruppengerechte Warenpräsentation. Bei fehlenden Vorgaben der Geschäfts- bzw. Filialleitung ist er/sie in der Lage, das auch eigenständig zu tun. Er/Sie bringt dabei diverse Aktionen, Anlässe, saisonale Schwerpunkte ein. Er/Sie kann durch aktive Marktbeobachtung zusätzliche verkaufsfördernde Maßnahmen vorschlagen und weiterleiten. Er/Sie kann bei Bedarf einfache saisonale Dekorationen durchführen und werbetechnische Hilfsmittel für die Warenpräsentation auswählen.

Kompetenzbereiche	Aufgaben nach Anweisung/Anleitung erfüllen	Routineaufgaben des Berufsfeldes erfüllen	Berufstypische Aufgaben auch in Ausnahmesituationen selbstständig und eigenverantwortlich erfüllen
<b>5. Verkauf</b>	Er/Sie weiß, was KundInnenorientierung und KundInnenbindung bedeutet und dass diese für den Erfolg des Unternehmens wichtig sind und dass er/sie mit seinem/ihrer Verhalten einen wesentlichen Beitrag dazu leistet. Er/Sie kennt den generellen Ablauf eines Verkaufsgesprächs. Er/Sie begrüßt und verabschiedet KundInnen freundlich und zuvorkommend und gibt einfache Auskünfte. Er/Sie reagiert im Reklamationsfall freundlich, beruhigt die KundInnen und übergibt sie an eine/n passende/n Ansprechpartner/in. Er/Sie kennt die wesentlichen Dokumente des Verkaufsbereiches (z.B. Angebot) und kann sie unterscheiden.	Er/Sie führt alltägliche KundInnengespräche und wendet dabei Verkaufstechniken an. Dabei geht er/sie auf die unterschiedlichen KundInnen-typen ein. Er/Sie erkennt verbale und non-verbale Signale. Er/Sie bietet Zusatz- und Ergänzungsprodukte an. Er/Sie kennt die grundlegenden Regeln für Umtausch und Reklamation und wendet diese entsprechend der jeweils geltenden Vorschriften an. Er/Sie kann betriebliche Serviceleistungen anbieten und durchführen.	Er/Sie wickelt komplexe Verkaufs- und Beratungsgespräche ab und setzt seine/ihre Fachkenntnisse ein. Er/Sie kann einfache Beratungs- und Verkaufsgespräche auch in Englisch durchführen. Er/Sie bearbeitet auch schwierige Reklamationen, Umtausche und Beschwerden und ist befähigt, daraus Verbesserungsvorschläge abzuleiten. Er/Sie setzt sich aktiv für die KundInnenbindung ein.
<b>6. Kassa</b>	Er/Sie kann verschiedene Arten von Zahlungsbelegen unterscheiden (Kassazettel, Rechnung) und weiß, welche Inhalte auf einem Kassazettel angeführt sind. Er/Sie kennt die geltenden USt-Sätze. Er/Sie versteht den Unterschied zwischen Umsatz und Gewinn. Er/Sie kennt den Ablauf des Kassierens in Grundzügen.	Er/Sie wickelt Zahlungsvorgänge mit dem jeweiligen Kassasystem (z.B. Scannerkassa) ab und weiß Bescheid um die korrekte Prüfung von Bargeld, Kreditkarten, Gutscheinen etc. Dabei kann er/sie mit Routinesituationen an der Kassa (z.B. Wechseln der Kassarolle, Wechselgeldreklamation, Preisreklamation) umgehen. Er/Sie stellt sowohl einfache Kassazettel als auch USt-Rechnungen aus.	Er/Sie bedient die Kassa auch in schwierigen Situationen (z.B. Fremdwährung) eigenverantwortlich. Er/Sie bearbeitet an der Kasse auch Beschwerden, Umtausche und Reklamationen. Er/Sie wendet erweiterte Funktionen des Kassensystems an. Er/Sie rechnet die Kassa ab und erstellt Kassaberichte. Bei etwaigen Kassaindifferenzen reflektiert er/sie die Ursachen und zieht entsprechende Konsequenzen.
<b>7. Administration, Rechnungswesen*</b>	Er/Sie arbeitet mit verschiedenen Anlagen und Geräten (PC, Drucker, Telefonanlage etc.). Er/Sie wendet die gängigen EDV-Programme (z.B. Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations-, Datenbank-, Präsentationsprogramme, Internet, E-Mail) an. Er/Sie verfügt über Grundkenntnisse des Datenschutzes. Er/Sie kann die wichtigsten kaufmännischen Aufzeichnungen (z.B. Anfragen, Angebote, Aufträge, Rechnungen) nennen und kann deren grundlegenden Inhalt wiedergeben. Er/Sie weiß, dass er/sie mit kaufmännischen Aufzeichnungen sorgfältig umgehen muss.	Er/Sie verfasst standardisierte Schriftverkehrsdokumente. Er/Sie erledigt Arbeiten im Postein- und -ausgang, Ablage und Evidenz unter Anwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationsmittel. Er/Sie kennt die Grundzüge der doppelten Buchhaltung bzw. der Einnahmen-/Ausgabenrechnung sowie der Kostenrechnung insbesondere der Preiskalkulation. Er/Sie überprüft Eingangs- und Ausgangsrechnungen auf ihre Richtigkeit. Er/Sie ordnet die Belege für die interne Buchhaltung oder externe Steuerberatung vor.	Er/Sie verfasst verschiedene Schriftstücke unabhängig von ihrer Form (z.B. Brief, E-Mail, Formular etc.). Er/Sie berücksichtigt die großen Gruppen an betrieblichen Kosten (Wareneinsatz, Personal, Infrastruktur etc.), ihre grundlegende Zusammensetzung und deren Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens bei seinem/ihrer Handeln. Er/Sie ist in der Lage, kaufmännische Berechnungen anzustellen. Dazu zählt die Berechnung von Preisen, Kosten und Deckungsbeiträgen. Entsprechende Vorgaben der Geschäfts- bzw. Filialleitung (Umsatz- und Deckungsbeitragsziele etc.) können von ihm/ihr nachvollzogen werden.
<b>8. Sortiment*</b>	Er/Sie kennt das grobe Sortiment im Überblick und kann KundInnen über die Warenbereiche eines Geschäfts informieren. Er/Sie versteht und verwendet einfache branchenübliche Fachwörter.	Er/Sie kennt die wesentlichen Produkte der Branche bzw. mehrere Produktgruppen und kann grundlegende Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten von diesen beschreiben bzw. erklären.	Er/Sie berücksichtigt die Gesichtspunkte, nach denen Sortimente im Betrieb zusammengestellt werden und setzt diese bei Sortimentsaufbau bzw. -änderungen ein. Er/Sie besitzt tiefgehende Kenntnisse des jeweiligen Sortiments (z.B. Sortimentsstruktur, Zielgruppen, Alternativprodukte).

Kompetenzbereiche	Aufgaben nach Anweisung/Anleitung erfüllen	Routineaufgaben des Berufsfeldes erfüllen	Berufstypische Aufgaben auch in Ausnahmesituationen selbstständig und eigenverantwortlich erfüllen
<b>9. Qualitätsmanagement (QM), Hygiene und Sicherheit*</b>	Er/Sie kennt die grundlegenden Elemente des QM (z.B. Prüfung, Verbesserung) und die Bedeutung von Unfallverhütungsmaßnahmen bei der Arbeitsdurchführung. Er/Sie kennt die gesetzlichen und branchenüblichen Vorgaben im Hygienebereich und ist sich deren Bedeutung für die eigene bzw. die Gesundheit Dritter bewusst. Er/Sie befolgt die grundlegenden Hygieneanforderungen durchgängig, sowohl beim persönlichen Erscheinungsbild als auch im täglichen Arbeitsablauf (z.B. Sauberkeit und Ordnung im Verkaufsraum) und achtet auf ein sauberes und ansprechendes persönliches Erscheinungsbild.	Er/Sie achtet während des gesamten Arbeitsablaufs auf die durchgängige Einhaltung der relevanten betrieblichen QM-Kriterien, der Hygienestandards und ist in der Lage, typische Gefahrenquellen aktiv zu reduzieren. Er/Sie kennt Maßnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wendet sie an. Er/Sie hat Kenntnisse über den Umweltschutz und achtet auf eine fachgerechte Entsorgung.	Er/Sie schlägt Verbesserungen in Bezug auf die Qualitäts- und Hygienestandards vor. Er/Sie erkennt besondere (Gefahren-)Situationen und setzt präventiv Maßnahmen, um diese zu verhindern. Er/Sie leitet bei Unfällen erste Maßnahmen ein.

\* Querschnittsthema

Quelle: ibw, öibf, Prospect (red. bearb.)

Tätigkeitsbereich und Zusatzaufgaben im Handel zu übernehmen. Diese Schulung ist auch für Personen aus anderen kaufmännischen Berufsfeldern geeignet.

Dunkelgrau markiert ist der letzte Bildungsbaustein. Es handelt sich um eine Ergänzung und Vertiefung des Wissens im Einzelhandel und um eine Vorbereitung auf den außerordentlichen Lehrabschluss. Die TeilnehmerInnen werden zur Übernahme von verantwortungsvollen Aufgaben im Handel befähigt.

Es soll nicht nur während des gesamten Schulungszeitraums mit den TeilnehmerInnen ihr bisheriger Kompetenzerwerb reflektiert, sondern am Ende jedes Bildungsbausteins mit einem sogenannten „Kompetenzcheck“, bei dem auch VertreterInnen der Wirtschaft involviert sind, überprüft werden, ob die TeilnehmerInnen über die in der Matrix beschriebenen Zielkompetenzen für den jeweiligen Bildungsbaustein verfügen. Ist das der Fall, erhalten die AbsolventInnen ein Zertifikat, auf dem sich die Kompetenzmatrix wiederfindet, in der die bereits erworbenen Kompetenzen farblich markiert sind. Dies soll zum Weiterlernen motivieren, weil dadurch transparent wird, dass eine Reihe von Kompetenzen, die in der Lehre gefordert werden, bereits vorhanden sind. Andererseits bietet das Zertifikat den Unternehmen, die AbsolventInnen solcher Schulungen einstellen, eine gute Orientierung

darüber, was diese wissen, verstehen und in der Lage sind zu tun.

Die Bildungsbausteine zwei und drei sind einerseits für jene Personen gedacht, die im Anschluss an einen vorherigen Bildungsbaustein in Beschäftigung waren und nun in einer neuerlichen Phase der Arbeitslosigkeit ihre Ausbildung fortsetzen können und wollen, andererseits für sogenannte „QuereinsteigerInnen“. Als QuereinsteigerInnen werden Personen bezeichnet, die im jeweiligen Tätigkeitsbereich bereits Berufserfahrung aufweisen können oder die eine entsprechende Lehrausbildung abgebrochen haben. Im Rahmen eines Assessments wird ausgelotet, über welche Kompetenzen die QuereinsteigerInnen verfügen. Sie werden dabei unterstützt, eventuelle Lücken bis zum Start des eigentlichen Kurses individuell auszufüllen.

Für die Ausarbeitung der Schulungsbausteine und die Abstimmung mit dem AMS zeichnet die Prospect Unternehmensberatung GmbH unter Zuhilfenahme von FachexpertInnen und Unternehmen sowie unter Berücksichtigung bestehender AMS-Schulungen verantwortlich. Einbezogen werden außerdem jene AMS-Landesorganisationen, die besonderes Interesse an Schulungen im jeweiligen Berufsfeld haben, sowie in deren Auftrag tätige Weiterbildungsorganisationen.



Um die österreichweite Nutzung der entwickelten Schulungsbausteine zu gewährleisten, wird der Entwicklungsprozess durch eine von der Bundesgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice Österreich einberufene Projektgruppe, die sich aus VertreterInnen aller AMS-Landesorganisationen und der relevanten Abteilungen der Bundesgeschäftsstelle zusammensetzt, begleitet. Im Zuge dieser Abstimmungsprozesse kommt es meist noch zu Adaptionen der Kompetenzmatrix, da sich letztendlich aus dieser die entsprechenden Zielkompetenzen für die Schulungsbausteine ergeben. Die umfassend abgestimmte Kompetenzmatrix sowie eine Beschreibung von Lerninhalten bilden die Basis für die Leistungsbeschreibung in einer Mustervergabeunterlage, die alle Landesorganisationen des AMS als Grundlage für die Vergabe von Schulungsleistungen an externe Weiterbildungsorganisationen heranziehen können, womit ein österreichweiter Mindeststandard angestrebt werden soll.

## **Der aktuelle Stand der Umsetzung von Kompetenz mit System**

Die Umsetzungserfahrungen beschränken sich bis jetzt noch auf KmS Einzelhandel, weil die Mustervergabeunterlagen für die anderen Lehrberufe erst seit kurzem zur Verfügung stehen.

Im Rahmen des Praxistests im Auftrag des AMS Oberösterreich wurden auf jeden Fall positive Erfahrungen gemacht. Eine solcherart konzipierte Schulungsmaßnahme bedeutet den mündlichen Aussagen der involvierten Weiterbildungsorganisationen BFI und WIFI zufolge einen Mehraufwand gegenüber den bisherigen AMS-Schulungen, der sich eindeutig lohnt. Es erfolgte – so die mündlichen Rückmeldungen – eine viel tiefere Auseinandersetzung mit den Zielen der Schulungsmaßnahme und eine viel stärkere Reflexion der erworbenen Kompetenzen sowohl auf der Ebene der TrainerInnen, die sich vor allem in der Rolle der Lernbegleitung sahen, als auch und insbesondere bei den TeilnehmerInnen. Letztere identifizierten sich sehr stark mit dem Gelernten sowie mit dem Berufsbild und entwickelten ein hohes Interesse am Weiterlernen. Die Kompetenzorientierung hat sich nach Aussage der durchführenden Weiterbildungseinrichtungen positiv auf das Lernklima und die Gruppendynamik

ausgewirkt und stärkte das Selbstbewusstsein der TeilnehmerInnen. Auch die Integration der Wirtschaft im Rahmen des Kompetenzchecks am Ende der Schulung hat sich bewährt.

Aus den Rückmeldungen ging zudem hervor, dass eine hohe Durchlässigkeit des KmS-Modells gegeben ist. Drop-Out kann aufgrund der Möglichkeiten des Wiedereinstiegs reduziert werden. Als Beispiel hierfür wurde eine Schulungsteilnehmerin genannt, die nach ihrer Schwangerschaft dank des modularen Aufbaus von KmS und der Nachvollziehbarkeit der erworbenen Kenntnisse wieder anschließen kann. Darüber hinaus bestätigt sich den Aussagen zufolge, dass kleinere Bildungsschritte für Personen mit geringerem Durchhaltevermögen leichter bewältigbar sind.

Diese Umsetzungserfahrungen decken sich mit jenen anderer Länder. So zeigen zum Beispiel die Ergebnisse einer von Cedefop durchgeführten Studie über die Entwicklungen in Ländern wie Litauen, Malta, den Niederlanden und Finnland, dass lernergebnisbasierte Curricula die Motivation von Lernenden erhöhen (weil sie Menschen ermutigen, ihren Bildungsweg fortzusetzen, und die Abbrecherquoten senken) und die Arbeitsmarktintegration verbessern. In Finnland wird erkennbar, dass die Lernenden besser begreifen, was von ihnen erwartet wird, dass sie engagierter geworden sind und sich stärker in den Lern- und Bewertungsprozess einbringen (vgl. Cedefop 2011, S. 2).

## **Chancen, Herausforderungen sowie Visionen von Kompetenz mit System**

KmS soll durch das schrittweise Hinführen an einen (außerordentlichen) Lehrabschluss den arbeitsmarktpolitischen, zeitlichen und finanziellen Rahmenbedingungen vieler arbeitslos vorgemerkter Erwachsener entgegenkommen, damit diese ein längeres Schulungsangebot absolvieren können. Phasen der Arbeitslosigkeit können gezielt für die Chance auf einen formalen Berufsbildungsabschluss nutzbar gemacht werden. Und schließlich soll KmS es ermöglichen, Ausbildungsprozesse jederzeit wieder aufzugreifen.

Darüber hinaus sichert KmS eine einheitliche Qualität arbeitsmarktpolitischer Schulungsangebote, da

diese, unabhängig vom Bildungsträger, bestimmten Standards genügen sowie Eingangsniveaus und Handlungskompetenzen nach Absolvierung von Lernphasen transparenter machen müssen. Und: KmS bietet Arbeitssuchenden wie Unternehmen eine gute Orientierung über die im Rahmen der Schulungen erworbenen Kompetenzen sowie darüber, wie diese in Bezug auf das Niveau Lehrabschluss einzuordnen sind.

Die Herausforderungen für das Arbeitsmarktservice sind vor allem organisatorischer Art wie bundesländerübergreifende Koordination, regelmäßiges Angebot unter Sicherstellung einer ausreichenden TeilnehmerInnenanzahl sowie die Wiedererkennung von „alten“ AbsolventInnen. Zudem gilt es insbesondere Saisonbeschäftigte zu motivieren, in der saisonfreien Zeit nicht „eine verdiente Pause zu machen“, sondern ein zeitintensives Bildungsangebot zu absolvieren. Die Erfahrung aus Oberösterreich zeigt, dass die Herausforderung bei

den beauftragten Weiterbildungsorganisationen vor allem darin liegt, in noch stärkerem Ausmaß lernergebnis- bzw. kompetenzorientierte Curricula zu entwickeln und umzusetzen. Methodisch-didaktisch bedeutet das beispielsweise, die Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten mit persönlichen und soziokulturellen Kompetenzen zu verbinden, interdisziplinäres Lernen, Lernen an Arbeitsaufgaben oder Individualisierung des Unterrichts.

Eine Vision von KmS ist, dass über das in Aussicht gestellte ECVET-System mittel- bis langfristig die Schulungsbausteine anerkannt werden und nicht mehr der Weg über eine außerordentliche Lehrabschlussprüfung notwendig ist. Eine weitere Vision: Kompatible Bildungsbausteine sollten nicht nur in Phasen der Arbeitslosigkeit absolviert werden können, sondern auch als berufsbegleitendes Angebot zur Verfügung stehen. Das wäre eine besondere Chance für Frauen in Teilzeitbeschäftigung.

# Literatur

## Verwendete Literatur

**Cedefop (European Centre for the Development of Vocational Training/Das europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung) (2011):** Kurzbericht März/April 2011. Die in Curricula beschriebenen Lernergebnisse sollen allen Lernenden gerecht werden. Online im Internet [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/9060\\_de.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/9060_de.pdf) [Stand: 2011-10-18].

**Lassnigg, Lorenz (2010):** LLL-Strategie in Österreich. Praktische Überlegungen zu Entwicklung und Umsetzung (= Materialien zur Erwachsenenbildung). Online im Internet: [http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/materialien-eb\\_2010\\_2\\_/\\_LLL-Strategie.pdf](http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/materialien-eb_2010_2_/_LLL-Strategie.pdf) [Stand: 2011-10-18].

**Putz, Sabine (2011):** Arbeitsmarkt & Bildung – Jahreswerte 2010 (= AMS info. 181). Online im Internet: <http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSinfo181.pdf> [Stand: 2011-11-18].

**Statistik Austria (2011):** Bildungsstand der Bevölkerung. Online im Internet: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/bildungsstand\\_der\\_bevoelkerung/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/bildungsstand_der_bevoelkerung/index.html) [Stand: 2011-11-18].



Foto: Brigitte Gradwohl

### Mag.<sup>a</sup> Friederike Weber, M.A.

f.weber@pro-spect.at  
<http://www.pro-spect.at>  
+43 (0)1 5237239 20

Friederike Weber ist Soziologin, ausgebildete Personalentwicklerin sowie systemische Beraterin und arbeitet seit 15 Jahren in der Forschung und Unternehmensberatung, insbesondere zu Arbeitsmarktfragen. Seit 2003 ist sie Prokuristin der Prospect Unternehmensberatung GmbH in Wien. Sie leitet im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich das Projekt Kompetenz mit System (KmS). Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Lebensbegleitendes Lernen, Personalmanagement und Personalentwicklung, Evaluation arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen und Betriebliches Gesundheitsmanagement.



Foto: K.K.

### Mag.<sup>a</sup> Sabine Putz

sabine.putz@ams.at  
<http://www.ams.at>  
+43 (0)1 33178 260

Sabine Putz studierte Soziologie an der Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Linz. Über mehrere Jahre hinweg war sie in wissenschaftlichen Projekten tätig – in der quantitativen sowie qualitativen Markt- und Sozialforschung. Seit 2006 arbeitet sie als Projektleiterin in der Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des Arbeitsmarktservice Österreich. Sie betreut das Projekt KmS und eine Reihe anderer Projekte zur Arbeitsmarktentwicklung und zum künftigen Qualifikationsbedarf. Die Überführung der Forschungsergebnisse in konkrete Weiterbildungsmaßnahmen zählt dabei zu ihren Hauptaufgaben.



Foto: AMS/Petra Spola

### Mag.<sup>a</sup> Hilde Stockhammer

hilde.stockhammer@ams.at  
<http://www.ams.at>  
+43 (0)1 33178 615

Hilde Stockhammer ist Soziologin und war über 10 Jahre im Bereich der Jugendarbeit und Frauenpolitik tätig. Seit 1990 ist sie im Arbeitsmarktservice beschäftigt, seit 1997 Leiterin der Abteilung Arbeitsmarktpolitik für Frauen in der Bundesgeschäftsstelle. In dieser Funktion ist sie unter anderem verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung frauenspezifischer Bildungsangebote. Die Projektentwicklung „Kompetenz mit System“ wurde auf ihre Initiative hin gestartet und sie ist als Projektleiterin im AMS für die Ausarbeitung und Pilotierung zuständig.

# Competence with System (*Kompetenz mit System* in German – KmS)

## Learner Outcome-Oriented AMS Training as Steps toward the “Completion of Apprenticeship” Qualification

### Abstract

“Competence with System” is a model that puts occupational training by the Public Employment Service Austria (*Arbeitsmarktservice* in German – AMS) in the context of formal training qualifications more than it has been before. KmS should make it possible for the unemployed to acquire as part of several education and training modules the competences necessary to pass the external final apprenticeship exam and thus earn a formal qualification. With its eye to the future, KmS is orientated to coming changes in the educational system such as the National Qualifications Framework (NQF) or the European Credit System for Vocational Education and Training (ECVET) and has picked up on developments such as the recognition of non-formal and informal knowledge as well as learning outcome and competence orientation. Competence matrices that describe the targeted competence level of AMS qualifications offerings and that can be categorised according to competence level in the framework for the skilled trade form the basis for KmS. This article describes the objective, development and structure of the KmS model and reproduces the competence matrix of a trained retail salesperson – general retail trade in order to illustrate the experiences with implementation. In the conclusion, the opportunities and challenges of such a training model with compatible education and training modules will be reflected on.

# Impressum/Offenlegung

## Magazin erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

Gefördert aus Mitteln des ESF und des BMUKK  
Projekträger: Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Koordination u. Redaktion: Institut EDUCON – Mag. Wilfried Hackl

erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck

Online: [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Herstellung und Verlag der Druck-Version:  
Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)  
ISSN: 2076-2879 (Druck)  
ISSN-L: 1993-6818  
ISBN: 9783844806168

## Medieninhaber



Bundesministerium für Unterricht,  
Kunst und Kultur  
Minoritenplatz 5  
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Bürglstein 1-7  
A-5360 St. Wolfgang

## Herausgeber der Ausgabe 14, 2011

Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)

## HerausgeberInnen des Magazin erwachsenenbildung.at

Mag.<sup>a</sup> Regina Rosc (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur)  
Dr.<sup>in</sup> Margarete Wallmann (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)  
Mag. Wilfried Hackl (Geschäftsführender Hrg., Institut EDUCON)

## Fachredaktion

Mag.<sup>a</sup> Barbara Daser (ORF Radio Ö1, Wissenschaft/Bildung)  
Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Klagenfurt)  
Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)  
Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)  
Dr. Arthur Schneeberger (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)

## Online-Redaktion, Satz

Mag.<sup>a</sup> Bianca Friesenbichler (Institut EDUCON)  
Andreas Brandstätter (/andereseiten / grafik.layout)

## Lektorat

Mag.<sup>a</sup> Laura R. Rosinger (Textconsult)

## Übersetzung

Übersetzungsbüro Mag.<sup>a</sup> Andrea Kraus

## Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

## Website

wukonig.com | Wukonig & Partner OEG

## Medienlinie

Das „Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des Magazin erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das Magazin der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Zur Veröffentlichung ausgewählte Artikel werden lektoriert und redaktionell bearbeitet. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen oder der Redaktion. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich insbesondere von rassistischen, sexistischen oder sonstwie diskriminierenden Äußerungen oder rechtswidrigen Inhalten.

Als Online-Medium konzipiert und als solches weitergeführt, ist das Magazin erwachsenenbildung.at beginnend mit der Ausgabe 7/8, 2009 zusätzlich in Druckform erhältlich.

## Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheinen die Artikel des „Magazin erwachsenenbildung.at“ unter der „Creative Commons Lizenz“. BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen:

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Keine kommerzielle Nutzung. Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.
- Keine Bearbeitung. Der Inhalt darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.
- Nennung der Lizenzbedingungen. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Aufhebung. Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter [www.creativecommons.at](http://www.creativecommons.at).

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an [redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at) oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

## Kontakt und Hersteller

Magazin erwachsenenbildung.at  
Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
p.A. Institut EDUCON  
Bürgergasse 8-10  
A-8010 Graz  
[redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at)  
<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin>