



Kernkompetenzen im Handel

Einleitende Darstellung des Unterrichtsvorhabens

Ziel des Unterrichtsvorhabens soll es sein, dass die Schülerinnen und Schüler (SuS) verstehen, was Kompetenzen sind und welche Bedeutung sie für die berufliche Praxis haben. Mit Hilfe von fünf Fallbeispielen soll für die SuS nacherlebbar werden, welche Kernkompetenzen im Handel wichtig sind. Der Azubichck illustriert den SuS, warum bestimmte Kompetenzen im Handel essentiell für reibungslose Arbeitsabläufe und einen guten Kundenservice sind. Die SuS setzen sich mit den Begriffsdefinitionen auseinander und ordnen diese dem richtigen Verhalten der abgebildeten Verkäuferinnen und Verkäufer zu. Ferner lernen sie bestimmte Arbeitstätigkeiten und -situationen kennen, die im Handel vorkommen. In dieser Aufgabenstellung werden die SuS mit diesen Kompetenzen konfrontiert und können abwägen, ob ein Beruf im Handel das Richtige für sie ist.

Kompetenzziele

- 1 Leseverständnis
- 2 Lernbereitschaft
- 3 Eigenverantwortung

Zielgruppe

8. und 9. Klasse

Stundenplanung

1 Unterrichtsstunde (45 Minuten)

Arbeitsmaterialien

Arbeitsblatt

Unterrichtsablauf

Berufsfeld Handel – Förderung von Wissen und Informationen der SuS zum Unterrichtsvorhaben „Kernkompetenzen im Handel“

Einstieg

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
10 Minuten	Die Lehrkraft erklärt das Unterrichtsvorhaben, warum und welche Kernkompetenzen im Handel notwendig sind und leitet die Aufgabenstellung ein.	Arbeitsblatt

Erarbeitung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
10 - 20 Minuten	Die SuS bearbeiten das Arbeitsblatt selbstständig und ordnen die richtigen Antworten den illustrierten Arbeitssituationen zu. Dabei wählen sie zwischen Antwort A, B oder C und ordnen diese dem richtigen Bild zu.	Arbeitsblatt

Erarbeitung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
20 Minuten	Empfehlung zur Umsetzung im Unterricht: Bevor oder nachdem das Arbeitsblatt im Unterricht zum Einsatz kommt, kann die Lehrkraft die Begriffsdefinitionen mit den SuS durchsprechen. Gegebenenfalls können die Kompetenzbegriffe auch im Internet von den SuS selbst recherchiert oder ein Online-Kompetenztest vorgenommen werden.	Arbeitsblatt

Ergebnissicherung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
5 Minuten	Zum Schluss sollten die richtigen Antworten im Klassenverbund abgeglichen werden.	Keine

Kompetenzdefinitionen

Kompetenzen werden benötigt, um Veränderungsprozesse zu bewältigen, die gegenwärtig im Handel wie auch in der gesamten Gesellschaft stehen. Das abgebildete Kompetenzmodell zeigt auf, welche Kompetenzen im Handel wichtig sind.

P Personale Kompetenz				Aktivitäts- und Handlungskompetenz A			
Loyalität	Normativ ethische Einstellung	Einsatzbereitschaft	Selbstmanagement	Entscheidungsfähigkeit	Gestaltungswille	Tatkraft	Mobilität
Glaubwürdigkeit	Eigenverantwortung	Schöpferische Fähigkeit	Offenheit für Veränderung	Innovationsfreudigkeit	Belastbarkeit	Ausführungsbereitschaft	Initiative
Humor	Hilfsbereitschaft	Lernbereitschaft	Ganzeitliches Denken	Optimismus	Soziales Engagement	Ergebnisorientiertes Handeln	Zielorientiertes Führen
Mitarbeiterförderung	Delegieren	Disziplin	Zuverlässigkeit	Impulsgeben	Schlagfertigkeit	Beharrlichkeit	Konsequenz
Konfliktlösungsfähigkeit	Intergrationsfähigkeit	Akquisitionsstärke	Problemlösungsfähigkeit	Wissensorientierung	Analytische Fähigkeiten	Konzeptionsstärke	Organisationstalent
Teamfähigkeit	Dialogfähigkeit/Kundenorientierung	Experimentierfreude	Beratungsfähigkeit	Sachlichkeit	Beurteilungsvermögen	Fleiß	Systematisch methodisches Vorgehen
Kommunikationsfähigkeit	Kooperationsfähigkeit	Sprachgewandheit	Verständnisbereitschaft	Projektmanagement	Folgebewusstsein	Fachwissen	Marktkennnisse
Beziehungsmanagement	Anpassungsfähigkeit	Pflichtgefühl	Gewissenhaftigkeit	Lehrfähigkeit	Fachliche Anerkennung	Planungsverhalten	Fachübergreifende Kenntnisse
S Sozial- kommunikative Kompetenz				Fach- und Methodenkompetenz F			

Problemlösungsfähigkeit

- 1 Identifiziert problematische Situations-, Prozess- und Zielstrukturen.
- 2 Bringt die erkannten Probleme in kreative Diskussionen der Arbeitsgruppe oder des Unternehmens ein.
- 3 Gestaltet Kommunikations- und Leitungsstrukturen dem erkannten Problemtyp entsprechend effektiv.
- 4 Initiiert Problemlöseprozesse mit einzelnen Personen sowie in Projektgruppen.

Kundenorientierung, Dialogfähigkeit

- 1 Gewinnt im Dialog mit Kundinnen und Kunden und anderen Sympathie und Anerkennung, ist kontaktfähig und wirkt vertrauenswürdig.
- 2 Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar.
- 3 Verschafft sich kontinuierlich einen Überblick über die Produktpalette des Unternehmens und ist in der Lage, sich spezifische Warenkenntnisse anzueignen.
- 4 Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um sowie erfüllt mit Kundinnen und Kunden getroffene Vereinbarungen.

Konfliktlösungsfähigkeit

- 1 Identifiziert problematische Situations-, Prozess- und Zielstrukturen und initiiert Problemlösungen.
- 2 Besitzt die nötige Einsicht und Toleranz, andere Interessen unvoreingenommen zu prüfen und die eigenen kritisch zu hinterfragen. Führt konfliktäre Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen, Führungskräften, Kundinnen und Kunden sensibel und hält Konflikte aus.
- 3 Besitzt Überzeugungsfähigkeit, löst Widerstände und Blockaden durch überzeugende Argumentation auf, schafft Vertrauen und wirkt sicher im Auftreten.
- 4 Löst Konflikte nicht auf Kosten der widerstreitenden Parteien, sondern so, dass deren Eigenverantwortung, Kreativität und soziale Kommunikation zunimmt.

Einsatzbereitschaft

- 1 Treibt als notwendig erkannte Handlungen aktiv, zielorientiert und schnell voran.
- 2 Setzt sich verantwortungsbewusst für individuelle und gemeinsame Unternehmens- und Arbeitsziele ein.
- 3 Ist durch das eigene Handeln für andere ein Vorbild und motiviert sie dadurch.
- 4 Stellt hohe, aber angemessene Ansprüche an die eigenen Ergebnisse und die der Kolleginnen und Kollegen.

Lösungen der Aufgaben

<u>Beispielgeschichte für Problemlösungsfähigkeit</u>	Antwort C
<u>Beispielgeschichte für Beratungsfähigkeit</u>	Antwort C
<u>Beispielgeschichte für Kundenorientierung</u>	Antwort A
<u>Beispielgeschichte für Konfliktlösungsfähigkeit</u>	Antwort C
<u>Beispielgeschichte für Einsatzbereitschaft</u>	Antwort B