



# E(CO)-QUALIFY

Quality Assurance  
for Organic Retailers' Education

## Qualitäts-Handbuch

Qualitätssicherungs-System  
für die Weiterbildung  
im Einzelhandel mit  
Bio-Produkten  
in Europa



GD Bildung und Kultur

Programm für lebenslanges Lernen

# Vorwort

Das vorliegende europäische **Qualitätssicherungs-System „E(co)-Qualify“** wurde für die Fort- und Weiterbildung von **Führungskräften und Mitarbeitern im Einzelhandel mit Bio-Produkten entwickelt**.

Der Biomarkt wächst von Jahr zu Jahr. Ebenso wichtig wie die Produktqualität ist dabei die Qualität und Professionalität in der Vermarktung. Verbraucher und andere Zielgruppen erwarten von Berufsverbänden, Betrieben, Unternehmen, Angestellten und anderen Akteuren dieser Branche eine hohe Qualifikation und solide Berufsausbildung. Professionalität auf Führungs- und Mitarbeiterebene verhilft den Akteuren im Bio-Einzelhandel sowohl zur Profilierung als auch Absicherung und Erweiterung ihrer Marktposition.

Die Aus- und Weiterbildung im Einzelhandel mit Bio-Produkten ist in Europa nicht einheitlich geregelt. Die Qualifikationen bzw. Abschlüsse, die mit diesen Fortbildungsmaßnahmen erreicht werden, sind in den meisten Fällen nicht aussagekräftig, da sie nicht miteinander vergleichbar sind. Personalverantwortliche müssen daher entweder die Qualifikation eines Bewerbers inhaltlich überprüfen oder eigene Schulungen durchführen. Das ist kostenintensiv und zeitaufwendig.

Ziel der Einführung eines europäischen Qualitätssicherungs-Systems ist es, zukünftig in den EU-Mitgliedsländern auf gleichem und hohem Niveau und mit international vergleichbaren Kriterien zu qualifizieren und mit dem System **E(co)-Qualify** ein kontrollierbares Rahmenwerk anzubieten.

## Das Projekt „E(co)-Qualify II“

Eco Qualify II wurde im Rahmen des Projekts **„Verbreitung und Einführung eines Qualitätssicherungs-Systems für die Weiterbildung im Ökologischen Handel in Europa“** entwickelt und von der Europäischen Kommission im Rahmen ihres Berufsbildungs-Programms *„Lebenslanges Lernen / Leonardo-da-Vinci“* als Innovationstransfer-Projekt gefördert.

Im Rahmen dieses Projekts haben sechs Partner aus Österreich, der Tschechischen Republik, Italien, den Niederlanden und Deutschland ein umfassendes System der Qualitätssicherung und Zertifizierung mit international vergleichbaren Kriterien und einem verbindlichen und kontrollierbaren Rahmen für die Fort- und Weiterbildung im Einzelhandel mit ökologischen Produkten erarbeitet.

Nach mehreren Erprobungsphasen in den beteiligten Ländern wurde die Endversion dieses Qualitätssicherungs-Systems 2009 der Fach-Öffentlichkeit vorgestellt. Im Rahmen der damit verbundenen Öffentlichkeitsarbeit sind die betroffenen Branchen und Bildungseinrichtungen in den Partnerländern über das System informiert worden und werden folglich dabei unterstützt, es professionell umzusetzen.

Wenn es gelingt, dass Trainings-Institutionen und einzeln agierende Trainer in den EU-Ländern dieses Qualitätssicherungs-Systems erfolgreich in ihre Trainings- und Bildungsaktivitäten integrieren, wird dies mittel- und langfristig das Niveau der Weiterbildungs- und Trainingsmaßnahmen im Bereich Einzelhandel mit Bio-Produkten in der gesamten EU deutlich erhöhen.

## Das Qualitäts-Handbuch

Das vorliegende Handbuch dient als Grundlage für eine einheitliche, europaweite Qualitätssicherung der Fort- und Weiterbildung im Einzelhandel mit Bio-Produkten. Neben der in Qualitätssicherungs-Systemen üblichen Prozessdefinition enthält dieses Handbuch auch eine Definition des erforderlichen Fachwissens in den Bereichen Produkte, Geschäftsablauf und Vermarktung für unterschiedliche Fortbildungsstufen und -Module.

Die Anwendung dieses Qualitätssicherungs-Systems ermöglicht:

- Die Durchsetzung einer hohen Qualität der Aus- und Weiterbildung über die Zertifizierungen der teilnehmenden Bildungseinrichtungen.
- Die Sicherung und den Erhalt des Qualitätsniveaus durch Kontrollen und Audits.
- Die Nutzung der Werbewirksamkeit dieser Zertifizierung von Bildungseinrichtungen im Marketing.

## Das Dokument der gesamten

### Qualitätsmaßnahmen besteht aus drei Teilen:

(1) Im **ersten Teil** befindet sich das **eigentliche Qualitäts-Handbuch (QHB)** mit einer Beschreibung der qualitätsrelevanten Prozesse innerhalb des jeweiligen Instituts.

Das QHB beschreibt die qualitätsabhängigen Prozesse innerhalb eines Bildungsinstituts. Der fachliche Inhalt soll, dem Leonardo Projekt entsprechend, ein Teil des QHB und nicht eines Anhangs darstellen. Die Verantwortlichen des Projekts Eco Qualify II wollen damit ein höheres fachliches Niveau der Beschäftigten als das heute vorhandene erreichen. Damit wird sichergestellt, dass dieses europaweit normierte Niveau zu größerer Arbeitsmarktflexibilität der Beteiligten in diesem Marktsegment führt.

(2) Der **zweite Teil** beinhaltet eine **Checkliste** mit deren Hilfe alle Prozess-Schritte der Zertifizierung und/oder des Audits erarbeitet werden können. Dieses Dokument ist Teil des Qualitäts-Systems (QS) und unterstützt den Auditor bzw. Zertifizierer und/oder den Qualitäts-Manager (QM) des Bildungsinstituts dabei, einen vereinfachten Weg durch die Prozesse der Zertifizierung zu realisieren. Diese Checkliste wird während der Zertifizierung von beiden Seiten abgezeichnet. In Fällen, wo dies nicht einvernehmlich möglich ist, bietet die Checkliste ein standardisiertes Verfahren für sachlich angemessene Kommentare.

(3) Der **dritte Teil** umfasst den **Anhang**. Er dient als Ergänzung und praktischer Ratgeber für die o. a. Prozesse und enthält praktische Beispiele (u.a. ein Beispiel für ein Unterrichts-Handbuch). Er ist kein verpflichtender Teil des Handbuchs und kann von der institutseigenen Qualitätssicherung verändert und angepasst werden, ohne dass dies in der standardisierten Prozess-Dokumentation des Qualitäts-Managers vermerkt werden muss. Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit, nach eigenem Gutdünken sachlich sinnvolle Dokumente hinzuzufügen.

Im QHB werden einige **„Muss-“** und **„Kann-“** Bedingungen angeführt. Die Autoren wollen damit den Instituten helfen, lokale Qualität auf höchster Ebene anzustreben. Die **„Kann-“** Bedingungen stellen ein wichtiges Element zur Anpassung an die lokalen Marktgegebenheiten dar.

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	1
<b>TEIL 1 HANDBUCH .....</b>	<b>4</b>
1. Bezeichnungen innerhalb des Dokuments, Definitionen (A01_001).....	5
2. Beschreibung des Dokumenten-Management in der Entwurfsphase (A01_003) .....	5
3. Personal Matrix und Verantwortlichkeiten (A04_003) .....	6
4. Fehlermanagement (A05_001) .....	8
5. Inhalte: Basiswissen für operative Ebene (A06_001) .....	9
6. Inhalte: Produktwissen für operative Ebene (A06_002).....	14
7. Inhalte: Betriebliche Organisation für operative Ebene (A06_003) .....	21
8. Inhalte: Vermarktung für operative Ebene (A06_004) .....	23
9. Inhalte: Basiswissen für Management-Ebene (A06_005) .....	26
10. Inhalte: Vermarktung für Management-Ebene (A06_006) .....	30
11. Zertifizierungs-Kriterien für die Institute (A07_003).....	32
12. Beurteilungssysteme (A07_005) .....	36
13. Zertifizierungs-Struktur und -System (A08_001) .....	38
14. Struktur und Verantwortung für internes Qualitätsmanagement (A12_001) .....	40
15. Struktur und Verantwortung für externes Qualitätsmanagement (A12_002).....	41
<b>TEIL 2 CHECKLISTE .....</b>	<b>42</b>
<b>TEIL 3 ANHANG .....</b>	<b>45</b>
1. Dozentenhandbuch (A14_001) .....	46
2. Bewertungen der Schulungsergebnisse (A14_002) .....	47
3. Vorlagen für Bewertungsbögen (Templates - A14_003) .....	50
4. Vorlage für Formblatt zu Bescheinigung der Bewertungen (gemäß A14_003).....	53
5. Fragebogen für die Trainerbewertung (A08_003) .....	54
6. Beispiel für eine Unterrichtseinheit (A14_006) .....	56
7. Deckblattauszug der Dokumenten- Entwicklungsphase (A15_001).....	57

## **Teil I: Handbuch**

# I. Bezeichnungen innerhalb des Dokuments, Definitionen (A01\_001)

Dieses Dokument beschreibt die Struktur des Qualitätssicherungssystems.

Diese Bezeichnungs-Struktur wird auf alle Dokumente in Übereinstimmung mit der Praxis im EU-Projekt angewendet und bildet als Entwurf die Grundlage der Matrix des Qualitätshandbuchs.

1.1. **Der Titel** soll den Inhalt des Dokuments beschreiben

1.2. Der **Dokumentename** soll mit der Beschreibung der Ordner-Überschriften OX\_yyy\_[file].doc übereinstimmen. A0X\_[file].pdf wird fortlaufend ergänzt und geführt

1.3 Der **Autor** ist für den Inhalt und die fachlichen Richtigkeit verantwortlich

1.4. Geänderte Versionen im Status des Entwurfes müssen mit [Namen] und [Änderungsdatum] gekennzeichnet werden

1.5. Die **Validierung** wird durchgeführt von ..... [Namen] und [Änderungsdatum]

1.6. Die inhaltliche Kontrolle wird durchgeführt von ..... [Namen] und [Änderungsdatum]

1.7. Das QM muss alle administrativstrukturellen Belange überprüfen, mit [Namen] und [Änderungsdatum] abzeichnen

1.8. Änderungen, durchgeführt von (autorisierten Person, gelistet im internationalen QM Team), gezeichnet [Namen] und [Änderungsdatum]

1.9. Dokumentenbezeichnung: der die Validierung durchführende QM wandelt nach der **Validierung, Kontrolle und Freigabe des Dokument** in ein pdf File mit der Bezeichnung A0x\_[filename].pdf um und ordnet es im Ordner A00\_Handbuch ein.

## 2. Beschreibung des Dokumenten-Management in der Entwurfsphase (A01\_003)

Die Bezeichnung des Dokuments soll als effektive Suchhilfe sowie als Dokumenten-Suchwerkzeug und Verwaltungsstruktur dienen.

**Die Dokumente und Ordner werden wie folgt bezeichnet:**

A „XY“\_ Überschrift in der Dokumentenvorlage bezeichnet einen Dokumentenordner; zB

A01\_Handbook mit den Unterordnern

A01\_handbook/A01\_ausbildung/A01\_Inhalte

... /A01\_ausbildung/A01\_Grundlagenwissen

\_ökologischer\_Handel.pdf

.../A01\_ausbildung/A01\_Inhalte/ A01\_Behandlung\_der\_Waren.pdf

Das eigentliche Dokument hat dann die Bezeichnung A01\_[Name].pdf , ohne die Ordnerstruktur.

In der Überschrift steht der Ordner, wo es gespeichert wurde.

Innerhalb der Ordner soll diese Struktur aufrecht erhalten bleiben, so sollte der Entwurfsordner C die gleiche Struktur wie der Ordner A haben, z.B.:

A02\_Absichten

A03\_in\_ Arbeit, oder

A02\_ Institute

A03\_ Institutsbeschreibung

A07\_Zertifizierungsprozesse

A13\_ Audits

A05\_Zwingende\_Erörterungen für Lehrer

Der Präfix „A“ steht für jene Dokumente, die am meisten genutzt werden, also die freigegebenen und zwingend anzuwendenden Dokumente. Diese validierten Dokumente werden als pdf-Datei und nur mit Lese- und Druckfreigabe geführt.

Sie dürfen nicht von allen Benutzern verändert oder ausgetauscht werden. Nur einem/r autorisiertem/n Autor/in wird der gesamte Austausch des Dokuments ermöglicht. Das Management von ORA hat dabei zu entscheiden, ob die Dokumentenänderung eine neuerliche Validierung zwingend erforderlich macht.

„B“ Dokumente stehen im Status „zur Freigabe“; bzw. im Status der Validierung

„C“ Ordner beinhalten alle Entwürfe

„D“ Ordner alle weiteren (eigenen) Dokumente

„E“ fremde Dokumente, die der eigenen Argumentation hilfreich sind

„F“ der Korrespondenz

„G“ der weiterführenden Literatursammlung

### 3. Personal Matrix und Verantwortlichkeiten (A04\_003)

Allgemeine Verantwortlichkeiten					
Verantwortliche Person	Für Organisation	Erforderlicher Ausbildungsstand	Praktische Qualifikation	Pädagogische Ausbildung	Praktische Erfahrung
Dozenten					
Fachlicher Basisqualifikation	Schule, Bildungsinstitut	Fachmittelschule - HBLA; Bakelaureat, DI (FHS). Auch als Co Trainer	Agronom - Lebensmittel spezialist	Zertifizierte Ausbildung zum Wirtschaftstrainer o.ä.	Arbeiten auf dem Gebiet der „Basis Qualifikation“
Fachlich Fortgeschrittener Stoff	Schule, Bildungsinstitut	Akademische Ausbildung, FHS, oder äquivalente Ausbildung	Agronomist - MSC, Food Technology - Ökotröphologe	Zertifizierte Ausbildung zum Wirtschaftstrainer oder Vergleichbares	Arbeiten auf dem Gebiet der fortgeschrittenen Qualifikation
Unternehmerische Lehrgebiete	Schule, Bildungsinstitut	Mindest: Handelsakademie, Uni für Handelswissenschaften, Wirtschafts-Universität	Geschäftstätigkeit als Verkäufer, Geschäftsführer, Selbstständiger	Zertifizierte Ausbildung zum Wirtschaftstrainer	Fortgeschrittene Kenntnis über Marketing, Logistik Management, Personalwesen
Externer Trainer	Schule, Bildungsinstitut	Selbstständiger Wirtschafts-Berater / Trainer. Auch als Co Trainer	Landwirtschaftsberater, Lebensmittelberater	Zertifizierte Ausbildung zum Wirtschaftstrainer	Profunde Kenntnisse in praktischer Arbeit im jeweiligen Spezialgebiet
Administrator of School	Schule, Bildungsinstitut	Schuleigene Ansprüche für diese Position	Kenntnis von Schuladministration und Management		
Schuldirektor	Schule, Bildungsinstitut	Schuleigene Ansprüche für diese Position, Führungs-Eigenschaften	Kenntnis von Schuladministration und Management, Geschäftsführung, Personalwesen		Geschäfts-Führung
Interner Qualitätsmanager	Schule, Bildungsinstitut	Siehe Dozent	Kenntnis des Qualitätssicherungswesens		Kenntnis des E(co)-Qualify Qualitätssicherungsprozess
Externer Auditor	National akkreditierter Qualitätsmanager	Universität / Fachgebiet oder verwandtes Gebiet	Agronom, Lebensmittelwissenschaften, Ökologe		Erschöpfende Kenntnis des E(co)-Qualify - Qualitätssicherungsprozesses
Management des nationalen Qualitätssicherungs-System	ORA; Nationales E(co)-Qualify Management-Gremium	1. Schritt: ORA 2. Schritt: nationaler			Erschöpfende Kenntnis des E(co)-Qualify - Qualitätssicherungsprozesses
Management des international Qualitätssicherungs-System	ORA	Qualitätsmanager Qualitätsmanagement-Erfahrung / ORA	Qualitätsmanagement-Systeme		Erschöpfende Kenntnis des E(co)-Qualify - Qualitätssicherungsprozesses



	Verantwortlichkeit für die Audits					Validierung	Akkreditierungen	Veranstaltungen
Zertifizierung Der Auditors	Zertifizierung der Audits	Abmahnungen beim 2. Audit	Widerruf zum Nach-Audit	Widerruf zum 2. Audit	Verweigerung der Zertifizierung			Periodische Veranstaltungen
								Verpflichtender Besuch einer periodischen Fortbildungsveranstaltung; alle 2 Jahre Gendertraining
								Jährlicher Besuch einer fachlichen Weiterbildung alle 2 Jahre Gendertraining
								Jährlicher Besuch einer fachlichen Weiterbildung; alle 2 Jahre Gendertraining
								Jährlicher Besuch einer fachlichen Weiterbildung, alle 2 Jahre Gender-Training
								Eigene Fortbildungsveranstaltungen
								Eigene Fortbildungsveranstaltungen, Besuch der periodischen Fortbildungsveranstaltung erwünscht (Dozenten)
Nach - Audits								Jährlicher Besuch einer einschlägigen QS Veranstaltung
Zertifizierung der Kandidaten	Audits	Inoffizielle Information an national Akkreditiert. QM Stelle	Verantwortet Nach-Audit	Verantwortlich für 2. Audit	Offizielle Information an nationale QM und ORA			Jährliches Treffen des ORA - Qualitätssicherungs-Gremiums
Erteilt offizielle Zulassungen als Auditor	Administration der Audit Prozesse	Administration der Audit-Prozesse	Administration der Audit-Prozesse	Administration der Audit-Prozesse			Akkreditierung durch ORA	Angebot jährliche Nationalen QM Treffen
Publizierung der Liste nationaler Auditoren						Publiziert Liste von ORA mit akkreditierten Instituten für nationalen Zertifizierung	Einzelne Akkreditierungen nationaler Institute	Organisiert jährliches Treffen des ORA - Qualitätssicherungs-Gremiums

## 4. Fehlermanagement (A05\_001)

Dieses Dokument regelt den Prozess bei Auftreten von Fehlern in folgenden Schwerpunkten:

- bei Zertifizierung in Zusammenhang mit A07\_005 u. A08\_001 u.a.
- bei Auditierungs-Prozessen in Zusammenhang mit A07\_003 / 005 u.a.

Das Dokument unterscheidet:

**Formale Fehler**, die bei Abarbeitung der Checkliste auftreten sind:

- Fehlende Dokumente untergeordneter Bedeutung
- Fehlerhafte Beschreibungen und Inhalte (etwa bei den institutseigenen Qualitätssicherungs-Handbüchern, Unterlagen etc.)

### **Reaktion:**

Die Lösung des Problems soll binnen 14 Tage nach Beendigung der Zertifizierung /des Audits an den verantwortlichen europäischen Qualitätsmanager geschickt werden. Die endgültigen Zertifizierungsdokumente werden nach Erreichung der Ziele der Checkliste überreicht. Dieser Zusatzprozess ist nicht Kostenpflichtig

### **Fundamentale, schwerwiegende Fehler wie**

- Mangelnde Berücksichtigung der nationalen Arbeitsgesetze für Dozenten / Trainer.
- Unzureichende Berücksichtigung von nationalen Gesetzen in Bezug auf Hygiene / Ausstattung von Instituten in der Erwachsenenbildung
- Schwerwiegende Missstände, z.B. weitestgehende Nichtbeachtung der Grundanforderungen des Qualitätssicherungs-Systems hinsichtlich der Lehrinhalte.
- Andere zu definierende Fehler.

### **Konsequenzen:**

Der Zertifizierungsprozess kann nicht abgeschlossen werden und wird ausgesetzt. Eine Nachzertifizierung nach Behebung der Fehler ist einige Monate später möglich, zum gleichen Kostensatz wie eine Grundzertifizierung.

### **Audits**

Audits werden nach den gleichen Bedingungen durchgeführt wie die Zertifizierungen. Hinzu kommen einige zusätzliche Elemente, z.B.: Bewertungen der hauseigenen Dokumentation der Evaluation des Dozenten-Unterrichts, des Instituts und der Unterrichtsmodule. Die Resultate werden nicht im Qualitätssicherungs-System bewertet (sie dienen der Selbstkontrolle des Instituts), aber das Vorhandensein und die Ausführung der Bewertungsprozesse werden sehr wohl berücksichtigt.



## 5. Inhalte: Basiswissen für operative Ebene (A06\_001)

### Modul I.

Zeitaufwand 344h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
1.	<b>Basiswissen über den ökologischen Handel</b>		<p>Dieses Basiswissen beinhaltet alle wichtigen Normen und Standards, die für den Handel mit Bio-Produkten gelten.</p> <p>Es dient als Hintergrund für einen gewissenhaften und kundenorientierten Umgang mit den Produkten, sichert den notwendigen Umgang mit Computern und EDV-unterstützten Prozessen und ist Teil der Geschäftsphilosophie.</p> <p>Es stellt sicher, dass die ökologischen Produkte mit der ihnen eigenen Art behandelt und angeboten werden können.</p>	344 h	<p>Kenntnisse über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• landwirtschaftliche Produktion</li> <li>• Öko-Landbau</li> <li>• ökologische Nahrungsmittelproduktion</li> <li>• Grundlagen der Ernährungswissenschaften</li> <li>• Erfahrungen und Wissen mit und über Lebensmittelverkauf</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.1.	<b>Organisch-biologischer Landbau</b>	<p>ökologischer Landbau</p> <p>Biodynamischer Landbau</p> <p>Charakteristiken verschiedener ökologischer Produktionsmethoden</p> <p>Umweltfreundliche Kulturtechnik, Produktionsmethoden</p> <p>IFOAM Regulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen des ökologischen Landbaus sind bekannt und können erklärt werden.</li> <li>• Die Prinzipien des bio-dynamischen Landbaus können in ihren Unterschieden zu anderen Methoden ökologischen Landbaus beschrieben werden.</li> <li>• Die Unterschiede zwischen dem ökologischen und konventionellen Landbau können dargestellt werden.</li> <li>• Die Folgen der konventionellen Landwirtschaft, z.B. Gewässerverschmutzung und Artenverlust, können aufgezeigt werden.</li> <li>• Die positiven Eigenschaften des ökologischen Landbaus für Landschaft und Umgebung können erklärt werden.</li> <li>• Die nationalen Anbauverbände und wichtige internationale Organisationen des ökologischen Landbaus sind bekannt.</li> <li>• Ihre Entwicklung ist soweit bekannt, dass jederzeit Auskunft über die unter einem bestimmten Namen vermarkteten Qualitätsstandards gegeben werden kann.</li> <li>• Die Standards der IFOAM (International Federation of Organic Agriculture Movement) sind bekannt.</li> <li>• Am Verkaufsort können Fragen zur aktuellen EU-Verordnung für den ökologischen Landbau beantwortet werden.</li> </ul>	40 h	<p>Kenntnis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Landwirtschaft des ökologischen Landbaus</li> <li>• der Entwicklung des Bio-Lebensmittel - Marktes in seinen unterschiedlichen Ausprägungen</li> <li>• Diplom-Agrarwissenschaften</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitaufwand	Dozenten- Qualifikation
1.1.	<b>Organisch-biologischer Landbau</b>	<p>Bodenfruchtbarkeit Bodenspezifische Bearbeitung Wiesen-Management</p> <p>Gemüsebau Obstbau Glashauskultivierung Biologischer Pflanzenschutz Organische Düngung Landwirtschaftliches Management</p> <p>Natürliche Tierhaltung Züchtung von Milchkühen Züchtung von Fleischrindern Schweinezüchtung Geflügelzucht Rückkehr zur Freilandhaltung Fertilisation Tiergesundheit Tierkrankheiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internationale und nationale, staatliche Kontrollvorschriften für ökologische Waren sind bekannt und können täglich bei der Endkontrolle der Frischwaren und bei der Deklaration umgesetzt werden.</li> <li>• Die Methoden der Bodenbearbeitung können beschrieben werden. Ihre Auswirkung auf die Umwelt, die erzeugten Produkten und die Gesundheit des Kunden kann erklärt werden.</li> <li>• Die Erzeugung pflanzlicher Lebensmittel kann in Anbau, Verarbeitung, Transport und Verpackung beschrieben werden. Dazu gehören Kenntnisse über die Verwendung von organischer beziehungsweise den Verzicht auf mineralische Düngung, über den Sinn und die Anwendung der Fruchtfolge und über ökologische Methoden der Unkrautregulierung und des Pflanzenschutzes.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu, Engpässe im Angebot und Qualitäts- und Preisunterschiede zu erklären.</li> <li>• Die Produktion von tierischen Nahrungsmitteln kann erklärt werden.</li> <li>• In der tagtäglichen Routine eines Geschäftes mit Gesamtangebot ist es wichtig, Anfragen über gesunde Tierhaltung beantworten zu können.</li> <li>• Es beinhaltet auch das Wissen über natürliche Zucht und dem Gleichgewicht zwischen Produktion von Futtermittel und Dünger</li> <li>• Damit können die dabei auftretenden Preisunterschiede erklärt werden</li> </ul>		
1.2.	„Fair Trade“	<p>Philosophischer Einfluss Politische Theorien Globalisierung Individualisierung Lebenszyklen von Familien Technologische Prozesse</p> <p>Gesellschaftliche Aspekte Konsumgesellschaft Demographische Entwicklungen Kenntnis grundlegender nationaler und EU-basierter Statistiken</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Hintergrund des Fair-Trade-Konzepts ist bekannt und kann erklärt werden..</li> <li>• Die internationale und nationale Zertifizierung sowie ihre Standards sind bekannt.</li> <li>• Die schwerwiegenden Auswirkungen der Globalisierung auf die bäuerlichen und familiären Strukturen in den Ländern, die für die Lebensmittelindustrie in den reichen Ländern wichtig sind, sind bekannt und können dem Kunden gegenüber argumentiert werden.</li> <li>• Der Zusammenhang zwischen bestehenden, konventionellen Wirtschaftsstrukturen und sozialem beziehungsweise ökologischem Elend auf globaler und regionaler Ebene kann aufgezeigt und kritisch betrachtet werden.</li> <li>• Partnerschaftliche Konzeptionen in der ökologischen Nahrungsmittelproduktion sind bekannt.</li> </ul>	24 h	<p>Wissen über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politische Ökonomie</li> <li>• Nahrungsmittelproduktion</li> <li>• Entwicklungsländer</li> <li>• Entwicklungspolitik</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
1.3.	<b>Hygiene</b>	Hygienestandards HACCP-Normen Kontrollsysteme Warenfluss Qualitätsstandards Sicherheitsregeln Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden Persönliche Pflege	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gesetzlichen Regelungen der europäischen Lebensmittelhygieneverordnung sind bekannt und können umgesetzt werden.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Ware und Geräten und leisten den gesetzlichen Mindestanforderungen im Bereich Hygiene genüge.</li> <li>• Die betriebliche Kultur im täglichen Verha</li> </ul>	16 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrung mit und Wissen über den Lebensmittelhandel</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.4.	<b>Warenpflege und -Management</b>	Eingangskontrolle / Sichtkontrolle hereinkommender Waren Lagerraum Retour von Waren Gutschrift bei Retour von Waren Umgang mit Dokumenten und Checklisten Korrespondenz  Produktinformation Informationsquellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen der Warenpflege sind bekannt und können angewendet werden</li> <li>• Die Warenannahme kann durchgeführt werden</li> <li>• Das Warenmanagement ist bekannt und kann angewendet werden</li> <li>• Die Einwirkung von Wasser, Luft, Licht, Temperatur und Schädlingen auf die Ware können dargestellt werden.</li> <li>• Die im Geschäft angebotenen Waren können entsprechend ihren Eigenschaften behandelt und gepflegt werden.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu Entscheidungen bezüglich der Warenpflege zu treffen und bei Problemen ökologisch vertretbare Maßnahmen zu ergreifen.</li> </ul>	32 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrung mit und Wissen über den Lebensmittelhandel</li> <li>• Spezialwissen über Naturprodukte in den verschiedenen Kategorien</li> <li>• modernes Geschäftsmanagement</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.5.	<b>Lagerhaltung</b>	Logistik der Lagerhaltung „Fifo“ Prinzipien (“First in first out“) Konservierungs-Bedingungen Temperatur-Management laufende Warenkontrolle Produktüberwachung  Produkt-Präsentation Sonderangebot-Platzierung Werbematerial  Teamarbeit Delegieren von Arbeit Planen Lagerleitung Arbeitsaufträge Motivation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen der Warenlagerung sind bekannt, können erläutert und angewendet werden.</li> <li>• Die Einwirkung von Wasser, Luft, Licht, Temperatur und Schädlingen auf die Ware können dargestellt werden.</li> <li>• Die Ware kann ihren Besonderheiten entsprechend gelagert werden.</li> <li>• Die im Geschäft angebotenen Waren können entsprechend ihren Eigenschaften behandelt und gepflegt werden.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu Entscheidungen bezüglich der Warenlagerung zu treffen, gesetzliche Regelungen einzuhalten und bei Problemen ökologisch vertretbare Maßnahmen zu ergreifen.</li> <li>• Die Abteilungsleiter sind im Stande, die Lagerlogistik nach ökonomischen und öko-logischen Prinzipien durchzuführen.</li> <li>• Die Lageleiter können eine Personalführung für kleine und unterschiedliche Betriebsgrößen organisieren</li> </ul>	16 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrung mit und Wissen über den Lebensmittelhandel</li> <li>• Spezialwissen über Naturprodukte in den verschiedenen Kategorien</li> <li>• modernes Geschäftsmanagement Beratung für Marketing</li> </ul> <p>Erfahrungen mit und Wissen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.6.	<b>Kommunikation</b>	Kundenorientierung Zielgruppenorientierung Kundenanfragen Produktberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen der Kommunikation sind bekannt. Sie können in den tagtäglichen Kontakten mit Kunden, Kollegen, Lieferanten und Vorgesetzten angewendet werden.</li> </ul>	40 h	Kommunikations -Trainer

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
1.6.	<b>Kommunikation</b>	Verkaufstandort soziale Entwicklungen Sozialverhalten respektvoller Umgang miteinander kulturelle und demographische Entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendung des Umgangs mit unterschiedlichen Kunden: Information - Beratung - Verkauf.</li> <li>• Kommunikative Kompetenz ist die Voraussetzung für Teamarbeit, Beratungs- und Verkaufsgespräche.</li> <li>• Erstellen einer täglichen Analyse der Kundenanfragen.</li> </ul>		
1.7.	<b>Computertechnologie und -Wissen</b>	Computeranwendung Automatisierung Software - Hardware Textverarbeitung Tabellenkalkulationen Lagerverwaltungsprogramme Datensicherungsverwaltung  Virenschutz E-Mail Anwendungen Internet und Website Daten- und Ordnerverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Umgang mit Computern und der Gebrauch der gängigen Software sind bekannt.</li> <li>• E-Learning-Trainings und andere Qualifikationsmöglichkeiten auf dem Gebiet der Computertechnologie werden genutzt.</li> <li>• Der Umgang mit Bildschirmarbeitsplätzen und die Anwendung von Verkaufs-Managementsystemen sind bekannt, sie können beim Verkauf, in der Lagerhaltung und anderen Gelegenheiten genutzt werden.</li> <li>• Die Pflege und Unterstützung der Verkaufs-Managementsysteme ist sichergestellt.</li> </ul>	40 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Computernutzung</li> <li>• grundlegende Kenntnis von Verkaufs-, Management-Software-, -Systemen</li> </ul> Erfahrungen mit und Wissen über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.8.	<b>Umweltschutz</b>	Umweltfreundliche Verpackungen Abfalltrennung Recycling Wiederverwertung Wieder verwertbare Verpackungen Energiesparmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Ursachen der Gefährdung von Wasser, Erde, Luft und anderen natürlichen Ressourcen können beschrieben, erklärt werden.</li> <li>• Maßnahmen zum Schutz der Ressourcen, zur Müllvermeidung und Energieeinsparung sind bekannt, können beurteilt und angewendet werden.</li> <li>• Verpackungs- und Lagerungssysteme für Wiederverwertung sind bekannt und werden genutzt.</li> <li>• Umwelt-Vorteile für wieder verwertbares Leergut können erklärt werden.</li> <li>• Dieses Wissen ermöglicht verantwortlichen Umgang mit natürlichen Ressourcen und ein ökonomisches Management.</li> </ul>	24 h	Externer Experten, Berater
1.9.	<b>Prozess- -Management</b>	Lagerhaltung Auftragsabwicklung Verpackungsmaterial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wareneingang und Systeme des Controlling des Warenbestandes sind bekannt und können angewendet werden</li> <li>• Bestellsysteme sind bekannt und können angewendet werden</li> <li>• Verpackungsmaterial kann nach Umweltkriterien und unter Marketinggesichtspunkten ausgewählt werden.</li> </ul>	40 h	Verkäufer/Volkswirt mit Erfahrung als selbstständiger oder Berater  Erfahrungen mit und Wissen über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.10.	<b>Ernährungs- wissenschaft</b>	Vegetarische Ernährung Rohkost Reformkost Makrobiotik Ayurveda Mineralien Zellstoffe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die elementaren Grundlagen der Ernährung können beschrieben und in produktbezogen Werbung umgesetzt werden.</li> </ul>	40 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplom in Ernährungswissenschaften</li> <li>• Erfahrung mit und Wissen über den Lebensmittelhandel</li> </ul>

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
1.10.	<b>Ernährungs- wissenschaft</b>	Additive Säurebase Gleichgewicht Verdauungssystem Enzyme Ernährungsphilosophie Ernährungsadditive Auswirkungen von Zucker Diabetes Herzerkrankungen Darmerkrankungen Karzinome Kolik Blutzuckererkrankungen Kalorien-Diät Zuckerfreie Diät Salzfreie Diät Glutenfreie Diät Blutgruppen-Diät andere spezielle Diäten Nahrungsmittelallergien Nahrungsmittelintoleranz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die wichtigsten Ernährungs-krankheiten sind geläufig. Produkte können hinsichtlich von möglicher Gefährdungen beurteilt und beschrieben werden.</li> <li>• Es ist bekannt, dass in einem Lebensmittel-Geschäft keine Diagnosen oder Behand-lungs-Empfehlungen erteilt werden dürfen.</li> </ul>	40 h	Erfahrungen mit und Wissen über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>
1.11.	<b>Ökologische Nahrungsmittel- produktion</b>	Gentechnologie und deren Einfluss auf die Gesundheit, Natur etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die beschränkte Nutzung von Zusatzstoffen und das Verbot von künstlichen Verstärkern in der Form von additiven Vitaminen und Mineralien (speziell für Babynahrung) bei der Produktion von ökologischen Nahrungsmitteln sind bekannt.</li> <li>• Der Zusatz von erlaubten Substanzen zur Gesundheitspflege kann erklärt werden; gesundheitliche Schäden, hervorgerufen durch verbotene Zusatzstoffe, können beschrieben werden.</li> <li>• Die Mängel in den gesetzlichen Regelungen der Europäischen Union und die Richtlinien und Vorschriften der ökologischen Anbauverbände in verschiedenen Warenkategorien sind bekannt und können für unterschiedliche Argumentationen genutzt werden.</li> </ul>	32 h	Diplom als Ernährung Wissenschaftler  Erfahrungen mit und Wissen über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsmethodik</li> <li>• Arbeiten mit unterschiedlichen Zielgruppen</li> </ul>

## 6. Inhalte: Produktwissen für operative Ebene (A06\_002)

### Modul II. Produktwissen

Zeitaufwand 192h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.1.	Produktwissen		Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der Warenkunde für die einzelnen Produktgruppen, die im Naturkost-Fachhandel, in Bio-Supermärkten oder in Teilsortimenten der Supermarktketten angeboten werden.	192 h	
2.1.1.	<b>Obst, Gemüse und Kartoffeln</b>	Steinfrüchte Kernfrüchte Beeren Tropische Früchte Zitrusfrüchte Blumen Blattgemüse Kohlgemüse Wurzeln Zwiebeln Pilzgemüse	<b>1. Obst und Gemüse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Sorten der Produktgruppe Obst und Gemüse sowie deren Besonderheiten sind bekannt.</li> <li>• Der Anbau, Transport und die Verpackung dieser Produktgruppe kann beschrieben werden.</li> <li>• Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie ihr Gebrauch in der Küche kann beschrieben werden.</li> <li>• Die saisonale Verfügbarkeit ist bekannt.</li> <li>• Dies Wissen ermöglicht eine entsprechende Gestaltung des Angebots und fachlichen Präsentation der Waren.</li> <li>• Die Qualitätsstandards der EU können für die Auswahl und Bewerbung der Waren angewendet werden.</li> </ul>	24 h	Berater, Praxisexperte
2.1.2.	<b>Brot- und Backwaren</b>	Brotherstellung  Natürliches Backen bedeutet unterschiedliches Mahlen verschiedener Mehltypen	<b>2. Brot- und Backwaren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Brotsorten und Backwaren sowie die verwendeten Rohstoffe sind bekannt und können in ihrer Herstellung beschrieben werden.</li> <li>• Die Eigenheiten der ökologischen Brotherstellung können beschrieben werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen kann erläutert werden.</li> </ul>	16 h	
2.1.3.	<b>Molkerei Produkte</b>	Käseproduktion Käsesorten Herkunft von Käse Behandlung von Käse Charakteristiken von Biokäse	<b>3. Käse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen der Käseproduktion sind bekannt und können beschrieben werden</li> <li>• Die gängigsten Käsesorten mit den jeweiligen Besonderheiten sind bekannt.</li> <li>• Bio-Käse kann seinen Besonderheiten entsprechend behandelt und angeboten werden.</li> <li>• Die gesetzlich geregelte Einteilung von Käse kann benannt und beschrieben werden nach: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Milchart</li> <li>- Art der Dicklegung (Fermentierung oder Lab)</li> <li>- Grad der Reifung</li> <li>- Fettgehaltsstufen (Inhalt von Fett in der trocken Materie = „Fett in Trockengewicht“)</li> </ul> </li> </ul>	24 h	



No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.1.3.	<b>Molkerei Produkte</b>		<p>- Käsegruppen (Wasserinhalt = Wassergehalt in der Molke).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Käse-Spezialitäten wie etwa Ziegen- und Schafkäse, Käse in Salzlake und Rohmilchkäse sind bekannt.</li> <li>• Kuhmilch-Unverträglichkeit ist ein Begriff und es können Alternativen, wie Schaf-, Ziegen- und Stutenmilch beziehungsweise Sojamilch oder Reisdink angeboten werden.</li> <li>• Deklarationsvorschriften nach der Käse-Verordnung für verpackten und unverpackten Käse sind bekannt. Das Wissen kann bei der Endkontrolle der Frischwaren und bei der Deklaration im Laden umgesetzt werden.</li> <li>• Die Grundlagen für die Käsepflege und -lagerung sind bekannt, können beschrieben und angewendet werden. Das beinhaltet z. B.: Aussehen, Schneide-Technik, Be-handlung der Geräte und Werkzeuge, Erfassung der Verluste</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu, gesundheitliche, ökologische und ökonomische Entscheidungen bezüglich der Käsepflege und -lagerung zu treffen.</li> <li>• Die Hygieneanforderungen im Umgang mit Käse sind bekannt und werden in die tägliche Praxis umgesetzt. Damit erreicht man einen guten äußeren Eindruck des Geschäftes und baut zu den Kunden Vertrauen auf.</li> <li>• Die allgemeinen Grundsätze einer ansprechenden Präsentation sind bekannt und können umgesetzt werden. Das beinhaltet z. B. die Warenauszeichnung, dekorative und farbenfrohes Arrangements der Waren, Sauberkeit, gute Erreichbarkeit der Waren (Basis-Zusammenstellung, zusätzliche oder weitere Kollektionen, Entwicklung eines Käselageplans [grafisches Layout individueller Käsetypen in der Theke]).</li> <li>• Die attraktive Präsentation von Käse führt zu einem positiven Einkaufserlebnis beim Kunden.</li> <li>• Die Grundlagen des Beratungsgesprächs sind bekannt und werden beherrscht. Dazu gehören sensorische Kenntnisse, sodass der Verkäufer den Geschmack des Käses beschreiben kann.</li> </ul>		
2.1.4.	<b>Molkerei-Produkte</b>	Milchproduktion Butterproduktion Klassifizierung von Milchprodukten	<p><b>4. Milch, Molkereiprodukte und Eier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Milch und Milchprodukte können klassifiziert werden.</li> <li>• Sie können hinsichtlich Herstellung, Verarbeitung, Transport, Verpackung und Haltbarkeit beschrieben werden.</li> </ul>	16 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitaufwand	Dozenten- Qualifikation
2.1.4.	<b>Molkerei-Produkte</b>	Eier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aromastoffe, ihre Produktion und ihr Gebrauch in ökologischen Molkerei-Produkten in Ausnahmefällen können erklärt werden.</li> <li>• Die Milchquoten-Regulierung und die Richtlinien der EU sowie der Landwirtschaftsverbände hinsichtlich der Produktion und Verarbeitung von Milch kann beschrieben werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden.</li> <li>• Eier können klassifiziert werden und hinsichtlich ihrer Haltbarkeit und besonderen Hygieneanforderungen gelagert werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden.</li> </ul>		
2.1.5.	<b>Trockenprodukte</b>	Sojabohnen-Produktion GMO-Sojabohnen Welthandel mit Sojabohnen Sortimente kontaminierter Produkte mit GMO-Sojabohnen Sortimente in ökologischer Qualität	<p><b>5. Sojaprodukte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Sojaprodukte können unterschieden und in Verarbeitung, Herstellung und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Die besonderen Anforderungen an den Rohstoff können erläutert werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert und die Zubereitungs- und Verwendungsmöglichkeiten von Sojamehl oder fertigem Tofu können beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.1.6.	<b>Trockenprodukte</b>	Getreideprodukte Nudeln Mehl Gries Getreideflocken	<p><b>6. Getreide und Getreideprodukten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Getreidesorten können unterschieden und in Anbau, Transport und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Die einzelnen Getreideprodukte, wie zum Beispiel Auszugsmehle, Grieß, Flocken und Kleie sind bekannt und können in Herstellung und Verwendungsmöglichkeit beschrieben werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden.</li> <li>• Die Inhalte von Müsli und Granulatsprodukten können unterschieden und die Anforderungen an die Rohstoffe können erläutert werden.</li> <li>• Die Verarbeitung der Rohstoffe und die Qualitätssicherung der Produkte, die im Laden gemischt und verpackt werden, können erläutert werden.</li> </ul>	16 h	
2.1.7.	<b>Trockenprodukte</b>		<p><b>7. Trockenfrüchte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Trockenfrüchte und ihre Ursprünge können benannt, ihre Gewinnung und Verarbeitung beschrieben werden.</li> </ul>	4 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.1.7.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Besonderheiten in Bezug auf Haltbarkeit und Schädlingsbefall bzw. -bekämpfung sind bekannt und können erläutert werden.</li> <li>• Ihre Verwendung und Zubereitung in der Küche kann beschrieben werden.</li> </ul>		
2.1.8.	Trockenprodukte		<p><b>8. Keime und Sprossen - Saaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Sorten sowie die Besonderheiten dieser Produktgruppe sind bekannt und können in Anbau, Herstellung und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen und ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden.</li> <li>• Eine Beratung zur Auskeimung und zu den dafür notwendigen Geräten kann geleistet werden.</li> </ul>	4 h	
2.1.9.	Trockenprodukte		<p><b>9. Öle, Fette und Nüsse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Sorten sowie die Besonderheiten dieser Produktgruppe sind bekannt und können in Anbau, Herstellung, Transport und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen und ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden.</li> </ul>	16 h	
2.1.10.	Trockenprodukte		<p><b>10. Honig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Honigsortiment, das im Naturkost-Fachhandel angeboten wird, kann klassifiziert und die Qualitätskriterien für dieses Produkt können benannt werden.</li> <li>• Die fachlichen und gesetzlichen Anforderungen an eine biologische Bienenhaltung sowie Gewinnung und Verarbeitung können erläutert werden.</li> <li>• Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen kann beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.1.11.	Trockenprodukte		<p><b>11. Streichfähige und gewürzte Produkte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen pasteusen Produkte (Brotaufstriche) und Würzmittel können unterschieden werden.</li> <li>• Die zugrunde liegenden Rohstoffe sind bekannt.</li> <li>• Die Produktgruppe kann in Herstellung und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie die Bedeutung von Brotaufstrichen als Alternative zu Wurstwaren kann erläutert werden.</li> <li>• Die Gewinnung von Würzmitteln und die Problematik bei ihrer Verarbeitung und Konservierung sowie ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.1.12.	Trockenprodukte		<b>12. Getränke</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Getränke sind bekannt und können in ihren Besonderheiten beschrieben werden.</li> <li>• Wasser, Säfte und Nektar sowie Wein und Bier können klassifiziert werden.</li> <li>• Sie können in Herkunft beziehungsweise Herstellung, Anbau, Rohstoffqualität, Zutatenliste, Konservierung und Verpackung beschrieben werden.</li> <li>• Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie die Bedeutung von Alkohol und die Folgen eines Missbrauchs können beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.1.13.	Trockenprodukte		<b>13. Genussmittel (Süßigkeiten, Kaffee, Tee und Kakao)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die einzelnen Genussmittel können klassifiziert werden.</li> <li>• Die wichtigsten Erzeugerländer und Anbauggebiete von Kaffee, Tee, Kakao und Zucker können benannt werden.</li> <li>• Ihre Herstellung kann beschrieben werden.</li> <li>• Die einzelnen Tees und Teesorten können klassifiziert werden.</li> <li>• Unterschiedliche Zuckerarten können unterschieden werden.</li> <li>• Die wichtigsten Erzeugerländer und Anbauggebiete können benannt werden.</li> <li>• Die Problematik der Vermarktung dieser Produkte auf dem Weltmarkt kann erläutert werden.</li> <li>• Ihre Inhaltsstoffe und ernährungsphysiologischen Besonderheiten, Zubereitung und Wirkung auf den menschlichen Organismus können beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.1.14.	Trockenprodukte		<b>14. Babynahrung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Sortiment an Säuglings- und Kindernahrung kann klassifiziert werden.</li> <li>• Die Anforderungen an die Rohstoffe, die Zubereitung und Zusammensetzung sind bekannt.</li> <li>• Fragen zur Verwendung und Zubereitung können beantwortet und praktische Tipps können gegeben werden.</li> </ul>	16 h	

**Modul II.A Zusatz-Qualifikationen Warenkunde****140 h**

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.2.	<b>Zusatz- Qualifikationen</b>		Eine produktspezifische Zusatzqualifikation in folgenden Produktgruppen kann je nach Sortiment sinnvoll oder gar notwendig sein.	140 h	
2.2.1.	<b>Fleischprodukte</b>		<b>1. Fleisch- und Wurstwaren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dieser Qualifikationsstandard wird über eine gesonderte, staatlich anerkannte Ausbildung (Metzger und Fleischfachverkäufer) erreicht.</li> <li>• Für Läden, die eingeschweißtes oder tiefgekühltes Fleisch verkaufen, gelten die nationalen Fleischverordnungen. Diese muss bekannt sein und umgesetzt werden können.</li> </ul>	16 h	
2.2.2.	<b>Kosmetikprodukte</b>		<b>2. Naturwaren und Naturkosmetik</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naturwaren und Naturkosmetik sind komplexe Sondersortimente.</li> <li>• Ihre Herstellung, Inhaltsstoffe und Verwendungsbesonderheiten sind bekannt und können erläutert werden.</li> <li>• Der Qualifikationsstandard wird über eine fachspezifische Ausbildung erreicht.</li> </ul>	32 h	
2.2.3.	<b>Tiefkühlprodukte</b>		<b>3. Tiefkühlprodukte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die verschiedenen Arten von Tiefkühlprodukten sind bekannt und können in ihrer Herstellung, Verpackung und Lagerung beschrieben werden.</li> <li>• Der lebensmitteltechnische Umgang mit Tiefkühlprodukten wird beherrscht.</li> <li>• Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe sind bekannt und können erläutert werden.</li> </ul>	4 h	
2.2.4.	<b>Convenience - Produkte</b>		<b>4. Convenience - Produkte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschiedene Arten von Convenience - Produkten können benannt und in ihrer Herstellung, Verpackung, Lagerung und Haltbarkeit beschrieben werden.</li> <li>• Der lebensmitteltechnische Umgang mit Convenience-Produkten wird beherrscht.</li> <li>• Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe sind bekannt und können erläutert werden.</li> </ul>	4 h	
2.2.5.	<b>Feinkostprodukte</b>		<b>5. Feinkostprodukte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die wichtigsten Feinkostprodukte können definiert werden.</li> <li>• Ihre Zutaten sind bekannt. Sie können in ihrer Herstellung und Haltbarkeit erläutert werden.</li> <li>• Der lebensmitteltechnische Umgang mit Feinkostprodukten wird beherrscht.</li> <li>• Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe kann beschrieben werden.</li> </ul>	4 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
2.2.6.	Kräuter und Heilmittel		<b>6. Kräuter und Heilmittel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kräuter und Heilmittel können hinsichtlich Anbau, Ernte und Verarbeitung beschrieben werden.</li> <li>• Die Anwendung und Wirkungsweise der Produkte kann erläutert werden.</li> <li>• Das Sortiment und die Darreichungsformen freiverkäuflicher Naturheilmittel sowie die gesetzlichen Grundlagen sind bekannt und können erläutern werden.</li> <li>• Der Qualifikationsstandard wird in Deutschland über einen Sachkundennachweis zum Verkauf von freiverkäuflichen Arzneimitteln erreicht, der bei den Industrie und Handelskammern erworben werden muss.</li> </ul>	32 h	
2.2.7.	Fisch		<b>7. Fisch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisch ist ein komplexer und spezieller Verkaufsbereich. Die Richtlinien für ökologische Fischzucht sind bekannt.</li> <li>• Die einzelnen Fischarten können klassifiziert werden, ihre Zubereitung kann beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.2.8.	Ätherische Öle		<b>8. Ätherische Öle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Herstellung und Herkunft der ätherischen Öle ist bekannt und kann beschrieben werden.</li> <li>• Nichtmedizinische Anwendungsbereiche und die Gefahren beim Gebrauch können beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.2.9.	Nahrungs- -Ergänzungsmittel		<b>9. Nahrungs-Ergänzungsmittel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Besonderheiten in der Herstellung, Verarbeitung und Verwendung sind bekannt und können beschrieben werden.</li> </ul>	4 h	
2.2.10.	Reinigungs- und Waschmittel		<b>10. Reinigungs- und Waschmittel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Auswahl umweltverträglicher Putz- und Waschmittel kann benannt werden.</li> <li>• Die Inhaltsstoffe und Wirkungsweise der einzelnen Mittel sind bekannt und können beschrieben werden.</li> <li>• Der ökologische Zusatznutzen dieser Produkte kann erläutert werden.</li> </ul>	16 h	
2.2.11.	Snacks		<b>11. Snacks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Bedeutung von Snacks kann erläutert werden.</li> <li>• Die Anforderungen an die verwendeten Rohstoffe, ihre Verarbeitung und Zubereitung können beschrieben werden.</li> </ul>	8 h	
2.2.12.	Haushaltswaren und Getreidemühlen		<b>12. Haushaltswaren und Getreidemühlen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Konstruktion, Handhabung und Verwendung von Getreidemühlen kann beschrieben werden.</li> <li>• Die gängigsten Haushaltswaren können angewandt und in ihrem Nutzen beschrieben werden.</li> </ul>	4 h	



## 7. Inhalte: Betriebliche Organisation für operative Ebene (A06\_003)

### Modul III. Organisation Zeitaufwand 90 h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
3.1.	<b>Organisation</b>		Die betriebliche Organisation kann folgendermaßen definiert werden: „Das gesamte betriebliche Geschehen vollzieht sich in einer bestimmten Ordnung, d.h. nach bestimmten Regelungen. Diese Ordnung muss zunächst geplant und dann mit Hilfe von organisatorischen Maßnahmen verwirklicht werden.“ Das Basiswissen in der betrieblichen Organisation führt dazu, dass eine festgelegte Ordnung im betrieblichen Ablauf herrscht.	90 h	
3.1.1.	<b>Kennzeichnung und Erklärung</b>	Warenqualitätscodes Verkaufs- Administration Lieferpapiere	<b>1. Kennzeichnung und Erklärung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die internationalen und nationalen gesetzlichen Auszeichnungs- und Kennzeichnungsvorschriften sind bekannt und können angewendet werden.</li> </ul>	9 h	
3.1.2.	<b>Warenwirtschaft</b>	Qualitätsstandards Produktmerkmale Produktkontrolle Produktionsmethoden  Transportbedingungen Transport Dokumente Zugriffkontrolle  Produktionsprozesse Administrative Prozesse Logistische Prozess HACCP Direktiven  Ausstellungsmaterial Konsumenteninformation Produktpräsentation Verpackungsmaterial Wägeeinrichtungen  Warenrücksendeverrechnung Registrierungsmanagement Preis und Preisfestsetzung  Konsumentenorientiertes Handeln Verkaufsstrategie  Produktinformation Registrierungs und Zahlungssysteme Verpackungsmethoden	<b>2. Warenwirtschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft können erläutert werden. Der Waren- und Datenfluss im Betrieb kann dargestellt werden.</li> <li>Die Organisation des Wareneinkaufs mit Einkaufsplanung u. -abwicklung kann nachvollzogen und erläutert werden..</li> <li>Die Besonderheiten beim Wareneinkauf im Naturkostfachgeschäft sind bekannt und können im täglichen Geschäft berücksichtigt werden.</li> <li>Der Ablauf des Wareneingangs ist bekannt und kann durchgeführt werden.</li> <li>Die Waren können übernommen, überprüft und erfasst werden. Das Handling der Lieferscheine ist bekannt und kann angewandt werden.</li> <li>Die Lager-Organisation sowie alle gesetzlichen Vorschriften zur Lagerung können beschrieben werden.</li> <li>Dieses Wissen kann in die tägliche Routinarbeit integriert werden.</li> <li>Das System der Bestandsüberwachung wird beherrscht und kann umgesetzt werden. Die Bestände können auf Menge und Qualität überprüft werden.</li> <li>Die Bestandsüberwachung kann dokumentiert werden.</li> </ul>	27 h	
3.1.3.	<b>Arbeitsabläufe</b>		<b>3. Arbeitsabläufe im Betrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Arbeitsabläufe im Betrieb sind bekannt und können für jede Abteilung bzw. für jeden Bereich beschrieben, dokumentiert und umgesetzt werden.</li> <li>Die Verkaufsabrechnung kann durchgeführt werden.</li> <li>Das Kassensystem wird im täglichen Gebrauch beherrscht. Kassiervorgänge können nachvollzogen und im Kundengespräch erläutert werden.</li> </ul>	18 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
3.1.3.	<b>Arbeitsabläufe</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Verfahren der Registrierkassen wird verstanden und kann im Gespräch mit Kunden erklären werden</li> <li>• Gutscheine und Quittungen können ausgestellt werden.</li> <li>• Das Kassensaldo der Registrierkasse kann ermittelt werden.</li> <li>• Die Waren können nach ihren jeweiligen Eigenschaften ordnungsgemäß verpackt werden.</li> <li>• Der Tagesabschluss in der Abteilung, bzw. im Betrieb kann selbstständig durchgeführt werden.</li> <li>• Spezielle Arbeitsgeräte für Biolebensmittel können bedient werden.</li> <li>• Dies beinhaltet den Betrieb mit Waagen, Getreide-Mühlen, Messern und Reiben.</li> </ul>		
3.1.4.	<b>Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit</b>		<p><b>4. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gesetzlichen Regelungen zu Arbeitsschutz und -Sicherheit sind bekannt und können umgesetzt werden.</li> <li>• Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen im Laden können selbstständig ergriffen werden.</li> <li>• Das nationale System der Unfallversicherung für Arbeiter und Angestellte ist bekannt.</li> </ul>	9 h	
3.1.5.	<b>Rechnungswesen</b>		<p><b>5. Rechnungswesen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundkenntnisse im Rechnungswesen sind vorhanden. Diese Kenntnisse befähigen zur Ausführung von vorbereitenden Arbeiten wie Inventuren und Statistiken.</li> <li>• Der Umgang mit dem warengruppen-spezifischen Kalkulationsfaktor wird beherrscht.</li> </ul>	18 h	

## 8. Inhalte: Vermarktung für operative Ebene (A06\_004)

### Modul IV.

Zeitaufwand 142h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
4.1.	Vermarktung		Das Basiswissen in diesem Bereich bezieht sich auf Maßnahmen, die den Verkauf optimieren und fördern. Die Maßnahmen sind in erster Linie kundensorientiert, mit dem Ziel die Kunden von den Leistungen des Unternehmens zu überzeugen.	142 h	
4.1.1.	Warenpräsentation und Verkaufsraumgestaltung	Qualitätskennzeichnung Vertriebsabteilung Unterstützung Dokumentation Qualitätsstandard Produkteigenschaften Produktkontrolle Produktionsmethoden Interne Produktlagerung Transportbedingungen Transportdokumentation Zugriffskontrolle Prozessgestaltung Produktionsprozess	<b>1. Warenpräsentation und Verkaufsraumgestaltung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Grundsätze einer ansprechenden Warenpräsentation und Verkaufsraum- und Schaufenstergestaltung sind bekannt und können umgesetzt werden.</li> <li>Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zur optimalen Nutzung der Verkaufsfläche beziehungsweise der Warenträger. Sie fördern das Erscheinungsbild und schaffen eine positive Einkaufsatmosphäre.</li> </ul>	8 h	
4.1.2.	Beratungsgespräche	administrative Prozesse Logistikprozesse HACCP Direktiven Ausstellungsmaterial	<b>2. Beratungsgespräche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Techniken der Beratungs-Kommunikation sind bekannt und können genutzt werden.</li> <li>Die Beratungskommunikation ist Teil der täglichen Arbeit.</li> </ul>	8 h	
4.1.3.	Verkaufsgespräche	Kunden-Informationen Produktpräsentation Verpackungsmaterial Waagen-Ausstattung Verwaltung von Retourwaren - Gutschriften Verwaltungsmanagement Preis und Preisauszeichnung Konsumenten Freundlichkeit Konsumenten orientierte Arbeit Sales Pitch ??? Produktinformation Vorbereitungsmethoden Registrierungs und Zahlungssysteme Verpackungsmethoden	<b>3. Verkaufsgespräche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Techniken des Verkaufsgesprächs werden beherrscht und können angewendet werden. In der täglichen Praxis kann ein dialogorientiertes Verkaufsgespräch geführt werden.</li> <li>Fähigkeiten in diesem Bereich fördern das Vertrauen des Kunden, wirken sich positiv auf den Gesamteindruck des Ladens aus und sollten den Umsatz steigern.</li> <li>Sechs Phasen des gesamten Verkaufsprozesses können benannt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorbereitungsphase</li> <li>- Kontaktphase</li> <li>- Gesprächseröffnungsphase</li> <li>- Argumentationsphase</li> <li>- Abschlussphase</li> <li>- Nachkaufphase</li> </ul> </li> <li>Ein Verkaufsgespräch, welches drei dieser Phasen beinhaltet kann folgendermaßen beschrieben werden: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gesprächseröffnungsphase:</b> Das Gespräch kann unmittelbar nach der Kontaktaufnahme eröffnet werden. Die Bedeutung dieser Phase ist bekannt und kann beschrieben werden. Dazu gehört das Wissen, dass sich in den ersten zwei bis sechs Minuten entscheidet,</li> </ul> </li> </ul>	54 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
4.1.3.	Sales communication		<p>ob der Kunde dem Verkäufer vertraut oder nicht. Bei der Kommunikation mit fremden Personen werden diese in ein vorhandenes Erfahrungs- und Bewertungssystem eingepasst. Bewertet werden unter anderem die Kleidung, die Gesten, der Gesichtsausdruck und das Sprechverhalten des Gegenübers. Die Anforderung an die Mitarbeiter ist hier, einen guten persönlichen Gesamteindruck vermitteln zu können.</p> <p>• <b>Argumentationsphase:</b> Die Techniken einer guten Argumentation können angewendet werden. Argumente können sowohl auf der Sach- und Beziehungsebene als auch auf der Verkaufsebene vorgebracht werden. Auf der Sachebene können entscheidungsrelevante Inhalte (Sachargumente) vermittelt werden. Auf der Beziehungsebene können die Sachargumente durch Aufbau einer positiven Beziehung untermauert werden. Auf der Verkaufsebene können Gesprächsstrategien, -Taktiken und -Methoden zielorientiert eingesetzt werden.</p> <p>• <b>Abschlussphase:</b> Die Techniken der Abschlussphase werden beherrscht. Die Kaufentscheidung des Kunden soll durch vertrauenfördernde und entscheidungsrelevante Argumente positiv beeinflusst werden. Das Gespräch verläuft optimal und führt zu einem erfolgreichen Abschluss.</p>		
4.1.4.	Reklamationsmanagement		<p><b>4. Reklamationsmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das bestehende Reklamationsmanagement wird beherrscht und kann in der täglichen Praxis angewendet werden.</li> <li>• Ein transparentes Reklamationsmanagement und seine Ausübung führen auch in schwierigen Situationen zur Kundenzufriedenheit.</li> </ul>	9 h	
4.1.5.	Ernährungswissenschaften		<p><b>5. Ernährungswissenschaft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundzüge der allgemeinen Ernährungslehre sind bekannt und können im Beratungsgespräch mit einbezogen werden.</li> </ul>	18 h	
4.1.6.	Ernährungsbedingte Krankheiten		<p><b>5. Ernährungsbedingte Krankheiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die häufigsten ernährungsbedingten Krankheiten sind bekannt und können in ihren Grundzügen beschrieben werden.</li> <li>• Der Zusammenhang zwischen Krankheit und Ernährung kann beschrieben werden.</li> <li>• Geeignete Produkte aus dem Naturkostsortiment können ausgewählt werden.</li> <li>• Die positive Wirkung dieser Produkte auf den kranken Körper kann beschrieben werden.</li> </ul>	18 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitaufwand	Dozenten -Qualifikation
4.1.6.	Ernährungsbedingte Krankheiten		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständnis für Kunden mit ernährungsbedingter Krankheiten und ihre spezifische Ernährung ist vorhanden.</li> <li>• Die fachkompetente Beratung soll das Vertrauen des Kunden in das Geschäft fördern.</li> </ul>		
4.1.7.	Marketing-Instrumente		<p><b>7. Marketing-Instrumente</b></p> <p><b>Einzelhandels-Struktur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Struktur des Einzelhandels kann dargestellt und beschrieben werden.</li> <li>• Die Stellung des Handels mit ökologischen Produkten, insbesondere des Einzelhandels, kann beschrieben und analysiert werden.</li> <li>• Wichtige Zusammenhänge können hergestellt werden.</li> <li>• Die Entwicklungen auf dem Markt können beobachtet werden. Dazu benötigte Informationen können selbstständig eingeholt und verwertet werden.</li> </ul> <p><b>Preispolitik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Mechanismen der Preispolitik sind bekannt.</li> <li>• Dieses Wissen befähigt zu einer überzeugenden Preisargumentation (Erläuterung des Preis-Leistungsverhältnisses) im Kundengespräch.</li> </ul> <p><b>Sortiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das gesamte Sortiment (Vollsortiment im Naturkostfachgeschäft; Teilsortiment in den andern Geschäften) ist bekannt.</li> <li>• Die Sortimentsgestaltung (Grundsortiment, Aufbau-, oder erweitertes Sortiment) kann geplant und umgesetzt werden.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zur optimalen Nutzung der Verkaufsfäche beziehungsweise der Warenträger.</li> <li>• Sie fördern das Erscheinungsbild und schaffen eine positive Einkaufsatmosphäre.</li> </ul>	27 h	

## 9. Inhalte: Basiswissen für Management-Ebene (A06\_005)

### Modul V.

Zeitaufwand 104h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
5.1.	<b>Basiswissen</b>		Hierunter fallen alle Qualifikationsstandards, die elementare Grundvoraussetzungen für die Führung eines Betriebes darstellen.	104 h	
5.1.1.	Unternehmensphilosophie		<b>1. Unternehmensphilosophie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Unternehmensphilosophie kann erarbeitet und formuliert werden.</li> <li>• Normen, Werte, Verhaltens- und Arbeitsweisen des Unternehmens können festgelegt werden.</li> <li>• Die Selbstdarstellung gegenüber der Öffentlichkeit kann optimiert werden.</li> <li>• Die Bildung eines Wir-Gefühls bei den Mitarbeitern kann gefördert werden.</li> </ul>	8 h	
5.1.2.	EDV-Kenntnisse		<b>2. EDV-Kenntnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Umgang mit dem Computer, dem Internet und die Benutzung der gängigen Anwendersysteme werden beherrscht.</li> <li>• Es können betriebsspezifische Systeme zur Warenwirtschaft, Rechnungswesen und Personalmanagement eingesetzt werden.</li> </ul>	40 h	
5.1.3.	Kommunikative Kompetenz		<b>3. Kommunikative Kompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundlagen der Kommunikation sind bekannt.</li> <li>• Kommunikative Kompetenz ist Grundvoraussetzung zur Personalführung und um Verhandlungen mit Partnern, Lieferanten und Herstellern zu führen.</li> </ul>	40 h	
5.1.4.	Zeitmanagement		<b>4. Zeitmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die vorhandene Arbeitszeit kann effektiv genutzt werden.</li> </ul>	16 h	
5.2.	<b>Betriebsorganisation</b>			<b>352 h</b>	
5.2.1.	Warenwirtschaft		<b>1. Warenwirtschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein geschlossenes Warenwirtschaftssystem kann eingeführt und optimal genutzt werden.</li> <li>• Die Einführung eines Scanner-Systems kann organisiert und den Mitarbeitern vermittelt werden.</li> </ul>	32 h	
5.2.2.	Wareneinkauf		<b>2. Wareneinkauf</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Einkauf und das Bestellwesen können organisiert und kontrolliert werden.</li> <li>• Dazu gehört die Ausübung folgender Aufgaben: Bedarfsermittlung, Bezugsquellenermittlung, Vertragsabschluss und Lieferüberwachung.</li> </ul>	32 h	



No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
5.2.3.	Arbeitsorganisation		<b>3. Arbeitsorganisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die betrieblichen Arbeitsabläufe und Strukturen können organisiert, optimiert und kontrolliert werden.</li> <li>Die Leistungsfähigkeit (Effektivität) des Unternehmens und die Qualität des Arbeitsalltags für die Mitarbeiter (Humanität) kann verbessert werden.</li> </ul>	16 h	
5.2.4.	Qualitätsmanagement		<b>4. Qualitätsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualitätssicherungssysteme unterschiedlicher Art sind bekannt.</li> <li>Das ausgewählte System kann im eigenen Betrieb installiert werden.</li> <li>Dies beinhaltet standardisierte Qualität (Produktqualität, Kontaktqualität, interne Prozessqualität), für die Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Hersteller.</li> </ul>	8 h	
5.2.5.	Personalmanagement		<b>5. Personalmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalentwicklung und -Verwaltung kann geplant, gesteuert und kontrolliert werden.</li> <li>Nationales Personalrecht ist bekannt und kann eingehalten werden.</li> <li>Personalführung beinhaltet Mitarbeiterorientierung des Betriebes, deren Motivation und Kontrolle.</li> </ul>	40 h	
5.2.6.	Problemlösungs- management		<b>6. Problemlösungsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemlösungs- und Entscheidungstechniken werden beherrscht.</li> <li>Techniken zur Zielfindung, Ideenfindung, Prioritätensetzung, Bewertung und Entscheidungsfindung können angewandt werden.</li> </ul>	24 h	
5.2.7.	Controlling I		<b>7. Controlling I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controllingsysteme verschiedener Art sind bekannt und können dem eigenen Betrieb entsprechend umgesetzt werden.</li> <li>Unternehmensführung, Personalleitung, Sortimentscontrolling, Flächencontrolling und Warenwirtschaftscontrolling sind im Alltag angewandte Systeme.</li> </ul>	24 h	
5.2.8.	Arbeitsrecht		<b>8. Arbeitsrecht</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die gesetzlichen Grundlagen des Arbeitsrechts sind bekannt und werden angewandt.</li> <li>Unter dem Arbeitsrecht sind verschiedene Gesetze vereint. Dazu gehören unter anderem das Betriebsverfassungsrecht, alle Arbeitsschutzgesetze, tarifrechtliche Kenntnisse (falls Tarifverträge vorhanden sind), die Ausarbeitung von Arbeitsverträgen und die Rechte und Pflichten im Arbeitsverhältnis.</li> </ul>	16 h	
5.2.9.	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit		<b>9. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitsschutz und -Sicherheit (Gesundheits- und Unfallschutz) sind bekannt und werden umgesetzt.</li> </ul>	8 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
5.2.9.	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle notwendigen organisatorischen und baulichen Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen oder anderen gesundheitlichen Schäden werden durchgeführt.</li> </ul>		
5.2.10.	Rechtliche Grundlage des Einzelhandels		<p><b>10. Rechtliche Grundlage des Einzelhandels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die rechtlichen Grundlagen des Einzelhandels sind bekannt.</li> <li>• Steuerrecht, Handelsrecht, Zivilrecht, Schuldrecht, Haftung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) sind bekannt und werden im Geschäftsalltag berücksichtigt</li> </ul>	8 h	
5.2.11.	Umweltmanagement		<p><b>11. Umweltmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein umfassendes Umweltmanagement für den Betrieb kann definiert und praktiziert werden.</li> <li>• Ein verantwortungsvoller Umgang mit der Umwelt wird in den Arbeitsalltag integriert.</li> <li>• Die für den Betrieb relevanten Gesetze und Verordnungen des Umweltrechts sind bekannt und werden umgesetzt.</li> </ul>	16 h	
5.2.12.	Projektmanagement		<p><b>12. Projektmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Projektmanagement kann zur Lösung anstehender Probleme bei der Erreichung der Unternehmensziele eingesetzt werden.</li> <li>• Die Vorgehensweise und die organisatorische Abwicklung des Lösungsprozesses können bestimmt werden.</li> <li>• Geeignete Projekte können geplant, gestaltet und gesteuert werden.</li> <li>• Ziel des Projektmanagement ist eine Balance zwischen den Zeit-, Kosten- und Qualitätszielen mit den vorhandenen Ressourcen zu schaffen. Das magische Dreieck des Projektmanagements ist in diesem Zusammenhang bekannt.</li> </ul>	8 h	
5.2.13.	Organisation als Ausbildungsbetrieb		<p><b>13. Organisation als Ausbildungsbetrieb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die rechtlichen und organisatorischen Voraussetzungen um den Betrieb als Ausbildungsbetrieb nutzen zu können sind bekannt.</li> <li>• Der Betrieb kann Nachwuchskräfte ausbilden und leistet so einen Beitrag zur Qualifizierung des Personals im Betrieb.</li> </ul>	8 h	
5.2.14.	Rechnungswesen		<p><b>14. Rechnungswesen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gesamten quantifizierbaren Vorgänge im Unternehmen können systematisch erfasst, überwacht und ausgewertet werden.</li> <li>• Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zu wirtschaftlichem Handeln und sind die Grundlage für alle unternehmerischen Planungen und Entscheidungen im Naturkostfachgeschäft.</li> </ul>	32 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitaufwand	Dozenten- Qualifikation
5.2.14.	Rechnungswesen		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die betriebsbezogene Kosten- und Leistungsrechnung kann durchgeführt werden. Die Wirtschaftlichkeit des Geschäftes kann somit überwacht und das Betriebsergebnis (Gewinn- und Verlustrechnung) ermittelt und die Preise kalkuliert werden.</li> <li>• Eine betriebseigene Buchführung kann nach den Regeln der allgemeinen Buchführung umgesetzt werden. Der gesetzlich vorgeschriebene Jahresabschluss kann durchgeführt werden. Alle Geschäftsfälle werden so zeitlich und sachlich geordnet aufgezeichnet.</li> <li>• Die Bilanzierung kann durchgeführt und ausgewertet werden. Zu einem bestimmten Stichtag können: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermögensformen und Vermögensquellen</li> <li>- Mittelverwendung und Mittelherkunft</li> <li>- Investition und Finanzierung gegenübergestellt werden. Dadurch wird der Vermögens- und Kapitalaufbau ersichtlich.</li> </ul> </li> <li>• Die gesetzlichen Bestimmungen zur Bilanzierung sind bekannt und können umgesetzt werden.</li> <li>• Die handelsgesetzlichen Bestimmungen sind bekannt.</li> </ul>		
5.2.15.	Investitionen und Finanzierung		<p><b>15. Investitionen und Finanzierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Investitions- und Finanzierungsplanung kann durchgeführt und kontrolliert werden.</li> <li>• Der Kapitalbedarf kann ermittelt werden.</li> <li>• Investitionen können getätigt werden.</li> </ul>	16 h	
5.2.16.	Controlling II		<p><b>16. Controlling II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) kann ermittelt und als Grundlage für ein Kontrollsystem eingesetzt werden.</li> </ul>	16 h	
5.2.17.	Ressourcen- Management		<p><b>17. Ressourcen-Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Ressourcenmanagement kann definiert und beschrieben werden.</li> <li>• Der Umgang mit den vier Hauptressourcen Kapital, Produkt, Mitarbeiter und Kunde kann geplant und umgesetzt werden.</li> </ul>	8 h	

# 10. Inhalte: Vermarktung für Management-Ebene (A06\_006)

## Modul VI. Zeitaufwand | 12h

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
6.	Vermarktung			112 h	
6.1.	Marktforschung		<p>Marktforschung kann für eine systematische Datenbeschaffung, Datenverarbeitung und -interpretation genutzt werden. Sie wird verwendet um Informationen über objektive (quantitative) und subjektive (qualitative) Marktsachverhalte und Marktentwicklungen zu gewinnen. Diese Informationen können als Grundlage für Entscheidungen über den Einsatz der Marketinginstrumente genutzt werden.</p> <p><b>1. Kundenorientiert Marktforschung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die einzelnen Studien und Analysen in der Branche sind bekannt und können umgesetzt werden. Dazu gehören im Betrieb die Kundenbeobachtung, Kundenlaufstudie, Kundenanalyse und Kundenzufriedenheits- / Qualitätsanalyse.</li> </ul> <p><b>2. Konkurrenzorientierte Marktforschung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Methoden der Konkurrenzanalyse sind bekannt und können durchgeführt werden.</li> </ul>	32 h	
6.1.1.	Kundenorientiert Marktforschung			16 h	
6.1.2.	Konkurrenzorientierte Marktforschung				
6.2.	Marketing -Instrumente		Marketinginstrumente sind Werkzeuge zur direkten Beeinflussung des Marktes und zur Erreichung der Unternehmensziele.		
6.2.1.	Werbung		<p><b>3. Werbung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werbemaßnahmen können bewertet, geplant und durchgeführt werden.</li> <li>Der Prozess der Werbeplanung und -durchführung ist bekannt und kann für den eigenen Betrieb umgesetzt werden.</li> <li>Die gesetzlichen Auflagen zur Werbung (Grundsatz des lautereren Wettbewerbs, Verbot der irreführenden und der herabsetzend vergleichenden Werbung) sind bekannt und werden bei allen eingesetzten Werbemaßnahmen berücksichtigt.</li> <li>Die Grundsätze Wahrheit, Klarheit, Wirksamkeit (informieren, motivieren) und Wirtschaftlichkeit (Kosten kleiner als Erlöse) können zur Orientierung herangezogen werden.</li> <li>Die verschiedenen Arten der Werbung sind bekannt und die für den Geschäft relevanten Arten können beschrieben und bewertet werden.</li> <li>Es können Entscheidungen getroffen werden in Hinblick auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>die Werbeziele, diese können ökonomisch (zum Beispiel Umsatzerhaltung) und außerökonomisch (zum Beispiel Einstellungen der potentiellen Kunden verändern) sein.</li> </ul> </li> </ul>	40 h	

No.	Inhalt	Stichwörter	Beschreibung des / Ausbildungsziels	Zeitauf- wand	Dozenten -Qualifikation
6.2.1.	Werbung		<ul style="list-style-type: none"> <li>- den Werbezeitraum und die Werbeperiode (einmalig, zeitlich begrenzt oder regelmäßig wiederkehrend).</li> <li>- den Werbeetat, die Höhe ist festzusetzen und der Etat auf die einzelnen Werbeobjekte zu verteilen.</li> <li>- das Werbeobjekt, für welches Produkt soll geworben werden.</li> <li>- die Werbesubjekte, die Zielgruppen sind zu bestimmen, die Werbebotschaft, der Inhalt und die Form der Botschaft ist festzulegen, in diesem Zusammenhang ist eventuell ein USP (= einzigartiges Verkaufsversprechen) zu finden.</li> <li>- die Werbemittel (beispielsweise Prospekte, Beilagen, Plakate) können ausgewählt und bewertet werden.</li> <li>- die Werbeträger, diese können festgelegt und entsprechende Kontakte (beispielsweise mit Zeitungen, Kinos und Rundfunkanstalten) hergestellt werden.</li> <li>• Die Durchführung der Werbung kann entweder selbst oder durch eine Werbeagentur betrieben werden.</li> </ul>		
6.2.2.	Öffentlichkeitsarbeit		<p><b>4. Öffentlichkeitsarbeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Instrumente und Wege der Öffentlichkeitsarbeit sind bekannt und können eingesetzt bzw. initiiert werden.</li> <li>• Ziel ist ein positives Image zu schaffen und Vertrauen beim Kunden aufzubauen. Mittel und Instrument der Öffentlichkeitsarbeit sind u.a. eigene Zeitschriften für bestimmte Zielgruppen, Preisausschreiben und Ausstellungen.</li> </ul>	24 h	

## II. Zertifizierungs-Kriterien für die Institute (A07\_003)

Thema	Kriterium	Beschreibung, Beispiel
1. BASISDATEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unternehmenspolitik</li> <li>□ Gesetzliche Vertragspolitik</li> <li>□ Organigramm, Hausmanagement</li> </ul>	vorhanden: Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
2. BEDARF BEURTEILUNG UND ANALYSEN	1. Aktuelle Marktanalyse: Nachfragekatalog nach grundlegender und fortgeschrittener Weiterbildung; Unterschiedlich für alle Märkte. Übersichtskriterien	Zusammenstellung der Marktanalyse: □ Z.B. Weiterbildung in Bioverkäufermärkten.(wie etwa Handelskammer Germany)
3. PROJEKT DESIGNING	1. Definition der Ziele 2. Bearbeitung der Inhalte 3. Inhaltsbetreuung / Revision, Planung von Updates (bei laufenden Kursen) 4. Kursentwicklung kann eine nationalweite Entwicklung darstellen, die von Experten aus die Standards des E(co)-Qualify Projekts heraus entwickelt wird; sollte auch definiert sein  5. Zeitplanung der Kurse  6. Kursweiterentwicklung  7. Strategische Planung verschiedener Kurse  8. Personal-Management	4. Kursentwicklung: □ Struktur der Inhalte und der Ziele i) Nach Beendigung der Kurse soll der Teilnehmer als ... tätig sein/erfolgreich arbeiten können. Wäre etwa Länderweit zu definieren. Was braucht der Zielmarkt? ii) Was für ein Wissensstand brauche die Teilnehmer für ihre zukünftige Arbeit? - Entwicklung von Lehrinhalte und Ablauf. - Niveau der Lehrer, abhängig von den praktischen Erfordernissen (nicht zu theorie-lastig!) - Suche und Entwicklung der besten Lehrmethode; Methoden Vielfalt vorhanden? Es geht um Erwachsenen-Training mit unterschiedlichen Ansprüchen... - Gegenüberstellung der besten Methoden  5. Zeitaufwandstruktur: □ Zeitaufwand für einen Kurs? (inhalts- und zielabhängig) □ Gesamter und detaillierter Überblick.  6. Weiterentwicklung des Kurses: (Beispiel: abhängig von anderen Zielgruppen wie z.B. Entrepreneurs im Bio-fachhandel, ...) □ Entwicklung der Lehr- und Lernhilfen . □ Dokumentation des Lehrmaterials □ Qualitätsoptimierung laufender Kurse abhängig von dem Lehrklima  7. Strategische Kursplanung: □ Entwicklung neuer Kurse □ Laufende Beobachtung und Überprüfung laufender Kurse  8. Personal-Management □ Anzahl der Mitarbeiter zur Erreichung der Ziele - abhängig von der Validierung der ersten Durchläufe - vielleicht müssen die Ziele höher gesteckt werden... □ Qualifikation des Personals. Siehe Personalmatrix und Anforderungsprofile. Vorhanden?
4. RESSOURCEN MANAGEMENT	1. Personal-Auswahl	1. Personalanforderungen: □ Welche Personen werden als Lehrkräfte als Back Office Personal gebraucht? □ Suchmodalität? □ Anforderungsprofile □ Wie viele Mitarbeiter sind im jeweiligen Bereich tätig? □ Kosten und Gehaltsstruktur



Thema	Kriterium	Beschreibung, Beispiel
4. RESSOURCEN MANAGEMENT	2. Qualifizierte Suche nach Lehr- und Seminarräume  3. Einkauf resp. Beschaffung von Trainingsgeräten (IT), sowie weiteres Seminarmaterial  4. Beschaffung von weiterem Unterrichtsmaterial  5. Beschaffung von EDV und anderes IT Equipment  6. Beschaffung von Literatur.  7. Sicherheitsmanagement	2. Suche nach geeigneten Trainingsräumen Ausstattung eines Lehr- Trainingsraumes; Lage zentral, öffentliche Erreichbarkeit, finanzieller Aspekt, technische Ausstattung <input type="checkbox"/> Nationale gesetzliche Auflagen (sanitär, Fluchtwege, Beleuchtung, etc) sind erfüllt  3. Beschaffung von Trainingsgeräten: <input type="checkbox"/> Wie viel Material wird gebraucht; (IT, Büromöbeln, Charts, sonstiges Seminar Equipment) Abhängig von der Planung der Kurse, dem Management, der gemeinsamen Nutzung teurer Einrichtungen, etc.  4. Beschaffung von weiterem Unterrichtsmaterial  5. Beschaffung von IT Equipment <input type="checkbox"/> Lehr- PC's. Verwaltungs- PC's. Server, Laptop, cash desks <input type="checkbox"/> Zusammenstellung der notwendigen Anzahl von IT Equipment. Vorzugsweise Laptops, können von Teilnehmern von Modul zu Modul mitgenommen werden. WLAN ist üblich, und kann auch einigermaßen sicher gestaltet werden.  6. Literaturbeschaffung: <input type="checkbox"/> Skriptum, Tests, Begleitende Literatur. <input type="checkbox"/> Heute eher Web- Zugang wichtig; aber ein Basisangebot an grundlegender Literatur sollte angelegt sein; <input type="checkbox"/> Interessant ist ein Lit Verzeichnis im eigenen IT Bereich. (Abrufbar über IT)  7. Sicherheit <input type="checkbox"/> (IT - Netz, Gelände, Gebäude) <input type="checkbox"/> Arbeitsunfallvorbeugung <input type="checkbox"/> Hygiene
5. KURS DETAILS	1. Planung - ausgearbeitet 2. Partnersuche landesweit 3. Suche nach Unternehmen für das praktische Umsetzung a) Trainingsinstitute als Partner - Erwachsenen- und Weiterbildungsinstitute 4. Praxistraining a) Teilnehmer: Verbindung und Zusammenarbeit- Netzwerk kann EU-weit aufgebaut werden. (ORA) b) Beratung und Betreuung der Teilnehmer während der praktischen Ausbildung (Detail: A14_001_Dozentenhandbuch) c) Erfahrungsaustausch der Bildungsträger 5. Validierung a) der Kurse  b) der Dozenten / Lehrer  c) des Kursmanagements  d) der Praxis-Trainingsausbildungsstätten	5. Validierung a) der Kurse: <input type="checkbox"/> der Verwaltung und des Dozenteneinsatzes. b) der Dozenten / Lehrer: <input type="checkbox"/> Auf das Ziel der besten Lehrer die Auswahlkriterien und Tests sowie der Feedbacks gemäß [C08_001_Qualification_Teacher]. c) des internen Kursmanagements: <input type="checkbox"/> Auf das Ziel der besten Lehrer die Auswahlkriterien und Tests sowie der Feedbacks gemäß [C08_001_Qualification_Teacher]. d) der Praxisübungsstätten: <input type="checkbox"/> Koordination Unterricht / Übungspraxis. <input type="checkbox"/> Dokumentation der Platzierung der Übungsunternehmen. Gemäß [C08_001_Qualification_Teacher]

Thema	Kriterium	Beschreibung, Beispiel
6. KONTROLLE WÄHREND DES LAUFENDEN KURSES	1. Problemlösungen, Verbesserungen, Korrekturmaßnahmen a) Umgang und Steuerung der organisatorischen Probleme des Bildungsträgers (Bestimmung verantwortliche Person) b) Umgang und Steuerung von Personalproblemen c) Umgang und Steuerung bei Problemen innerhalb der Kurse - Team zur Bearbeitung der Feedbackergebnisse d) Umgang und Steuerung von Dozentenprobleme - Supervision e) Entwicklung von Korrekturmaßnahmen zur Leistungsverbesserung. Supervisionsteam. f) Aufbau einer den genannten Punkten entsprechende Dokumentationsstruktur, ggfs. täglich.	Beschrieben in [C08_001_...]
7. FOLLOW UP PROZESSE	1. Interviews nach dem Kurs 2. Statistische Untersuchung	
8. DOKUMENTEN MANAGEMENT	1. Entwicklung der notwendigen Handbücher (Manual. QSS,...) a) Inhalt - Manual 2. Entwickeln der Hauptdokumente Was ist „Soll“, was „Kann sein“? a) Zur Personal-Beschaffung von Angestellten und Dozenten b) Dozenten [C08_001_Qualifikation_Teacher] c) Qualifikationstest (Anwendung) gemäß Dokument A08_001 („Kann-Kriterium“) d) Für die Teilnehmer (Info-Dokumentation für Interessierte und Kursbücher) (Muss! Kriterium) e) Laufender Kurs (Muss! Kriterium) f) Dokumentation für Suche nach externen Praxisplätzen (Kann Kriterium) g) Anforderungen für die Praxisunternehmen (Kann Kriterium)	2. Dokumente sollten dem Muster folgen: „Planen, Schaffen, Durchführen“ a) Personal-Beschaffung von Angestellten und Dozenten: □ Plan, welche Schritte gesetzt werden müssen, wenn mehr Personal benötigt wird: (Planen, Schaffen, Durchführen) □ Budgetplan. □ Referenzen der neuen Mitarbeiter □ Wer macht das Einstellungsgespräch und wie wird es gestaltet? b) Dozenten (C08_001_Qualifikation Trainer): □ Dozenten lesen ihren Auftrag (Aufgabe) und können zu arbeiten beginnen. □ Berücksichtigung des Arbeitsvertrags (Werkvertrag o.ä.) zwischen Dozent und Bildungsträger. c) Qualifikationstests gemäß Dokument A08_001 mit Kriterien zur Auswahl geeigneter Kandidaten. d) Dokumentation für Teilnehmer: □ Beinhaltet einen Vertrag zwischen Teilnehmer und Institut mit entsprechenden Verpflichtungen und Aufgaben, sowie Erwartungen □ Informationsdokumente Leitfaden für die Teilnehmer: etwa Hausordnung und Organisation. □ Zertifikat-Dokumentation bei erfolgreichem Abschluss e) Laufender Kurs: □ Definierte Arbeitsziele des Instituts, z.B. Optimierung der Kommunikationsprozesse □ Klare Vision der Arbeitsgebiets wurde definiert □ Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten definiert. f) Praxisplätze □ Wie soll nach den entsprechenden Unternehmen gesucht werden? Ausschreibungen durchführen g) Anforderungsprofile für die Praxisunternehmen: □ Profile der Arbeitsstellen □ Reporting der praktischen Arbeit durch die Teilnehmer sicherstellen

Thema	Kriterium	Beschreibung, Beispiel
8. DOKUMENTEN MANAGEMENT	3. Umgang und Steuerung der Dokumente (Muss- Kriterium) - entsprechend dem Handbuch a) Für Anwender b) Speziell für Teilnehmer c) Innerhalb laufender Prozesse, Projekte, Kurse d) Für die Suche nach Bildungsunternehmen mit dem Angebot von Trainings e) Für die Praxisunternehmen	3. Dokumentensteuerung (gemäß Planen, Schaffen, Durchführen) □ Welche Dokumente müssen weitergereicht werden? □ Wer schreibt, wer signiert die Dokumente? □ In welcher Form müssen Dokumente weitergegeben werden? □ Wer ist der Adressat der Dokumente?
9. FINANZ-MANAGEMENT	1. Kontinuierliche Kostenanalyse der Aktivitäten 2. Budgeterstellung 3. Budgetsteuerung und -Kontrolle laufender Kurse (Honorare, Gehälter, Banken, Budget) 4. Buchhaltung 5. Bilanzierung	Gesetzmäßige Buchhaltung (Lohn, Finanz, eventuell Deckungsbeitragsrechnungen pro Kurs) in Zusammenhang mit dem finanzrechtlichen Auftrag (Steuerrecht)
10. QUALITÄTSSICHERUNGS-MANAGEMENT	1) Qualitätssicherungs-System-Design (Muss-Kriterium) 2) Schaffung eines eigenen Qualitätssicherungs-Handbuchs a) Vorwort, Ziele b) Einführung in die Gesamtstruktur des Instituts i) Organigramm, Struktur  ii) Zweck und Ziele, insbesondere Finanzziele, strategische Ziele...  iii) Die Anforderungen an Basis- und Fortgeschrittenentrainings  iv) Marktstellung der Trainings (Stars, Cash Cows,...)  c) Liste der Kurzbeschreibungen, Abkürzungen, Definitionen  3. QSM Prozessbeschreibungen 4. Internes Training und „Train the Trainer“ (Weiterbildung) der Mitarbeiter und Dozenten 5. Stichprobenpläne der Überprüfung der Kurse; 6. Periodisches Up-Dating des QSS	So einfach wie möglich, so effektiv wie erforderlich. Gleichgewicht zwischen Komplexität und Effektivität.  i) Organigramm, Aufgabenbeschreibung: □ Geschäftsführung □ Projekt-Management - Aufgaben und Prozesse □ Mitarbeiter - Aufgaben  ii) Ziele und Zweck □ Zur Kompetenz und Jobberhaltung □ Weitere Investments  iii) Anforderungen: □ U.a. Fortgeschrittenen-Trainings, Weiterbildung  iv) Marktstellungen; Produkt, Preis, Leistungsort. □ Werbemaßnahmen, strukturiert vorhanden?  c) Liste ... u.A.: □ „Klassische Aufgabe eines QM“ z.B.: - „Effiziente Kontrolle der Teilnehmer in einem Kurs...“ □ „QM“ - „Qualitäts-Management“
11. ZERTIFIZIERUNG	1. Suche nach einem Zertifizierungsinstitut / Berater 2. In-House Auditierungen 3. Adaptierung des QM-Handbuches mit der Zertifizierungsstelle 4. Durchführung offizieller Auditierungen 5. Was passiert bei signifikanten Abweichungen 6. Zertifizierungen 7. Zertifizierungserhaltung 8. Periodische Überprüfung der Zertifizierung durch externe Zertifizierungsstelle	
12. ZUGÄNGLICHKEIT ALLER DOKUMENTE IN AUSGEDRUCKTER FORM	Alle relevanten Dokumente des Handbuches sollen in einer ausgedruckten Form der Endfassung zur Verfügung stehen	

## 12. Beurteilungssysteme (A07\_005)

### 1. Methode:

Die Methode beinhaltet Bewertungen bezogen auf:

- Teilnehmer
- Lehrer / Dozenten
- Trainer, die z.B. über „Praxisunternehmen“ in den Lehrprozess eingebunden sind.

Die Tests werden alle anonym durchgeführt und nach einer Punktebenotung bewertet.

Der Koordinator, Tutor oder Angestellte der Administration sammelt die Ergebnisse des Tests, und übergibt sie dem Koordinator.

Nach der Übergabe haben die Testperson und der Abnehmer die Dokumente zu unterzeichnen, um Datum und Zeit der Übergabe von beiden Seiten festzuhalten. Diese gesammelten Dokumente werden dann von einer verantwortlichen Stelle der Administration übernommen mit beidseitiger Zeichnung. Das angeführte Datum muss mit dem Datum der Einzeltests übereinstimmen.

### 2. Instrumente:

Auf den Dokumenten muss - auch auf den Anhängen - folgendes vermerkt werden:

#### Schüler /Studenten-Tests mit folgenden Daten

- Titel des Trainingskurses
- Ort des Test
- Testdauer
- Bewertung der Studenten/innen
- Bewertung des Tutors
- Bewertung der laufenden Trainings
- Bewertung des Koordinators
- Bewertung der Assistenten
- Genereller Ablauf
- Kurs-Entwicklungspotential
- Bewertung der Entwicklungsmöglichkeit der Lernatmosphäre
- Bewertung des didaktisches Material
- Bewertung der Qualität der Übungsstätten
- Bewertung der externen Trainingsstätten
- Bewertung des Grads der Erreichung gesetzten Ziele
- Generelle Kursbewertung
- Anmerkungen zu Management und der Geschäftsführung
- Abgezeichnete Kursdatensammlung
- Abzeichnung Koordination
- Ort und Datum

#### Die Dokumentation des Lehrenden beinhaltet:

- Titel des Kurses
- Kursort
- Kursdauer
- Teilnehmerbewertung

- Organisations-Bewertung
- Unterrichtsraum-Bewertung
- Bewertung der Labors / Werkstätten
- Bewertung der Zielerreichung
- Generelle Bewertung der Kursqualität
- Anmerkungen zu Management und Geschäftsführung
- Abgezeichnete Kursdatensammlung
- Abzeichnung des Koordinators
- Ort und Datum

#### Daten der externen Übungsunternehmen:

- Titel des Kurses
- Kursort
- Kursdauer
- Teilnehmerbewertung
- Organisations-Bewertung
- Unterrichtsraum-Bewertung
- Bewertung der Labors / Werkstätten
- Bewertung der Zielerreichung
- Generelle Bewertung der Kursqualität
- Anmerkungen zu Management und Geschäftsführung
- Abgezeichnete Kursdatensammlung
- Abzeichnung des Koordinators
- Ort und Datum

Bewertungsziffern (mit Punktesystem. 100 Punkte maximal) können auch drei prinzipielle Bewertungsstufen angegeben werden

- UNZUREICHEND <51 PKT.
- BEFRIEDIGEND
- HERVORRAGEND >92 PKT.

Die drei oben angeführten Bewertungsdokumente (von Studenten, Lehrenden und Übungsfirmen) müssen auch einen eindeutigen Hinweis darüber geben, welcher Teil der Bewertungen streng anonym erfolgt ist.

#### Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit dem Kurs muss folgende Daten aufweisen:

- Titel des Kurses
- Kursort
- Kursdauer
- Gesamtanzahl der Teilnehmer, Anzahl der erhobenen Datensätze
- Gesamtanzahl der Dozenten und Trainer; Anzahl der dabei erhobenen Daten
- Anzahl der Unternehmen (für externen Übungsfirmen) Anzahl der dabei erhobenen Daten.

Danach werden diese Datensätze nach folgenden Kriterien zusammengeführt (Beispiele der Dokumentation im Anhang): Erhebung des Mittelwerts jedes Datensatzes; Anteil am gesamten Bewertungssatz in Prozent.

Erhoben werden

- Von den Studenten/innen/Teilehmer/innen
  - ➔ Erhebung der didaktischen Qualität
  - ➔ Erhebung der Qualität der Organisation
  - ➔ Erhebung der Kursqualität
- Vom Lehrpersonal
  - ➔ Erhebung der Kursgesamtqualität
- Von den Praktikumsfirmen
  - ➔ Erhebung der Kursgesamtqualität
- Von allen Teilnehmern
  - ➔ Erhebung der Kursgesamtqualität.

Alle Erhebungen werden mit dem 100-Punktesystem bewertet, die mit den genannten 3 Stufen (unbefriedigend, befriedigend, hervorragend) klassifiziert werden können.

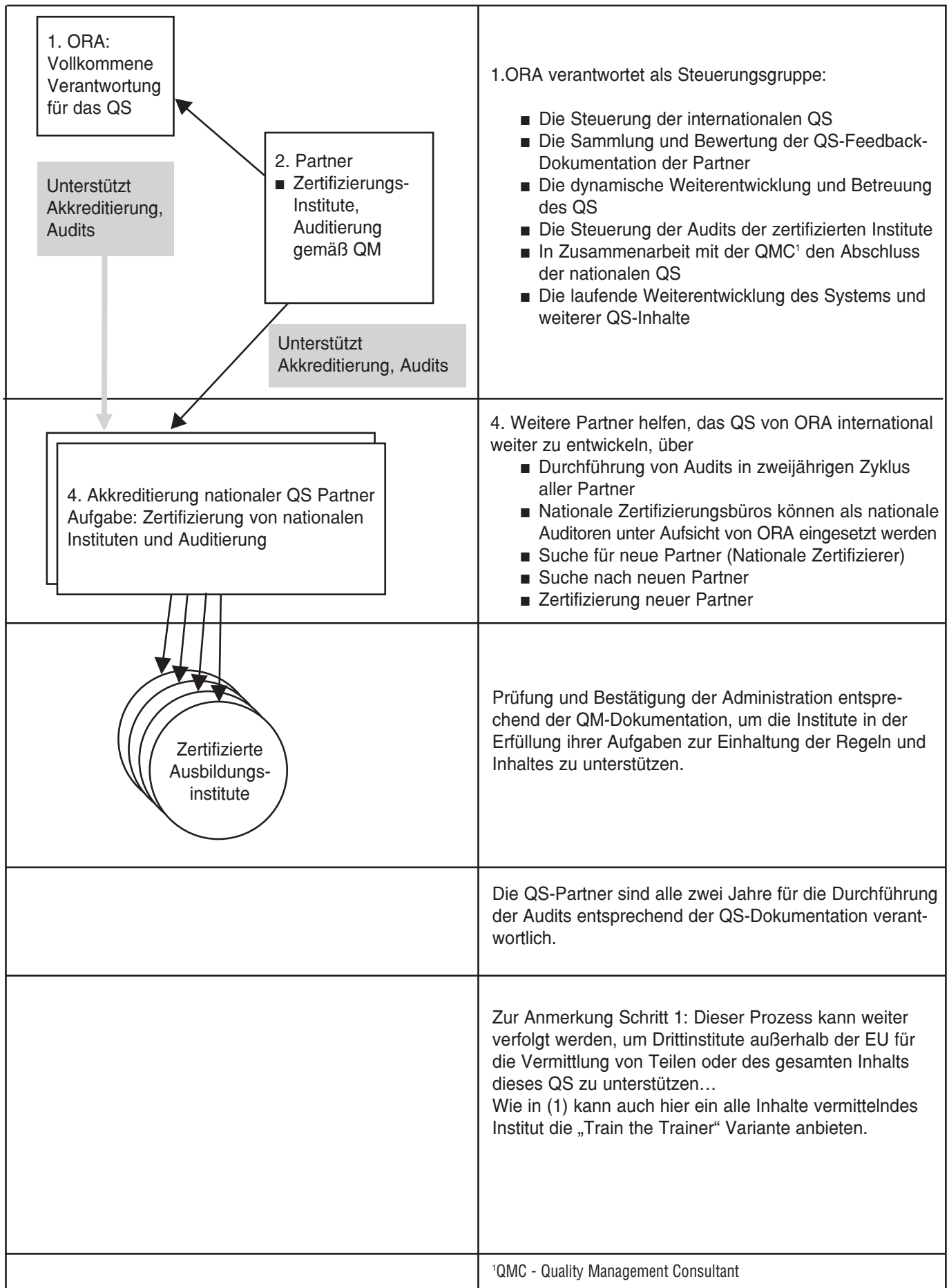
**BASIS EINER VERANTWORTLICHEN BERUFLICHEN WEITERBILDUNG**

### 13. Zertifizierungs-Struktur und -System (A08\_001)

Struktur Stand Ende 2009



**Struktur 2. Schritt, ab 2010**



## **I4. Struktur und Verantwortung für internes Qualitäts-Management (AI2\_001)**

### **I.1 Aufgaben**

Der institutseigene Qualitätsmanager ist üblicherweise festangestellt beim Institut und schwerpunktmäßig mit anderen Aufgaben befasst. Er /sie ist für die Validierung neuer Kurse und später für die internen Audits der laufenden Kurse, der Übungsfirmen und alle anderen Aufgaben des Qualitätshandbuches verantwortlich.

### **I.2 Training**

ORA wird Seminare für die Ausbildung der Personen, die erfolgreich als Qualitätsmanager tätig sein wollen, anbieten. Basis ist der Inhalt des Qualitätshandbuches. Diese Seminare und Trainings sind kostenpflichtig.

### **I.3 Autorisierung**

Die endgültige Entscheidung über die Kandidaten für diese Funktion hat durch die Institutsleitung zu erfolgen, mit Zustimmung des nationalen Qualitätsmanagements.

### **I.4 Verantwortlichkeit**

- Erstellen eines internen Qualitäts-Handbuch in Übereinstimmung mit dem E(co)-Qualify Qualitätssicherungs-System, entwickelt im Laufe des Zertifizierungsprozesses im Institut.
- Steuerung und Verwaltung des internen Qualitäts-Handbuch und der Sammlung von Qualitäts-Dokumenten.

- Der interne Qualitätsmanager ist verantwortlich für die Einhaltung aller qualitätsrelevanten Aufgaben des Weiterbildungsprozesses „Vermarktung und Verkauf von Bio-Produkten“, gemäß des E(co)-Qualify Qualitäts-Handbuchs.
- Weiterhin obliegen dem internen Qualitätsmanager die interne Dokumentenorganisation und deren Dokumentation.
- Spontane interne Vor-Audits zur Prüfung der Qualität der Lehrgänge auf der Grundlage des internen Handbuchs.
- Unterstützung des externen Audit-Prozesses.

### **I.5 Referenzen**

Das Qualitätshandbuch dient als Basis für die Weiterbildung / Trainings - es steht im Original in englischer Sprache und darüber hinaus in allen nationalen Sprachen der beteiligten Partnerländer zur Verfügung und ist durch die nationalen Qualitäts-Management-Organen zertifiziert.



## 15. Struktur und Verantwortung für externes Qualitätsmanagement (A12\_002)

Der europäische Dachverband **ORA (Organic Retailers Association)** bietet in der ersten Entwicklungs-Phase die Fachkompetenz und übernimmt die Verantwortung für die Entwicklung des europäischen Qualitätssicherungs-Systems „E(co)-Qualify“ und den Aufbau einer angemessenen Prozessstruktur. In zweiter Phase sollen in den teilnehmenden Ländern nationale Qualitätsmanagement-Organen bzw. Qualitäts-Manager installiert werden.

### 1. Kompetenzen der Qualitäts-Manager

Ausbildung: Vorzugsweise akademische Ausbildung auf dem Gebieten Handel oder Wissenschaft, sowie Erfahrung auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements über mindestens 4 Jahre. Erfahrungen auf dem Gebiet ISO 9000 sind von Vorteil.

### 2. Verantwortung des Qualitätsmanagements

Die Evaluation, Zertifizierungen sowie Auditierungen haben gemäß der Richtlinien (Checkliste) des Qualitäts-Handbuches zu erfolgen (Validiertes Original in englischer Fassung). Der Qualitäts-Manager trägt auch die Verantwortung für eine sach- und fachgerechte Übersetzung in die nationalen Sprachen des Handbuchs.

### 3. Konflikte

Im Falle von Differenzen der Auslegung sowie Konflikten beim Zertifikationsprozess, etwa dem Verständnis von relevanten Teilen des Handbuches sowie unverständlicher Inhalte, werden der ORA- bzw. EU-weit operierende Qualitäts-Manager und der Kunde (Institut) durch eine Dokumentation und die Bitte um Stellungnahme informiert, um eine Lösung der Probleme zu finden. Die daraufhin gefundene Lösung wird dokumentiert in einem QM-Formblatt und dem Qualitäts-Manager und dem Kunden zur Kenntnisnahme und Unterzeichnung durch beide Seiten zugestellt.

### 4. Bezahlung

Der ORA-Qualitäts-Manager wird von ORA entweder als Angestellter oder über fixes Honorar für die geleistete Arbeit bezahlt. Die Zertifizierung selbst wird inklusive aller Dokumentationsarbeit und der Verwaltung direkt von ORA in Rechnung gestellt.

### 5. Audits

Für die Audits gelten die gleichen Richtlinien wie für die Zertifizierung. Aus dem Handbuch kommen dafür die gleichen Prozesse und Erhebungen zur Anwendung. Im Falle auftretender Fehler werden im Handbuch Teil A05\_ Fehlermanagement die Vorgangsweisen beschrieben.

### 6. Externe Auditoren

Die Beauftragung externer Auditoren auf nationaler Ebene muss vollständig dokumentiert werden.

### 7. Die Rolle von ORA

ORA muss von allen Dokumenten, die über die Bestellung und den damit verbundenen Entscheidungsprozess bzgl. des nationalen Qualitätsmanager informieren, eine Kopie erhalten. Die Aufgabe des nationalen Qualitätsmanagements wird von ORA solange wahrgenommen, solange kein nationales Qualitätsmanagement etabliert ist. Die Akkreditierung des ausgewählten nationalen Qualitätsmanagers wird durch ORA vorgenommen.

### 8. Erforderliche Dokumente, Referenzen

A04\_003 Personal Matrix und Verantwortlichkeiten  
A05\_001 Fehlermanagement  
A07\_001 Zertifizierungs-Kriterien für die Institute  
A08\_001 Zertifizierungs-Struktur und -System  
A14\_002 Evaluation Institute, Unterlagen 1 bis 4  
A13\_001 Checkliste für die Validierung

## **Teil 2: Checkliste**

# Checkliste für die Validierung (A13\_001)

Zur Evaluation sollten die Original-Dokumente aus den digitalen Vorlagen und nicht Kopien oder Auszüge dieser Dokumentation benutzt werden!

## 1. Definitionen

- VPCL Validierungs-Prozess Checkliste
- QS Qualitätssicherungs-System
- QM Qualitäts-Manager für den Validierungs-Prozess
- IQM Interner Qualitäts-Manager entsprechend der Personalmatrix, verantwortlich für Entscheidungen zur Qualitätssicherung

## 2. Ziel der Checkliste

In der Checkliste wird der Evaluations- und Validierungs-Prozess der Ausbildungsinstitute, die nach dem QS E(co)-Qualify zertifiziert werden wollen, beschrieben. Diese Prozessbeschreibung dient auch als Basis späterer Audits zur Sicherung der erreichten Qualität der Ausbildungsprozesse, zur Dokumentation und zur Einhaltung der Standards.

## 3. Genutzte Dokumente:

- A04\_003 Personal-Matrix und Verantwortlichkeiten
- A07\_001 Zertifizierungs-Kriterien für die Institute
- A07\_005 Beurteilungssysteme
- A08\_001 Zertifizierungs-Struktur und -System
- A12\_001 Struktur und Verantwortung für internes Qualitätsmanagement

## 4. Zur Benutzung der Checkliste

Für die Institute ist dieses QS die Grundlage des Ausbildungsprozesses. Das Institut kann entscheiden, welche Niveaus der Ausbildung und Teile des Fachinhaltes es in den Weiterbildungsprozess übernimmt, ob sich den lokalen Marktgegebenheiten anzupassen.

*Dabei ist folgendes festzuhalten:*

Für die Zertifikation verantwortlich	Unterschrift: ..... Datum: .....
Liste der nicht evaluierten Kriterien	Gründe: .....
Mängel oder Fehler	Gründe: ..... Unterschrift: ..... Datum: .....
Datum einer (möglichen) 2. Evaluation	Unterschrift: ..... Datum: .....

## 5. Der Prozessablauf

- Die Evaluierung erfolgt gemäß Zertifizierungs-Kriterien A07\_003/005;
- Bestimmen eines internen Qualitäts-Managers/in für die Aufgaben gemäß A12\_001;
- Check der im Prozess verantwortlichen Personen gemäß A04\_003 Personal-Matrix;
- Untersuchung der Basisdaten des Instituts gemäß A07\_001 Zertifizierungs-Kriterien für Institute; dabei sind Muss- und Kann-Kriterien zu unterscheiden;
- Check der Lehrer gemäß A14\_001 Dozentenhandbuch
- Überprüfung der Ausbildungsprozesse und ergänzter Fachinhaltes gemäß der lokalen Marktgegebenheiten.

Der/die IQM überprüft mit dem QM der Zertifizierungsstelle unter Zuhilfenahme des Handbuch Schritt für Schritt die einzelnen Punkte. Beide signieren mit Unterschrift und Datum und listen auch fehlende Dokumente auf.

## 6. Allgemeine Aspekte

- Ist die Zugänglichkeit aller Dokumente für alle Prozesse für den IQM sowie für alle Betroffenen gegeben?
- Gab es eine allgemeine Einführung zu diesen Dokumente für alle betroffenen Teilnehmer/innen?
- Wer war für diese Information verantwortlich?
- Wann wurde diese Information zur Verfügung gestellt?
- Wurde die Datenstruktur den Nutzern erklärt?
- Wurde eine Personalmatrix des Instituts gemäß A04\_003 Personal Matrix erstellt?
- Verantwortliche Person für den Validierungsprozess beim Kunden (Geschäftsführer?)

## 7. IQM (Interner Qualitäts-Manager)

Vorstellung des QM, Name: ..... Datum: .....  
und des verantwortliche IQM, Name: .....

Validierungs-Fragen:

- Kennt der IQM seine/ihre Aufgaben? Anmerkungen:
- Sind die Verantwortlichkeiten des IQM klar geregelt? Anmerkungen:
- Vorschläge für Änderung:
  - seitens des Instituts;
  - seitens des QS
  - bzgl. der Aufgaben

## 8. Institut

Evaluierung des Instituts auf der Basis von A07\_003  
Zertifizierungs-Kriterien für die Institute (Bezifferung  
gemäß dem Originaldokument)

- Pkt.1: Basisdaten, Unternehmenspolitik, gesetzliche Vertragspolitik, Organigramm, Budgetplanung vorhanden?
- Pkt. 2: Bedarfsanalysen; aktuelle Marktanalyse vorhanden?
- Pkt. 3.1 bis 3.8: Projektdesign-Dokumente vorhanden?
- Pkt. 4.1 bis 4.7: Dokumente für Ressourcenmanagement sind vorhanden und entsprechend der Beschreibung implementiert?
- Pkt. 5: Kurs-Details, insbesondere Pkt. 5.4 (a) bis (d) überprüft und vorhanden, Kontrolle während laufender Kurse gewährleistet?
- Pkt. 6: Kurskontrolle gemäß Unterpunkte (a) bis (f) gegeben?
- Pkt. 7: Erhebungen und Feedbacks nach den Kursen sind gewährleistet, statistisches Material wird genutzt?
- Pkt. 8: Dokumenten-Management
  - Pkt. 8.1: Handbuch die Verwaltung und die Trainer/Lehrer liegt vor?
  - Pkt. 8.2: Die Hauptdokumente sind entwickelt (einschl. Unterscheidung zwischen „Soll“- und „Kann“-Vorschriften)
    - a) Zur Personal-Akquisition von Angestellten und Dozenten
    - b) Für die Dozenten [Dozenten-Handbuch]
    - c) Qualifikationstest für Bewerber
    - d) Für die Teilnehmer (Institutsführer und Kursleitfaden (Muss! Kriterium)
    - e) Zum Kursablauf und -betrieb (Muss-Kriterium)
    - f) Für die Suche von externen Praxisplätzen (Kann-Kriterium)
    - g) Zu den Anforderungen an die Praktikums-Unternehmen (Kann-Kriterium) jeweils mit Datum der Verfügbarkeit und Dokumentenbezeichnung
  - Pkt. 8.3: Bearbeitung und Verwaltung der Dokumente (gemäß Aufstellung)

- Pkt. 9.: Finanzmanagement - sind die Dokumente 9.1 bis 9.5 vorhanden und gemäß den gesetzlichen Aufgaben geführt?
- Pkt. 10: Qualitätsmanagement
  - 10.1 QSM-Design ist vorhanden?
  - 10.2 Ein institutseigenes QS-Handbuch (a) bis (c) vorhanden?
  - 10.3 bis 10.6 sind umgesetzt?
- Pkt. 11: Zertifizierung - 11.1 bis 10.8 vorhanden? Einführung geplant?
- Pkt. 12: Dokumenten-Verfügbarkeit - alle relevanten Dokumente sind in ausgedruckter Form dem QM zugänglich? Sie sind auf aktuellem Stand?

## 9. Bewertung der Schulungs-Ergebnisse (gemäß Dokument A14\_002)

- Sind die Pkt. A07\_002... 1/ 1.1 bis 1.2.4 erfüllt?
- Sind Untersuchungswerkzeuge eingeführt und werden sie angewandt?
  - ist 2.1 erfüllt?- Vergleich mit Tabelle;
  - ist 2.2 erfüllt? - in der Original-Checkliste werden die Details der Evaluation angeführt. Ebenso die Beurteilungskriterien unter Punkt 3.

## 10. Beurteilungssysteme (Dokument A07\_003)

- Pkt. 1. Methode: Prozesse sind verstanden, erhoben und eingeführt
- Pkt. 2. Werkzeuge: Verbindliche Dokumente analog zum Handbuch sind vorhanden, Durchführung der Beurteilung gemäß Handbuch

**Abzeichnung und Kontrolle aller relevanten Teile der Instituts-Evaluierung (in Tabellenform mit Unterschrift und Datum).**

**Hinweis und eventueller Termin für eine Nachzertifizierung.**

Für die praktische Arbeit: Bitte Dokumentenvorlage nutzen (in digitaler Form vorliegend)!

## **Teil 3: Anhang**

# I. Dozentenhandbuch (A14\_001)

## Qualifikation der Dozenten

### Inhalt, Nutzung

Das Handbuch ist ein nicht verbindlich festgelegter Teil des Qualitätssicherungs-Systems E(co)-Qualify. Aber es kann als Nachschlagewerk zur Kompetenzsicherung der Ausbilder (Dozenten, Lehrer) dienen. Die Lehrer werden angehalten, die inhaltlichen Richtlinien der der QS einzuhalten.

### Fachliche Kompetenzen

- Fachliches Produktwissen ermöglicht die Beurteilung von Gütern sowie die Lehre in Theorie und praktischer Anwendung.
- In Verkaufskunde stehen an vorderster Stelle: Kundenorientierung, Transparenz in Landwirtschaft, Verarbeitung und Handel.
- Kenntnisse in Betriebsführung ermöglichen partizipative Mitwirkung in dem Management und der Organisation eines Unternehmens in Theorie und Praxis.

### Pädagogische Kompetenzen

- Die Methoden der Wissensvermittlung sollen arbeitssplatznah und produktorientiert sein; z.B. sollten Produkte anschaulich im Unterricht hergestellt werden.
- Vielfältige Lehrmethoden erhöhen das Motivationspotential der Teilnehmer.
- Erfolgreiches Lehren folgt folgenden Prinzipien:

### Teilnehmer-Orientierung

Berufliche Ausbildung und Weiterbildung ist immer Erwachsenenbildung, daher ist eine heterogene Mischung von Teilnehmer/innen zu erwarten. Die Kursteilnehmer haben in der Regel unterschiedlichste berufliche und persönliche Biographien. Wissens-vermittlung im Verbund ist hier nur erfolgreich, wenn diese individuellen Biographien und unterschiedlichen Lerngeschwindigkeiten berücksichtigt werden - interne Differenzierung. (Abdeckung von Heterogenität).

### Aktives Lernen und Praxisorientierung

Wissen muss vermittelt, Kompetenzen müssen erworben werden, so dass das Ergebnis der Schulungen ein professionelles Handeln in allen Verkaufsbereichen ist.

### Unterstützung und Absicherung des Wissenstransfers

Lernzielüberprüfungen sind regelmäßiger Bestandteil des Unterrichts als Kontrolle für den Lehrenden und als permanentes Erfolgserlebnis und Selbstkontrolle für die Teilnehmer.

### Der Unterricht sollte folgende Elemente beinhalten

- Input zum Thema
- Übungsphase: Eigenständiges Erarbeiten, Verstehen und Anwenden der Lehrinhalte
- Gemeinsame Reflexionsphase im Klassenverbund zur Entwicklung von Einstellungen und Fähigkeit zur Teamarbeit.

### Kompetenzen der Dozenten / Lehrer

Zur Bewertung der fachlichen und pädagogischen Kompetenzen von Lehrpersonal können folgende Kriterien herangezogen werden:

Schulbildung	Höhere Handelsschule	Fachhochschule	Universität
Berufliche Bildung	Agrarier, Betriebswirte	Lebensmitteltechnologien, Einzelhandelskaufleute	Ökothrophologen
Berufliche Praxis	Landwirtschaft, Handel	Verarbeitung; selbständige Tätigkeit im Handel	Kontrolle, Beratung

Darüber hinaus empfiehlt es sich, beispielhaft Konzepte für eine Unterrichtseinheit von den Lehrern / Trainern anzufordern.

### Ablauf eines Beurteilungsverfahrens

- Anforderung eines Konzepts für eine Lehrinheit vom Dozenten.
- Entwicklung eines Multiple-Choice-Test, die ein Dozent zur Darstellung seiner pädagogischen Kompetenzen auszufüllen hat (ein Muster liegt vor).

## 2. Bewertungen der Schulungsergebnisse (A14\_002)

### 1. Grundsätze der Bewertung

Für ein Institut/einen Bildungsträger ist die Bewertung der Ergebnisse ein strategischer Prozess zur Sicherung des Erfolgs der Unterrichtsaktivitäten; aus diesem Grund ist hier die angemessene Umsetzung dieses Prozesses erläutert.

Zunächst werden die zwei wichtigsten Kriterien festgelegt:

- die Bewertung des Lernens
- die Bewertung der Lern-Umgebung (Lernklima)

Im ersten Fall werden Ergebnisse hinsichtlich des Lernens, der Entwicklung von Kenntnissen, Kompetenzen und Fähigkeiten gewonnen. Im zweiten Fall ist zu bewerten, ob die gesamten Lernaktivitäten so angemessen durchgeführt wurden, dass die Kommunikations- und Lernprozesse sowie die Unterrichts-Beteiligung so effektiv wie möglich sind.

#### 1.1. Bewertung der Unterrichtsmethoden

Die Bewertung der didaktischen Ergebnisse erfolgt durch die Anwendung von Beurteilungsinstrumenten, ausgehend von unterschiedlichen Ansätzen zu den tatsächlichen Lehrinhalten:

##### **1.1.1. FRAGEBOGEN -TEST**

###### **(Z. B. MULTIPLE CHOICE TEST)**

Test von spezifischen inhaltlichen Elementen, die Ergebnisse leicht verallgemeinert werden können (falls vorhanden).

##### **1.1.2. FRAGEN UND FREIE ANTWORTEN**

Dem/der Kandidat/in soll die Möglichkeit gegeben werden, sich frei (ohne festgelegte Antworten) auf Fragen zu äußern. Mit dieser Methode kann beurteilt werden, in welchem Umfang die angebotenen Inhalte aufgenommen, umgesetzt und zur persönlichen Entwicklung genutzt wurden.

##### **1.1.3. INDIVIDUELLE MÜNDLICHE ÜBERPRÜFUNG**

Überprüfen des persönlichen Wissens und der Kommunikationsfähigkeit unter Berücksichtigung vorhergehender Testergebnisse oder mit Blick auf das fachliche Wissen und die Kompetenzen, bezogen auf das entsprechende Wissensniveau.

##### **1.1.4. PRAKTISCHE TESTS**

Aufgaben zur Herstellung von Objekten, Produkten, Erzeugnissen und anderen immaterielle Produkten (konkret oder ideell), durch die ein hohes Niveau selbständigen Arbeitens nachgewiesen werden kann (wenn Kompetenz nachgewiesen muss).

Alle oben genannten Methoden sollen auf unterschiedliche Weise (Kapitel 2) eingesetzt werden; ihre Anwendung kann gemäß der folgenden Tests erfolgen:

- **Test bei der Auswahl** - das Ziel ist eine ex ante-Beurteilung der Kenntnisse und Fähigkeiten der Teilnehmer/innen, um denjenigen, die die Projektziele festlegen, eine Einschätzung zu ermöglichen und um ein Lernumfeld zu schaffen, das allen eine gleiche Basis und elementare Unterrichtsbedingungen bietet.
- **Laufende Tests** - zur Überprüfung des Lernfortschritts jedes einzelnen Studenten sowie des Gesamtniveaus der Lehrgangsstufe.
- **Abschluss-Test** - zur Gesamtbewertung der Ergebnisse am Ende der Schulungsaktivitäten in Form eines Zertifikats, eines Abschlusses und/oder einer Zertifizierung/eines Nachweises von Kompetenz.

Alle Tests werden nach ein Punktesystem ausgewertet. Der Abschluss-Test wird außerdem nach Kriterien beurteilt, die von dem Kunden oder beauftragenden Institut angefragt oder vorgegeben sind.

Begleitend kann dazu ein standardisiertes Kandidatenprofil angeboten werden.

#### 1.2. Überprüfung der Lernatmosphäre

Da es schwieriger ist, die Lernatmosphäre quantitativ zu erfassen, sollte nach folgenden Gesichtspunkten zugrunde gelegt werden:

##### **1.2.1. PUNKTUELL**

Es ist wichtig, die Studenten/Lernenden auf Regelmäßigkeit und Genauigkeit hin zu überprüfen. Dies ermöglicht eine Einschätzung ihrer gegenwärtigen und zukünftigen Interessen und ihres Engagement an den geplanten Aktivitäten

##### **1.2.2. MOTIVATION**

Motivation ist ein sehr wichtiges Element für die Entwicklung guter Beziehungen innerhalb des Lehrgangs und zum raschen Aufbau einer konstruktiven Kommunikation zwischen Dozent und Student/Lernenden. Dieser Indikator zeigt sehr gut die Übereinstimmung zwischen den geplanten Lehrinhalten und den beruflichen Interessen der Studenten/Teilnehmer.

##### **1.2.3. ZUSAMMENARBEIT UND KOOPERATION**

Die Überprüfung des Lernumfelds kann sich auf beides beziehen, auf die Mitarbeit der Studenten an den geplanten Aktivitäten sowie auf der Zusammenarbeit der Studenten untereinander. Dies begünstigt persönliche und gleichberechtigte Beziehungen, die es den Studenten erleichtern eine gute Gesamtatmosphäre zu schaffen.



### 1.2.4. INDIVIDUELLES ENGAGEMENT ZUM LERNEN

Diese Komponente ist eine Art Zusammenfassung aller vorherigen Elemente, aber fokussiert auf die individuelle Mitwirkung bei den Aktivitäten. Sie zeigt die Bemühungen um und die Erreichung der vorgegeben Lernziele. Eine hohe Beteiligung in den vorgegebenen Aktivitäten ist die Basis zur erfolgreichen Absolvierung jedes Kurses.

## 2. Beurteilungsmethoden

Die zur Verfügung stehenden Beurteilungsmethoden werden nachfolgend nochmals zusammenge-stellt; zuerst diejenigen, die das Lernen selbst betreffen, danach die, die das Lernumfeld betreffen.

### 2.1. Methoden zur Überprüfung des Lernerfolgs

Auf den kommenden Seiten werden die Werkzeuge nach folgenden Kategorien im Detail aufgeführt:

- Weiterbildung
  - Längerfristige Lehrgänge - Zertifizierung und Spezialisierung
  - Betriebliche Fortbildung - Verbesserung von Kompetenzen
- Ausbildung - analog zu den verschiedenen Stufen der Trainingskurse, wie:
  - Auswahlphase, Schulungsbeginn
  - „laufender“ Kurs
  - Endphase, Abschluss

## Beurteilungsmethoden der Lernerfolge Tabellarische Übersicht

Kategorie	Weiterbildung
<b>Auswahlphase/ Kurs-Beginn</b>	<i>Hauptelemente</i>
Auswahlverfahren	1. Formale Bewertung, wenn die Anzahl der Bewerber die der Studienplätze übertrifft 2. Art der Qualifikationstests A) MULTIPLE-CHOICE-TEST (Überprüfung des vorhandenen Wis-sens B) FREIER ANTWORTTEST (Test der beruflichen Eignung und Kenntnisse im vorgesehenen Gebiet) C) INDIVIDUELLE BEFRAGUNG (unter Berücksichtigung der Erfahrungen, Motivationen und des persönlichen Verhalten)
<b>Laufende Kurs</b>	<i>Hauptelemente</i>
Praxis  Beurteilungsunterlagen für Studenten	1. Praktische Leistungsprüfungen durch individuelle Arbeitsnachweise kombiniert mit freien Antworttests, IT- und Sprach-Übungen. Die Inhalte beziehen sich auf die jeweiligen Module. Die Überprüfung kann der Dozent in allgemeiner oder individueller Form gestalten. 1. Die Ergebnisse dieser Leistungs-Überprüfung werden in den Bewertungsunterlagen der Studenten festgehalten, die dann in die endgültige Beurteilung eingeht.
<b>Abschlussphase</b>	<i>Hauptelemente</i>
Beurteilungsunterlagen für Studenten  Abschluss-Beurteilung	1. Die laufende Aktualisierung des Beurteilungsunterlagen (acht Indi-kationen, fünf Parameter) bietet die Grundlage zur Ermittlung des durchschnittlichen Abschlussergebnisses für die Zulassung zur Abschlussprüfung. Die Gesamtbeurteilung setzt sich demnach aus den Abschlussbewertungen jedes einzelnen didaktischen Moduls zusammen (abgeschlossene Fähigkeitsbereiche). 2. Schriftliche Prüfung: a) Multiple-Choice-Test b) Freier Antwort Test c) evtl. Praxistest 3. Individuelle Prüfung: d) Diskussion über Thema der schriftlichen Prüfung e) Erörterung von Arbeits-Thesen f) Prüfungsfragen zum Trainingsprogramm



## **2.2. Methoden zur Überprüfung der Lernumfelds**

Jeder Lehrer/Dozent entwickelt basierend auf seinen eigenen Erfahrungen ein individuelles Überprüfungsdokument, das in die Beurteilungsunterlagen eingeht und zur Überprüfung der Lernfortschritte dient (siehe die vier Indikatoren, Kapitel 1.2).

Diese Dokumente sind Teil der Bewertungsunterlagen zur Beurteilung des Lernklimas, die der Koordinator erarbeitet und die in Kapitel 3.2. beschrieben sind.

## **3. Beurteilungskriterien**

Die Bewertung der erzielten Ergebnisse und die zugrunde liegende Methode basierend auf den Beurteilungsunterlagen für Studenten, muss nach zwei verschiedenen Beurteilungsbereichen unterscheiden werden:

- die Didaktik
- Lernklima

### **3.1. Beurteilungsunterlagen für Studenten (didaktisch)**

Für jeden Studenten/Teilnehmer enthalten diese Unterlagen eine Beurteilung der fachlichen Kompetenzen, Lernbereitschaft und der Fähigkeit zum Selbstmanagement bei Beginn und zum Abschluss des Kurses sowie in der praktischen Arbeit anhand einer 100-Punkte-Skala. Das Lehrklima berücksichtigt die zuvor beschriebenen Elemente: Pünktlichkeit, Motivation/Impulse, Zusammenarbeit und Engagement.

Diese Parameter sind Basis einer Gesamtbeurteilung, zu der jeder Dozent jedes einzelnen Fachgebiets beiträgt.

Der Koordinator des Instituts sammelt die so erstellten Bewertungsunterlagen von den Lehrern jedes einzelnen Moduls, und stellt sie zu einem abschließenden Ergebnis zusammen: Es wird letztendlich ein Ergebnis aus dem Durchschnitt der angegebenen Werte von jedem Lehrer für jeden untersuchten Modul ermittelt.

Im Zuge der Endprüfung werden diese Bewertungsunterlagen für das Lehrpersonal zusammengefasst und dienen der Erstellung einer Gesamt-Beurteilung.

### **3.2. Qualitätsparameter für die Beurteilungsunterlagen**

Wenn das Endresultat insgesamt niedriger als 60 Punkte ist, muss die verantwortliche Person (QM) darüber informiert werden, dass es dieses abweichende Ergebnis gibt.

## **3.3. Beurteilung des Lernklimas**

Für die Beurteilung des Lernklimas müssen die Bewertungsunterlagen für die Studenten von jedem Dozenten und für jedes Modul berücksichtigt werden.

Diese Daten werden in einem gesonderten Dokument für die Bewertung des Lernklimas gesammelt, in dem die Durchschnittsergebnisse der Studenten-Bewertungsunterlagen jedes Dozenten zusammengefasst sind. Diese dient zur Ermittlung des Durchschnittswerts für jeden Studenten in den 3<sup>1</sup> Beurteilungsstufen, die im Handbuch beschrieben sind, sowie des abschließenden Gesamtergebnisses aller Studenten / Teilnehmer.

Für dieses Dokument ist der Kurskoordinator verantwortlich.

### **3.4. Qualitätsparameter für die Beurteilungsunterlagen für das Lernklima**

Wenn das Endresultat niedriger als 60 Punkte ist, muss die verantwortliche Person (QM) darüber informiert werden, dass es ein abweichendes Ergebnis gibt.

### 3.Vorlagen für Bewertungsbögen (Dokument A14\_003)

#### ERHEBUNG DER TEILNEHMERZUFRIEDENHEIT z.B. an der Hand von Standardbenotung

Dauer (h)

Beurteilung von	Modul	Funktion	Unzureichend	Befriedigend	Hervorragend	Punkte
A: Punkte von 100			A<51	51<A<92	A>92	
		Dozent				
		Dozent				
		Dozent				
		Dozent				
		Dozent				
		Dozent				
		Trainer				
		Trainer (intern)				
		Dozent				
		Trainer				
		Praxisbetrieb				
		Koordinator				
		Assistent				
<i>Allgemeine didaktische Qualität</i>						
<i>Kurs-Verfügbarkeit</i>						
<i>Lernklima</i>						
<i>Didaktische Qualität der Arbeitsmaterialien</i>						
<i>Qualität der Arbeitsräume</i>						
<i>Qualität Praktikum</i>						
<i>Didaktische Ziele</i>						
<i>Gesamtqualität des Kurses</i>						
<i>(von Kursinstitut auszufüllen)</i>	Beobachtungen					
Unterschrift Evaluator						
Unterschrift Koordinator						

<sup>1</sup> Italien: Ungenügend, Akzeptiert, Hervorragend: [C07\_006\_Evaluation\_Institutes\_Template\_1]

Auch in der BRD wird das EU Angewandte 100 Punktesystem mehr und mehr angewandt und dient hier als Grundlage

Achtung: anonym auszufüllen!

**BEWERTUNG DER TEILNEHMER-ZUFRIEDENHEIT**

Erhebungszeit (h)

Untersuchungsgebiet			Unzureichend	Befriedigend	Hervorragend	Bemerkungen
<i>A: Punkte von 100</i>			A<52	53<A<92	A<93	
<i>Unterrichtsbeteiligung</i>						
<i>Management-Qualität</i>						
<i>Kurs-Verfügbarkeit</i>						
<i>Qualität des Unterrichts-Raumes</i>						
<i>Praktikums-Qualität</i>						
<i>Unterrichts-Ziele</i>						
<i>Gesamte Kursqualität</i>						
<i>(von Kursinstitut auszufüllen)</i> Beobachtungen						
Unterschrift Evaluator						
Unterschrift Koordinator						
Ort und Datum						

Achtung: anonym auszufüllen

**BEWERTUNG DER TEILNEHMER-ZUFRIEDENHEIT**

Erhebungszeit (h)

Untersuchungsgebiet			Unzureichend	Befriedigend	Hervorragend	Bemerkungen
<i>A: Punkte von 100</i>			A<52	53<A<92	A<93	
<i>Vorkenntnisse der Teilnehmer</i>						
<i>Leitung des Kurses</i>						
<i>Kurs-Verwaltung</i>						
<i>Unterrichtsbeteiligung</i>						
<i>Lernziele</i>						
<i>Gesamte</i>						
<i>Kursqualität</i>						
<i>(von Kursinstitut auszufüllen)</i> Beobachtungen						
Unterschrift Evaluator						
Unterschrift Koordinator						
Ort und Datum						

**Beispiel**

Zeitaufwand (h)

Anzahl TN	15	14		
Anzahl Dozenten und Trainer	6	6		
Anzahl der Schulunternehmen	7	7		
<b>Beurteilung TN</b>	<b>Unzureichend</b>	<b>Befriedigend</b>	<b>Hervorragend</b>	
Dozenten	1	4	9	
Trainer	4	9	1	
Praktikumsbetriebe		8	6	
Trainer in Praktikumsbetrieben		7	7	
Koordination			14	
Sekretariat			14	
Ziele				
<i>Gesamte didaktische Qualität (%)</i>	5,10	12,24	52,04	100,00
Verfügbarkeit	3	6	5	
Unterrichtsräume		14		
Didaktisches Material		14		
Werkstätten, Übungsräume		13	1	
Praktikumsbetriebe - Erreichbarkeit der Trainer	3	6	5	
<i>Management-Qualität (%)</i>	8,57	75,72	15,71	
<i>Niveau der Gesamtezufriedenheit (%)</i>	6,84	59,29	33,88	100,00
<b>Beurteilung Dozenten / Trainer</b>	<b>Unzureichend</b>	<b>Befriedigend</b>	<b>Hervorragend</b>	
<i>Niveau der Teilnehmerbeteiligung</i>			6	
<i>Kurs-Management</i>			6	
<i>Kurs-Verfügbarkeit</i>			6	
<i>Qualität der Unterrichtsräume</i>			6	
<i>Qualität der Praktikumsräume</i>			6	
Ziele		6		
<i>Niveau der wahrgenommenen Qualität (%)</i>	0,00	0,00	100,00	100,00
<b>Firmeninterne Schulungen</b>	<b>Unzureichend</b>	<b>Befriedigend</b>	<b>Hervorragend</b>	
<i>Teilnehmerbeteiligung</i>		6	1	
<i>Kurs-Management</i>		5	2	
<i>Kurs-Verwaltung</i>		7		
<i>Kurs-Verfügbarkeit</i>		5	2	
Ziele	3	3	1	
<i>Niveau der wahrgenommenen Qualität (%)</i>	8,57	74,28	17,14	100,00
<i>Gesamtbeurteilung durch Teilnehmer/innen (%)</i>	5,14	44,52	50,34	100,00
(von Kursinstitut auszufüllen) Beobachtungen				
Unterschrift Evaluator				
Unterschrift Koordinator				
Ort und Datum				

## 4. Vorlage für Formblatt zu Bescheinigung der Bewertungen (gemäß AI4\_003)

Titel...

Dokument, Tabellen gemäß des Handbuchs sind verfügbar: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Unterschrift: ..... Datum: .....
Liste der Kriterien, die nicht evaluiert werden konnten:	Gründe:
Fehler und Mängel:	Ursachen:  Unterschrift: ..... Datum: .....
Datum für 2. Evaluierung (Wiederholung der Evaluation):	Unterschrift: ..... Datum: .....

## 5. Fragebogen für die Dozentenbewertung (A08\_003)

Dieser Fragebogen soll nicht als Prüfungsunterlage zur Auswahl von Kandidaten verstanden werden. Es dient vielmehr als Basis eines Jobinterviews, also als Dialogvorschlag zwischen dem/der Kandidaten/in und dem Personalverantwortlichen.

**Erste Annahme: Sie haben eine heterogenen Gruppe von Student/innen. Auszubildende haben immer eine unterschiedliche „Lernbiographie“.**

**Wie gehen Sie mit dieser Tatsache um?**

- Sie bieten der Gruppe viele verschiedene Inputs für jedes neue Thema an.
- Sie differenzieren das Unterrichtsmaterial gemäß der unterschiedlichen Lerngeschwindigkeit der Student/innen.
- Sie verdeutlichen der Gruppe, dass Unterschiede in der Lerngeschwindigkeit durch intensivere individuelle Hausarbeit ausgeglichen werden muss.
- In der ersten Lehrinheit sortieren sie die zu langsamen Student/innen aus.

**Zweite Annahme: Es gibt kein geeignetes Lehrbuch, nach dem Sie unterrichten können; Sie müssen ihr eigenes Lehrmaterial erstellen.**

**Wie gehen Sie damit um?**

- Sie kopieren Theorie-Texte, z.B. aus anderen Lehrbüchern, und beauftragen die Student/innen, die Inhalte selbst zu erarbeiten.
- Sie kopieren alle aktuellen Veröffentlichungen zu jedem Thema und geben diese ihren Student/innen.
- Sie starten jeden einzelnen Unterricht prinzipiell mit selbstentworfenen Präsentationen über das Lehrgebiet (Overhead, Power Point, etc).
- Sie starten den Unterricht jeden Tag mit einer Befragung der Student/innen über den Stoff des Vortages.
- Sie beauftragen die Student/innen, den Unterrichtsbeginn selbst zu organisieren
- Sie erstellen Fragebögen als Hilfsmittel zur Strukturierung des Lehrstoffes und als Lernhilfe.
- Sie erstellen Fragebögen, um die Student/innen in ihrem Lernfortschritt besser kontrollieren zu können (= unterschiedlicher Einsatz von Fragebögen)
- Sie Arbeiten mit unterschiedlichen Medien (Texte, Filme, Audiokassetten,..)
- Ihre Student/innen beginnen prinzipiell zu Kursbeginn, ihre eigene Lernsystematik über das Internet zu entwickeln.

**Aus Ihrer Sicht sollte Unterricht folgende Elemente beinhalten:**

- Eine Einführung in das Fachgebiet
- Eine Trainingsphase: Die Student/innen erwerben, verstehen und wenden den Lehrstoff aus eigener unabhängiger Bemühung an.
- In einer zweiten Phase sollte die gesamte Student/innen-Gruppe den Lehrstoff gemeinsam reflektieren. So entwickeln sie Verhalten, Ethik und die Fähigkeiten, im Team zu arbeiten

**Die Motivation der Student/innen kann im den Lehrprozess hoch gehalten werden durch:**

- Diskussion über Lehrziele (also was im Verlauf des Unterrichts erreicht werden soll) und Vereinbarung mit den Student/innen, wie individueller Lernfortschritt kontrolliert werden können.
- Tests am Ende einer Lerneinheit oder Tages zur Kontrolle der Erreichung der vom Lehrer definierten Lernziele (= andere Sicht von Lernzielen).
- Finden eines Lern-Rhythmus der sowohl Leistung als auch Entspannung beinhaltet.
- Eindeutiges und wiederholtes Erarbeiten des Zusammenhangs zwischen dem Lehrinhalt und den beruflichen Perspektiven der Teilnehmer/innen.

***Ihr Unterricht kann charakterisiert werden durch:***

- Eine in Hinblick auf berufliche Orientierung individuelle Unterstützung und Ermutigung der Teilnehmer/innen?
- Das Verständnis, dass alle Verkaufsaktivitäten immer in der Öffentlichkeit und gleichzeitig in einem Team ablaufen?
- Die Teilnehmer sollten körperliche, emotionale und mentale Stärken (und „Souveränität“) für die Bewältigung dieser Situation entwickeln?

## 6. Beispiel für eine Unterrichtseinheit (A14\_006): Entwicklung eines virtuellen Bioladens

Sollte so realitätsnahe wie möglich gestaltet werden und mehrere verschiedene Unterrichtsmodule mit einbeziehen! In der Einführung bekommen die Teilnehmer verschiedene Modelle eines Verkaufsorts für Bioprodukte vorgestellt:

Bio-Fachhandel - Bio-Supermarkt - Direktvermarkter auf Wochen-Märkten - Lebensmittel-Einzelhandelsgeschäft.

Die Teilnehmer werden nun für die Projektzeit in verschiedene Gruppen eingeteilt; diese Gruppen entwerfen mit steigendem Anspruchsniveau ihren eigenen Bio-Laden.

Das dazu notwendige Wissen, um diese Aufgaben zu bewältigen, wird den Studenten im laufenden Unterricht vermittelt. Somit kann Expertenwissen sofort bei der praktischen Arbeit umgesetzt, verstanden und auch reflektiert werden. Unterrichtsprojekte, die nicht in der Praxis erprobt werden können, finden eine ideale Anwendung in der Schaffung einer virtuellen Welt, die der Wirklichkeit so nahe wie möglich kommt.

### Einführungs-Woche

- 1. Aufgabe:** Planung des eigenen Geschäfts:  
Standort - Größe - Name - voraussichtliches Kundenprofil - Basiskonzeption - Ausstattung des Geschäfts

### Einführung in den Bio-Landbau

- 2. Aufgabe:** Start einer Informations-Kampagne über biologischen Landbau:  
Veranstaltung - Verkostung - Entwickeln von Informationsmaterial

### Warenkunde und Zusammensetzung des Warensortiments

- 3. Aufgabe:** Sortimentsplanung von Früchten und Gemüse, die verkauft werden sollen
- 4. Aufgabe:** Entwurf einer Gemüse-Theke (Arrangement von Obst und Gemüse)
- 5. Aufgabe:** Planung von anderen Sortimenten (Käse, Wein, glutenfreie Produkte, etc)

### Unternehmensphilosophie

- 6. Aufgabe:** Formulierung eines eigenen Führungskonzepts

**Arbeitsorganisation** (Aufgaben, Verteilung von Aufgaben, Zusammenarbeit, interne Information und Kommunikation, Arbeitszeiteinteilung, Entlohnung, Management und Führung)

- 7. Aufgabe:** Entwickeln von Checklisten (für alle oben genannten Aufgaben); „Kunst und Wissenschaft des Verkaufs“.
- 8. Aufgabe:** Entwickeln eines professionellen Infoblatts für die zukünftigen Kunden.



## 7. Deckblattauszug der Dokumenten-Entwicklungsphase (A15\_001)

	<b><i>Errata / Vorwort</i></b>	
Titel	Vorwort	Date: 08.12.2008
Filename	B00_000D Vorwort	
Autor:	F. Richter	02.04.2009
Überarbeitung durch	F Richter	
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann und Elisabeth Reuter	
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>Vorwort</b>	
	<b><i>Errata / A01_001_Bezeichnungungen</i></b>	
Titel	Interne Struktur des Handbuchs	Date:
Filename	C01_002_interne_Handbuchstruktur	
Autor:	F Richter / Übersetzung B01_002	03.04.2009
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A01_001_Bezeichnungungen innerhalb des Dokuments, Definitionen</b>	
	<b><i>Errata / Dokumentenmanagement</i></b>	
Titel	Dokumentenmanagement	Date:
Filename	C06_docustucture	
Autor:	F Richter	
Überarbeitung durch	F Richter Übersetzung	02.04.2009
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A01_003_Beschreibungen des im HB benutzten Dokumentenmanagement</b>	
	<b><i>Errata / Personalmatrix und Verantwortlichkeiten</i></b>	
Titel	Personalmatrix	Date: 18.12.08
Filename	C04_003_Draft_Personal_Matrix D	
Autor:	Fritz Richter	
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A04_003_Personalmatrix und Verantwortlichkeiten</b>	
	<b><i>Errata / Inhalt Basiswissen</i></b>	
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandards - 1. Basis-Qualifikationen	Datum:
Dateiname	C06_001_Inhalt_Basisqualifikationen	
Autor:	Ulrich Diermann	08.08.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter (Deutsche Übersetzung)	21.12.2008
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann (Korrektur deutsche Übersetzung)	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A06_001_Inhalt Basiswissen</b>	
	<b><i>Errata Inhalt Produktwissen</i></b>	
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandard für die operative Ebene - 2. Produktwissen	Date:
Filename	C06_002_Inhalt_Produktwissen	

Autor:	Ulrich Diermann	08.08.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter - deutsche Übersetzung	30.01.2009
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann - Korrektur deutsche Übersetzung	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
Validation resp Mgmt	Fritz Richter (NL, D, It, Cz, A)	24.04.2009
Inhalt Kontrolle	Elisabeth Reuter	14.04.2009
HB Dateiname	<b>A06_002_Inhalt Produktwissen</b>	
	<b><i>Errata / Inhalt Betrieb</i></b>	
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandards für die	
operative Ebene - 3. Betrieb	Datum:	
Dateiname	C06_004_Inhalt_Market	08.08.2008
Autor:	Ulrich Diermann	08.08.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter (Deutsche Übersetzung)	21.12.2008
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann (Korrektur deutsche Übersetzung)	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A06_003_Inhalt Betrieb</b>	
	<b><i>Errata / Inhalt Markt</i></b>	
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandards für die	
operative Ebene - 4. Marketing	Datum:	
Dateiname	C06_004_Inhalt_Market	08.08.2008
Autor:	Ulrich Diermann	08.08.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter (Deutsche Übersetzung)	21.12.2008
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann (Korrektur deutsche Übersetzung)	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
HB Dateiname	<b>A06_004_Inhalt Markt</b>	
	<b><i>Errata / Inhalt Basiswissen Management</i></b>	Date:
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandards für die Führungs-Ebene	
- 5. Management		
Filename	C06_005_Inhalt_Managementwissen	
Autor:	Ulrich Diermann	01.12.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter - deutsche Übersetzung	31.12.2008
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann - Korrektur deutsche Übersetzung	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
Validierung	Fritz Richter	24.04.2009
HB Dateiname	<b>A06_005_Inhalt Basiswissen Management</b>	
	<b><i>Errata / Inhalt Markt Management</i></b>	Date:
Titel	Inhalte / Qualifikationsstandards für die Führungs-Ebene	
- 5. Management		
Filename	C06_005_Inhalt_Managementwissen	
Autor:	Ulrich Diermann	01.12.2008
Überarbeitung durch	Fritz Richter - deutsche Übersetzung	31.12.2008
Überarbeitung durch	Ulrich Diermann - Korrektur deutsche Übersetzung	31.03.2009
Überarbeitung durch	Elisabeth Reuter - Unterrichtszeitvorgaben	19.04.2009
Validierung	Fritz Richter	24.04.2009
Handbook File Name	<b>A06_005_Inhalt Markt Management</b>	

	<b><i>Errata / Kriterien zur Bewertung</i></b>	
Titel	Zertifizierungskriterien für Institute	Date:
Filename	C07_003_Criteria_Certification_Institutes	Date:
Original:	C07_003_Criteria_Certification_Institutes	
Autor:	Costanza Djalili Melinda Kincses, Gaetano Sinatti	03.04.08
Überarbeitung durch	Fritz Richter	09.04.08
Überarbeitung durch	Fritz Richter (Übersetzung)	3.04.2009
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A07_003_Kriterien zur Bewertung von Bildungseinrichtungen</b>	
	<b><i>Errata / Beurteilungssysteme</i></b>	
Titel	Beurteilungssystem	Date:
Filename	B07_005_Beurteilungssysteme Institut	
Original:		
Autor:	Draft of Associazione Terre dell'Adriatico - Adrialand	04.06.2008
Überarbeitung durch	F Richter (Deutschübersetzung)	08.12.2008
Validierung	F Richter	31.05.2009
HB Dateiname	<b>A07_005_Beurteilungssysteme</b>	
	<b><i>Errata / Zertifizierungsstruktur</i></b>	
Title	Certification Process and Responsibilities for Quality Assurance System of Eco-Quality	
Date: 13.08.2008		
File Name	B08_0031_Certification_Structure	
Autor:	Fritz Richter	04.08.2008
Überarbeitung durch	F Richter; Übersetzung ins Deutsche	20.05.2009
Validation resp Mgmt	F Richter	15.05.2009
HB Dateiname	<b>A08_001_Zertifizierungsstruktur</b>	
	<b><i>Errata / Dozentenhandbuch</i></b>	
Titel	Dozentenhandbuch	Date:
Filename	B08_001_Dozentenhandbuch	
Original:	C08_001_Lecture_Handbook	
Autor:	Elisabeth Avakian-Reuter	30.06.2008
Überarbeitung durch	F. Richter Übersetzung Deutsch	03.04.2009
HB Dateiname	<b>A14_001_Dozentenhandbuch</b>	
	<b><i>Errata / Struktur und Verantwortung Lokaler QM</i></b>	
Titel	The structure and responsibilities of local Q- Management	
Filename	B12_001 structure local QM	
Autor:	Fritz Richter	
HB Dateiname	<b>A12_001_Struktur und Verantwortung Lokaler QM</b>	

***Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.***

ORA (Organic Retailers Association)  
Seidengasse 33-35/13  
A-1070 Vienna, Austria  
Phone: +43-1-907 63 13/25  
Fax: +43-1-907 63 13/20  
E-mail: [info@o-r-a.org](mailto:info@o-r-a.org)  
Web: [www.o-r-a.org](http://www.o-r-a.org)