

Novi poklici in kvalifikacije za profesionalizacijo »Second-Hand« sektorja

Quali Pro ——— ————— *Second Hand*



Koncept za razvoj kvalifikacijskih profilov za poklicno izobraževanje in usposabljanje in nadaljnje usposabljanje v »Second-Hand« sektorju

Heike Arold

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

Vsebina

1	Uvod.....	4
2	Delovni procesi in naloge, ki se nahajajo v Second-Hand sektorju	5
2.1	Delovni procesi in naloge, ki se nahajajo na vseh področjih znotraj sektorja	5
2.2	Delovni procesi in naloge, ki so specifični na določenih področjih	7
3	Definicija pojmov »kompetenca«, »zmožnost« in »spretnost«	8
3.1	Pomen pojma »kompetenca«	8
3.2	Pomen pojmov »zmožnosti in spretnosti«	9
4	Ključni delovni procesi, delovne naloge in potrebne kompetence za pripravo kvalifikacijskega profila	10
5	Pregled ključnih delovnih procesov, delovnih nalog in potrebnih kompetenc za pripravo kvalifikacijskih profilov	11
6	Iskanje možnih kvalifikacijskih konceptov.....	22

Ta koncept je bil razvit znotraj partnerstva v okviru Leonardo da Vinci projekta "QualiProSecondHand" pod vodstvom "Institute Technology and Education (IT+B)" Univerze v Bremnu.

Projektno partnerstvo:

▪ die umweltberatung	Vienna Austria	Johanna Leutgöb Angelika Hackel
▪ RREUSE	Brussels Belgium	Paolo Ferraresi Sergio Michelini
▪ Jordanka Andreeva - Smoljan	Madan Bulgaria	Jordanka Andreeva Ivanka zur Oven
▪ Tervatulli Ltd	Oulu Finland	Annikka Jarva Saila Lampela
▪ Center RS za poklicno izobraževanje – CPI (Centre of the Republic of Slovenia for VET)	Ljubljana Slovenia	Darja Starkl
▪ Coleg Morgannwg	Pontypridd United Kingdom	Tony Hitchins
▪ Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit e.V. (BAG)	Berlin Germany	Martin Koch
▪ Qualifizierungs- und Arbeitsförderungsgesellschaft Dresden mbH (QAD)	Dresden Germany	Ulrike Markmann Christiane Buhle

1 Uvod

Leonardo da Vinci projekt z naslovom "QualiProSecondHand" je tesno povezan z dolgoročno strategijo Evropske unije na področju okoljske politike in usposabljanja. Projekt je osnovan na revidirani lizbonski strategiji iz leta 2005 ter sledi ciljem trajnostnega razvoja in ustvarjanja novih delovnih mest. Z namenom implementacije zahtevanih ciljev je bil glavni poudarek projekta večja profesionalizacija tega sektorja, poseben poudarek pa je bil namenjen pridobivanju kvalifikacij in nadaljnjemu usposabljanju zaposlenih. S pomočjo znanstveno raziskovalnih instrumentov in pristopov v poklicnem izobraževanju in usposabljanju, kot npr. sektorske analize, študij primerov, strokovnih delavnic in intervjujev, ki so bili izvedeni v sedmih evropskih državah (Nemčija, Avstrija, Belgija, Finska, VB, Slovenija in Bolgarija), so partnerji v projektu prišli do številnih rezultatov. V prvi fazi ti rezultati prispevajo k izdelavi pristopa za razvoj kvalifikacijskih profilov. Takšen koncept je osnova za uvajanje sektorsko specifičnega nadaljnega usposabljanja ter za razvoj začetnega usposabljanja in tako tudi za pregled poklicev v »Second-Hand« sektorju v Evropi, seveda ob upoštevanju posebnih potreb in pogojev ciljne skupine, ki jo predstavljajo »nizko kvalificirani posamezniki in prikrajsane skupine«. V naslednji fazi, če bo možno v okviru nadaljevanja projekta, pa se priporoča razvoj in testiranje ustreznih kvalifikacij ali začetnega usposabljanja. Pristop oziroma koncept za razvoj kvalifikacijskih profilov v »Second-Hand« sektorju, ki je tukaj prikazan, primarno temelji na dolgoletnih izkušnjah, ki jih ima organizacija, ki vodi projekt (koordinator projekta), to je "Institute of Technology and Education (ITB)" Univerze v Bremnu, in sicer na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja in znanstveno raziskovalnega dela ter na izkušnjah, ki jih je organizacija pridobila skozi delo na projektih v preteklih letih. Izbran znanstveno raziskovalni pristop, s pomočjo katerega je bila opravljena analiza dela v sektorju in ki je bil uporabljen za razvoj kvalifikacijskih profilov in profilov začetnega usposabljanja, se ni izkazal le kot uspešen, ampak je tudi prispeval k učinkoviti in trajnostni implementaciji novih pristopov usposabljanj v Evropi. V zvezi s tem naj omenimo dva Leonardo da Vinci projekta: prvi je Leonardo da Vinci projekt "Vehicle mechatronics", ki je bil izpeljan v letu 1997, in v okviru katerega je bil pripravljen poklic »mehatronik vozil« za potrebe avtomobilskega sektorja, drugi pa je Leonardo da Vinci projekt »Recyoccupation«, ki je bil izpeljan v letu 2000 in znotraj katerega je bil razvit poklic »eco-recycler« za potrebe sektorja za recikliranje. Tako kot tudi v projektu »QualiProSecondhand«, sta bila zgoraj omenjena evropska poklica razvita na osnovi kvalitativne študije sprememb delovnih nalog, kot tudi struktur in analize delovnih odnosov in procesov.

Za razvoj sektorsko specifičnih kvalifikacij ali začetnega usposabljanja pa je bilo bistvenega pomena, da se natančno določijo potrebni sektorsko specifični delovni procesi in delovne naloge. To je bilo opravljeno v okviru študij primerov poklicev na različnih poslovnih področjih sektorja (tekstil, CD-ji, naprave za shranjevanje zvoka in slike, knjige, pohištvo, električne in elektronske naprave). Predstavljeni pristop za razvoj kvalifikacijskega profila za evropski »Second-Hand« sektor, ki je bil načrtovan v okviru projekta »QualiProSecondHand«, nudi v poglavju 2 pregled sektorsko specifičnih ključnih delovnih procesov in delovnih nalog ter ključnih delovnih procesov in nalog, ki ustrezajo vsem poslovnim področjem tega sektorja. Cilj kakršnihkoli usposabljanj, tudi začetnih usposabljanj, je nudenje oziroma posredovanje tako teoretičnega kot tudi praktičnega znanja ter pridobivanje potrebnih kompetenc in spretnosti, ki so potrebne za izvajanje različnih delovnih nalog. Natančna predstavitev v

obliki tabele se nahaja v poglavju 5. V poglavju 6 pa si lahko ogledate pregled možnih oblik in struktur usposabljanj ali začetnih usposabljanj, ki so bile pripravljene na osnovi identificiranih delovnih procesov in delovnih nalog ter kompetenc, ki so potrebne za izvajanje dela. V skladu s priporočili ekspertov v sektorju se še posebej upoštevajo potrebe ciljne skupine, t.i. »zaposlenih v Second-Hand sektorju«, ki so v velikem številu nizko kvalificirani ali pa predstavniki prikrajšanih skupin.

2 Delovni procesi in naloge, ki se nahajajo v Second-Hand sektorju

Kot so pokazali rezultati analize »Second-Hand« sektorja v Evropi, obstaja v okviru sektorja veliko število različnih delovnih procesov in nalog. Natančen pregled delovnih procesov in nalog v okviru konkretnih študij primerov je pokazal, da obstaja jasna diferenciacija med sektorsko specifičnimi delovnimi procesi in nalogami in med delovnimi procesi in nalogami, ki so relevantni za vsa delovna področja. Ustrezni delovni procesi in naloge so povzeti v Evropskem poročilu o dobri praksi, študiji o kvalifikacijskih potrebah, pristopih in strategijah v »Second-Hand« sektorju v Evropi. Na tem mestu je potrebno tudi opozoriti, da se natančen opis vseh delovnih procesov in nalog v »Second-Hand« sektorju, ki so opisani v evropskem poročilu dobre prakse, lahko povzame in uporabi iz tega poročila za pregled kvalifikacijskih potreb, pristopov in strategij v sektorju.

2.1 Delovni procesi in naloge, ki se nahajajo na vseh področjih znotraj sektorja

Analiza značilnosti delovnih procesov na področju "Second-Hand" sektorja je pokazala, da se pojavljajo nekatere naloge, ki jih najdemo na vseh štirih področjih delovanja sektorja. Na vseh štirih področjih najdemo tri ključne naloge:

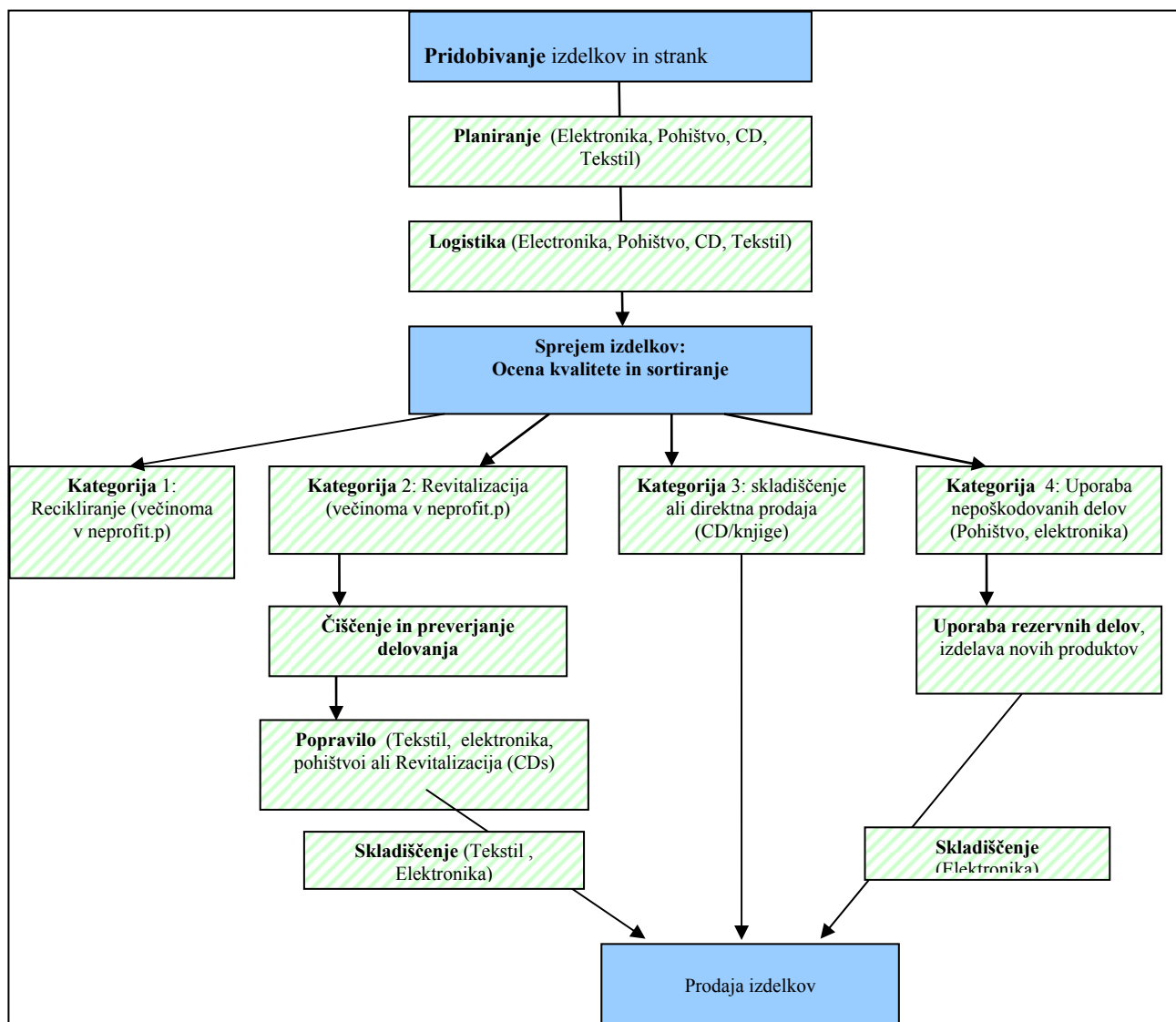
- Pridobivanje donacij
- Sprejem izdelkov
- Prodaja izdelkov

To prikazuje Slika 1 (modro obarvano). Te tri naloge imajo na vseh področjih delovanja „Second Hand“ sektorja določene podobnosti.

Ključni delovni proces v "Second Hand" sektorju je sprejem blaga, ocena kvalitete, sortiranje in transport. Te naloge so izvedene v prvi fazi, ko izdelki in blago preidejo v področje „Second Handa“. Zaposleni ocenijo kvaliteto izdelka (ali se blago oceni pred sprejetjem ali po sprejetju je odvisno od same organizacije dela), postavijo prodajno ceno in določijo ali gre izdelek/blago v nadaljni proces ali direktno v prodajo. Na tej podlagi se izdelke in blago uvrsti v različne kategorije: recikliranje, popravilo, skladiščenje, direktna prodaja in uporaba posameznih delov. Te kategorije se razlikujejo glede področje delovanja, načina organizacije podjetja, poslovnega koncepta in različnih strategij. Na primer, faza "popravila" ne obstaja v profitnih podjetjih. Sprejema se samo izdelke dobre kvalitete. Profitni sektor preprosto upošteva ekonomski vidik poslovanja.

Pri sprejemanju izdelkov so, odvisno od izdelka, potrebne različne veščine pri oceni kvalitete izdelka. Na primer spretnosti pri oceni kvalitete CD plošče se zelo razlikujejo od tistih, ki so potrebne za oceno električnih aparatov, tekstila in pohištva. Prodajo izdelkov najdemo v vseh štirih področjih sektorja. Ta faza vsebuje postavitev cene,

evidentiranje izdelkov, predstavitev izdelkov in prodaja. Poleg tega je tu pomembna tudi evidenca artiklov.



Slika 1 Pregled delovnih procesov in nalog, ki se pojavljajo na vseh področjih „Second Hand“ sektorja

Da bi se izdelki dobro prodajali, jih je potrebno predstaviti potencialnim kupcem na atraktiven način. Poleg tega, v tej fazi, storitveni servis in sproti prodajni dogovori, igrajo pomembno vlogo. V tej fazi je pomembno tudi ukvarjanje s samim sistem prodaje. Pri tem so zelo pomembna tehnična znanja ali znanja o trženju. Vendar ta znanja niso tako bistvena, da bi vplivala na uspešnost prodaje.

V celoti gledano, so si naloge, ki jih mora opraviti prodajno osebje v vseh področjih delovanja sektorja zelo podobne. V tej fazi je potrebno zelo malo tehničnega znanja, medtem ko je pri drugih nalogah, kot sta popravila in restavriranje, tehnično znanje zelo pomembno.

Tretji ključni delovni proces vključuje pridobivanje donacij (ne-profitno usmerjena podjetja) ali izdelkov (profitno usmerjena podjetja) in pridobivanje kupcev, da izdelke

kupujejo. Odvisno od samega koncepta poslovanje, ta faza vključuje tudi reklamne aktivnosti, s katerimi pritegnejo donatorje in dobijo izdelke nasploh. Potencialni donatorji in ponudniki rabljenega blaga morajo biti obveščeni o možnostih doniranja in nekako privabljeni k donacijam.

Velik izziv v „Second Hand“ sektorju predstavlja pridobitev blaga, ki je rabljeno in hkrati visoke kvalitete. Tako je cilj pridobiti čim več izdelkov, ki bodo hitro šli v ponovno prodajo. Različne načine oglaševanja prodaje rabljenih izdelkov smo identificirali na vseh področjih delovanja sektorja. Vloga oglaševanja je sicer minorna.

2.2 Delovni procesi in naloge, ki so specifični na določenih področjih

Poleg delovnih procesov, ki se pojavljajo na vseh področjih, smo identificirali tudi določene specifikke. Te specifikke pridejo do izraza, ko pogledamo v tehnični vidik izvedenih nalog v posameznih fazah procesa. Ne glede, najdemo tudi določene strukturne razlike. Na primer, planiranje in logistika nista tako pomembni na področju tekstila, medtem ko sta na ostalih področjih pomembni. Posebnost je bila odkrita v delovnem procesu v fazi po prejetju izdelkov in sicer pri kontroli.

Podobnosti in specifičnosti, ki se nanašajo na kategorije znotraj sortiranja so prikazani v Tabeli 1.

Področje “knjige/CD” je edino področje, kjer se z izdelki ne posebej ukvarjajo in izdelkov ne dajejo v nadaljno obdelavo. Na področju “električnih in elektronskih aparatov” smo kot dodatno specifikko identificirali sprejem rezervnih delov.

Področje	KATEGORIJE sortiranja				
Pohištvo	Obdelava ni potrebna	<i>Popravilo, Restavriranje</i>			<i>Recikliranje</i>
Knjige/CD	Obdelava ni potrebna	<i>(Obdelava zunanjemu izvajalcu)</i>		<i>Skladiščenje</i>	
Elektronski aparati		<i>Vzdrževanje, Popravila</i>	<i>Pridobivanje rezervnih delov</i>		<i>Recikliranje</i>
Tekstil	Obdelava ni potrebna	<i>Reconditioning, Mending, Cleaning</i>		<i>Skladiščenje</i>	

Tabela 1: Primerjava kategorij, ki sopodlaga za sortiranje po področjih

Analiza nalog in njihova medsebojna primerjava jasno kažeta na medsebojne razlike. Te se nanašajo na tehnično zahtevnost nalog, na primer pri sprejemu izdelkov/blaga. Ocena kvalitete zahteva namreč določene tehnične spretnosti ocenjevalca.

Določena znanja in spretnosti so potrebna tudi pri postavitvi cene, oceni stroškov popravila pohištva, tekstila in elektronskih aparatov. Sama zahtevnost izvajanja nalog

se razlikuje od področja do področja. Posebnosti med področji najdemo tudi pri demontaži in reciklaži izdelkov in aparatov.

Razlike najdemo tudi pri nalogah vzdrževanja, čiščenja in popravil. Za vzdrževanje in popravila različnih elektronskih aparatov so potrebne določene spretnosti in tehnična znanja. Ta znanja so spet drugačna pri popravilu ali izdelovanju novega pohištva iz starih pohištvenih delov. Ker je zelo odvisno, kako se pristopi k popravilu in čiščenju tekstila, se določene razlike najdejo tudi na tem področju. Nasprotno, pa se knjige in CD-je ne popravljajo oziroma se z njimi sploh ne ukvarja. Čiščenje CD-jev in DVD-jev je na primer izjema. Ponavadi se to delo posreduje zunanjemu izvajalcu, zato to nalogo ne moremo šteti kot eno od ključnih nalog v delovnem procesu.

Skladiščenje blaga in izdelkov je pomembno na treh področjih: tekstil, električni aparati in CD/knjige. Pohištvo je tukaj izjema. Pri skladiščenju blaga in izdelkov nismo našli nobenih posebnosti, ki bi zahtevali posebna znanja in spretnosti za izvedbo naloge. Na vseh treh področjih poteka skladiščenje približno enako in zahteva podobna tehnična znanja.

Transport blaga (pobiranje in dostava) smo identificirali na področju tekstila, električnih aparatov in pohištva, medtem ko le-to ni tako pomembno oziroma ne igra nobene vloge na področju CD-ji in knjige. Naloge pri transportu so različne in odvisne od vrste blaga oziroma izdelkov.

Katera znanja in spretnosti se zahtevajo za izvedbo posamezne naloge je odvisno tudi od tega ali je to profitno ali neprofitno podjetje. V profitnih podjetjih je velik poudarek na kvaliteti sprejetega blaga. Za profitna podjetja je zelo pomembno, da so sprejeti izdelki in blago dobro ohranjeni. Popravila praviloma ne pridejo v poštev.

Prav tako je pomembna vrsta podjetja – profitno/neprofitno pri demontaži in odstanjevanju poškodovanih in neuporabnih kosov. Odstanjevanje neuporabnih aparatov ali kosov pohištva opravljajo le neprofitna podjetja. Neprofitna podjetja se ukvarjajo tudi z nadaljnjim predelavo.

3 Definicija pojmov »kompetenca«, »zmožnost« in »spretnost«

Poleg različnih delovnih procesov imajo odločilno vlogo za razvoj sektorsko specifičnih kvalifikacij tudi kompetence, zmožnosti in spretnosti, ki so potrebne za ustrezno oziroma pravilno opravljanje delovnih nalog. Tako so za pridobitev ustrezne kvalifikacije potrebne določene kompetence, zmožnosti in spretnosti, ki so podrobno opisane v poglavju 4. Za lažje razlikovanje med pomeni pojmov »kompetenca«, »zmožnost« in »spretnost«, pa so le-ti definirani v poglavjih 3.1 in 3.2

3.1 Pomen pojma »kompetenca«

Pojem »kompetenca« v izobraževanju izhaja iz kompetenčnega modela (Klafkis model) v okviru kritično – konstruktivne didaktike. Pomeni zmožnost in tudi spretnost, ki je potrebna za reševanje problemov ter hkrati pripravljenost in voljo za takšno ravnanje. V izobraževalnem smislu pojem kompetenca združuje in povezuje substantivno kategorične elemente, metodične elemente in elemente, ki izhajajo iz človekove volje ter vključuje njihov transfer k različnim predmetom. V tem pojmu obstaja tudi določena nejasnost oziroma dvoumnost; obstajajo tudi različne definicije, odvisno od konteksta, v katerem se pojem pojavi.

V poklicnem izobraževanju in usposabljanju (v poklicnem izobraževanju in na področju ekonomije), je pojem »kompetenca« definiran kot »dispozicija/nagnjenost k samoorganizaciji«. Tako se smatra, da je oseba, ki poseduje zadostne kompetence za ustrezno in pravilno opravljanje določenih stvari, kompetentna. Kompetence se med drugim lahko pridobi skozi izobraževanje, usposabljanje, izkušnje, samostojno razmišljanje in neformalno učenje ter samoizobraževanje. Od leta 1999 na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja obstajajo štiri ključne kompetence, iz katerih izhajajo tudi vse ostale spretnosti: socialne spretnosti, poklicne spretnosti, metodične spretnosti in osebne spretnosti. Za informacijsko pismenost pa je potrebna kombinacija tehničnega in metodološkega znanja in izkušenj.

Vseeno pa je potrebno opozoriti, da se takšna klasifikacija v znanstvenih razpravah vedno znova pokaže kot problematična. Težko je namreč ločiti vsebino, ki se nanaša na eni strani na tehnične in na drugi strani na metodološke kompetence. Vse bolj postaja tudi očitno, da obstaja zelo malo kompetenc za reševanje problemov, ki bi lahko bile prenosljive na katerokoli specializirano vsebino. Na področju izobraževanja (npr. model Dieter Euler) se bolj uporablja drugačno razlikovanje, tu so na eni strani definirana vsebinska področja poklicnih kompetenc, socialnih kompetenc in osebnih kompetenc, na drugi strani pa znanja, spretnosti in vedenje.¹

Vse kompetence skupaj pa predstavljajo osnovo za t.i. akcijsko kompetenco (kompetenco za učinkovito delovanje). V celoti se torej pojem kompetenca lahko smatra kot generični termin, ki pokriva različne spretnosti in zmožnosti.

Svet Evrope je pojem »kompetenca« definiral kot izkazano zmožnost, znanje, spretnost in osebno, socialno in metodološko spretnost, ki se uporablja v situacijah povezanih s področjem dela in učenja ter za profesionalni in osebni razvoj posameznikov. V okviru evropskega klasifikacijskega okvira pa je pojem »kompetenca« opisan kot prevzemanje odgovornosti in avtonomija. (Svet Evrope, 2007) .

3.2 Pomen pojmov »zmožnosti in spretnosti«

Zmožnosti na splošno predstavljajo vse, kar je oseba zmožna narediti. Biti zmožen narediti določeno stvar (zmožnost) predstavlja del znanja in pomeni praktično spretnost ter tako stoji nasproti teoretičnemu znanju. S pojmom zmožnost poimenujemo tudi izkušnje posameznikov: npr. poklicne izkušnje, znanje jezikov, voziške izkušnje etc. Beseda »zmorem« je torej definirana kot skupek vseh izkušenj. Zmožnost opravljanja določenih stvari brez težav pa se označi kot spretnost. Pomeni tudi zmožnost oziroma znanje, ki je potrebno za opravljanje različnih aktivnosti.²

Zmožnosti so v nasprotju s spretnostmi prirojene ali pa so odvisne od zunanjih okoliščin in tako jih ni potrebno pridobivati. Zmožnosti predstavljajo fizični ali mentalni predpogoj za izvajanje določenih delovnih nalog. To so med drugim fizične zmožnosti in spretnosti, zmožnost racionalnega razmišljanja, zmožnost koncentracije, artikulacije, domišljije, opazovanja etc, odvisno od posameznega dela. Določene zmožnosti pa se lahko izboljšajo skozi usposabljanje. Na drugi strani pa se spretnosti lahko naučimo ali jih pridobimo. Tako se spretnosti razlikujejo od zmožnosti v tem, da se spretnosti lahko

¹ Source: http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29 (access on 23.06.2008)

² Source: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (access on 23.06.2008)

pridobi, pod pogojem da ima oseba posebne zmožnosti, da spretnosti realizira. Spretnosti so npr. branje, govorjenje, popravljanje etc.³

4 Ključni delovni procesi, delovne naloge in potrebne kompetence za pripravo kvalifikacijskega profila

Z namenom promocije in profesionalizacije še relativno neraziskanega in razvijajočega se sektorja, kakršen »Second-Hand« sektor v Evropi tudi je, je na eni strani potrebno izboljšati kvaliteto v sektorju, na drugi strani pa je potrebno razviti enotne standarde za mednarodno trgovino z rabljenim blagom. Oboje se v združeni Evropi lahko doseže, to pa prispeva tudi k primerljivim kvalifikacijam in začetnemu usposabljanju v sektorju. Kot je bilo že omenjeno, je v prvi fazi potrebno natančno določiti in analizirati relevantne in sektorsko specifične delovne procese in naloge, če želimo razvijati nov kvalifikacijski profil. Delovni procesi in naloge so osnova za razvijanje možnih kvalifikacijskih struktur/ struktur usposabljanja in potrebnih vsebin za tovrstna pridobivanja kvalifikacij. Za izboljšanje kvalitete v sektorju in z namenom spodbujanja njegove profesionalizacije, je potrebno analizirati relevantne in sektorsko specifične delovne procese ter tako profesionalno implementirati delovne naloge v teoriji in v praksi. Zaposlenim, ki se usposabljujejo na področju »Second-Hand« sektorja in pridobivajo strokovne kvalifikacije, je potrebno posredovati znanje, ki se nanaša na vsa poslovna področja, kakor tudi sektorsko specifično znanje. Tako mora biti kvalificiranim strokovnjakom dana možnost, da uspešno implementirajo znanje, ki so ga pridobili v procesu usposabljanja, na različnih področjih in različnih stopnjah v sektorju. Usposabljanje mora vključevati vse ključne delovne procese, ki so relevantni za vsa poslovna področja, kakor tudi sektorsko specifične ključne delovne procese (glej poglavje 5) in ustrezne delovne naloge.

Poleg delovnih procesov in delovnih nalog, ki jih je potrebno upoštevati v okviru pridobivanja kvalifikacij/usposabljanja, predstavlja bistven del usposabljanja tudi pridobivanje potrebnih kompetenc in spretnosti. Za kvalitetno izvajanje dela v »Second-Hand« sektorju morajo imeti zaposleni številne delovne spretnosti in kompetence (glej poglavje 5). Le-te morajo pridobiti v okviru usposabljanja. Natančno in pregledno opisani ključni delovni procesi in delovne naloge, kakor tudi potrebne kompetence in spretnosti, opisane v poglavju 5, predstavljajo osnovo za pripravo možnih kvalifikacijskih profilov in jih je kot takšne potrebno tudi upoštevati. V tem poglavju so zbrani in združeni različni delovni procesi in delovne naloge z namenom kasnejšega razvijanja kvalifikacij na osnovi delovnih procesov. Iz preglednice so razvidne tudi podobnosti, ki obstajajo znotraj različnih poslovnih področij, ravno tako pa se upoštevajo tudi specifike posameznih poslovnih področij.

³ Source: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (access on 23.06.2008)

5 Pregled ključnih delovnih procesov, delovnih nalog in potrebnih kompetenc za pripravo kvalifikacijskih profilov

Ključni delovni proces	Delovne naloge	Kompetence/spretnosti
Menedžment/ upravljanje s poslovnimi proces	Kadrovsko planiranje	<ul style="list-style-type: none"> - zna komunicirati (verbalna in neverbalna komunikacija, različne tehnike) - ima zmožnost organizacije - ima znanje o kadrovske strukturi in o planiranju razvoja človeških virov (kadra)
	Izvajanje splošnih administrativnih del	<ul style="list-style-type: none"> - pozna računovodstvo - pozna upravljanje s plačili in pripravo plač - zna uporabljati glavne računalniške programe (spretnosti informacijske tehnologije) - zna organizirati delo v pisarni - zna dokumentirati delo (pisanje poročil o delu) - ima znanje o metodah shranjevanja podatkov
	Planiranje delovnih urnikov (izmen), delovnih nalog, delovnega časa	<ul style="list-style-type: none"> - ima zmožnost organizacije - ima zmožnost strukturiranja - je zmožen učinkovito opravljati delo - ima administrativno znanje in spretnosti - ima spretnosti na področju informacijske tehnologije - ima znanje na področju logistike - razume potrebe zaposlenih - se zna hitro prilagajati ob nepredvidenih okoliščinah (fleksibilnost) - zna preveriti delovno opremo - ima znanje o delavnici in o zahtevah na področju dela - zna pripravljati navodila - zna zagotoviti pogoje za varnost pri delu
	Organizacija usposabljanja na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> - ima zmožnost organizacije - ima administrativno znanje in spretnosti - ima spretnosti na področju informacijske tehnologije - zna usposablјati - zna identificirati potrebe po usposablјanjih

		<ul style="list-style-type: none"> - je zmožen usklajevati sposobnosti oseb, ki usposablajo, s potrebami oseb, ki se vključujejo v usposabljanja ali s potrebami organizacije
	Kontrola dela	<ul style="list-style-type: none"> - ima zmožnost organizacije - zna komunicirati - ima administrativno znanje in spretnosti - ima spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost zaznavanja problemov zaposlenih pri njihovem delu - zmožnost zagotavljanja kvalitete
	Predstavitve podjetja navzven (npr. oblastem)	<ul style="list-style-type: none"> - zna komunicirati - spretnosti na področju informacijske tehnologije - spretnosti pogajanja - zna ustrezno ravnati glede na potrebe različnih ciljnih skupin - pozna delovanje na področju odnosov z javnostmi - zna predstaviti načela podjetja - ima znanje o marketingu - pozna trg - zna pripraviti predstavitev podjetja
Sprejem blaga/strank	Organizacija in priprava oglaševanja	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o marketingu - spretnosti na področju informacijske tehnologije - kreativnost (poznavanje tehnik oblikovanja) - zmožnost organiziranja različnih ukrepov povezanih z oglaševanjem - zmožnost implementiranja metod oglaševanja za potrošnike - zmožnost kreativnega pisanja - poznavanje lokalnega trga - poznavanje lokalnih medijev - naravnost k potrošnikom
	Opazovanje trga	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o analizi in raziskovanju trga - zmožnost komuniciranja - poznavanje trga (npr. tekmovanja na trgu, trendov) - zmožnost identificirati ciljne skupine in njihove potrebe - sociološke spretnosti

	<p>Iskanje ponudb za prodajo v različnih medijih in primerjava s potrebami podjetja</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost komuniciranja - poznavanje sektorja - spretnosti na področju informacijske tehnologije - poznavanje različnih medijev (internet, časopisi etc) - poznavanje blaga, ki bo kasneje prodano - poznavanje splošnih cen na trgu - poznavanje izdelkov - zmožnost določevanja prodajnih ponudb
	<p>Vzdrževanje mrež in stikov/kontaktov</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost komuniciranja - zmožnost organizacije - zmožnost vzpostavljanja stikov - poznavanje sektorja - motivacija in predanost - zmožnost in želja delati več, če je potrebno
	<p>Udeležba na dogodkih za spodbujanje prodaje (npr. odprti dnevi, modne revije)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o raziskovanju - zmožnost komuniciranja - zmožnost organizacije - poznavanje sektorja - spretnosti na področju informacijske tehnologije - kreativnost - zmožnost prepoznavanja, kdaj ima podjetje posebne ponudbe - zmožnost pripravljanja vsakodnevnih predlogov za aktivnosti - zmožnost organiziranja sezonskih dogodkov - znanje o marketingu
	<p>Dela na področju odnosov z javnostmi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o marketingu - zmožnost komuniciranja - zmožnost posredovanja informacij ponudnikom in potrošnikom - zmožnost dela z lokalnimi podjetji
	<p>Razvijanje oglaševalskih tehnik/ virov (zloženke, plakati, oglasi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o marketingu - kreativnost (poznavanje tehnik oblikovanja) - zmožnost komuniciranja - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost kreativnega pisanja - poznavanje metod oglaševanja in organizacije - poznavanje specializiranih in

		znanih založnikov
Organizacija sprejema blaga	Sprejem dobaviteljev/ponudb blaga	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - zmožnost komuniciranja - poznavanje vrst blaga - spretnosti na področju logistike - zmožnost kupovati blago - zmožnost oceniti blago - poznavanje potreb trga
	Koordinacija transporta, sprejema blaga in delavnice (če obstaja)	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - spretnosti na področju informacijske tehnologije - spretnosti na področju logistike - poznavanje kapacitete skladišča - zmožnost organizacije - zmožnost komuniciranja - zmožnost koordiniranja delovnih procesov
	Planiranje in organizacija sprejema blaga	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - znanje o nakupovanju blaga - spretnosti na področju informacijske tehnologije - spretnosti na področju logistike - zmožnost organizacije - zmožnost komuniciranja
	Planiranje poti	<ul style="list-style-type: none"> - spretnosti na področju logistike - zmožnost organizacije (distribucije) - poznavanje kraja - zmožnost uporabe digitalnih planerjev poti
	Transfer blaga s trgovskimi dokumenti	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje poslovnega upravljanja - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost razumevanja navodil - zmožnost upravljati z dokumentacijo
	Določanje vrst donacij ali ponudb (npr. vrst blaga, dejanskega stanja blaga, količine blaga etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje sektorja - zmožnost določiti ceno izdelku - poznavanje računovodstva - znanje o izdelkih - zmožnost oceniti blago (zmožnost prepoznavanja napak) - zmožnost organizacije

		- poznavanje potreb trga
Nakup/nabava in sprejem blaga	Preverjanje kvalitete (npr. dejanskega stanja, funkcionalnosti)	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost preverjanja kvalitete - administrativno znanje in spretnosti - poznavanje funkcije, tehnologije in materiala izdelkov - poznavanje sistemov za zagotavljanja kvalitete - zmožnost upravljanja v skladu s predpisi zagotavljanja kvalitete
	Pregled vrednosti blaga za ponovno prodajo in stroškov popravil	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje cen - znanje o preračunavanju - poznavanje materialov - zmožnost oceniti stroške popravil - znanje o vrednosti blaga - zmožnost oceniti koliko časa je potrebnega za popravilo - poznavanje trga
	Postavitev (preračunavanje) cen za nakup	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o cenah in preračunavanju - poznavanje analize in raziskovanja trga - poznavanje marketinga - poznavanje trga - zmožnost oceniti kvaliteto blaga in jo uskladiti s stanjem blaga - zmožnost oceniti stroške dela - poznavanje izdelkov
	Razvrščanje glede na interne standarde	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - poznavanje internih standardov - zmožnost razlikovanja med različnimi izdelki - spretnosti na področju logistike
	Dokumentiranje nabavljenega blaga (npr. s pomočjo sistemov vodenja zalog, evidentiranja poti)	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - znanje s področja nabave blaga - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost razlikovanja med različnimi izdelki - zmožnost poštenega delovanja - poznavanje potrebne dokumentacije
	Prevoz blaga na druga delovna področja	<ul style="list-style-type: none"> - spretnosti s področja logistike - poznavanje blaga in materiala (zato, da se izbere ustrezno prevozno sredstvo) - poznavanje drugih delovnih področij

Skladiščenje blaga	Razvrščanje blaga glede na sistem skladiščenja	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost kontrole zalog - poznavanje sistemov skladišč in pogojev - poznavanje internih kategorij blaga - poznavanje materialov - zmožnost delavca, da ne poškoduje blaga med razvrščanjem
	Prevoz blaga v skladišče	<ul style="list-style-type: none"> - spretnosti s področja logistike - poznavanje materiala in blaga - fizična kondicija - (možno) izpit za upravljanje z viličarjem - zmožnost delavca, da ne poškoduje blaga med prevozom - zmožnost previdnega in potrpežljivega dela - zmožnosti organizacije - poznavanje različnih vrst prevoznih sredstev
	Postavitev blaga v skladišču	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje zalog - poznavanje pogojev skladiščenja - zmožnost prilagajanja
	Priprava blaga za prevzem	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje zalog - poznavanje sezon
	Priprava blaga za distribucijo	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje zalog - znanje o pakiranju in pogojih distribucije - zmožnost previdnega ravnanja z blagom - organizacijske zmožnosti
Prodaja blaga	Določanje (preračunavanje) cen	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o cenah in preračunavanju - znanje računovodstva - poznavanje trga in blaga - zmožnost oceniti vrednost rabljenega blaga
	Označevanje izdelkov	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o prodaji - zmožnost držati se preprostih navodil in jih izpolnjevati - zmožnost potrpežljivega in skrbnega dela
	Razvrščanje blaga po kategorijah	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o marketingu - znanje o prodaji - znanje o izdelkih - zmožnost razlikovanja med izdelki - spretnosti na področju logistike - zmožnost prepoznavanja pravega prostora za postavitev blaga v

		trgovini
	Aranžiranje blaga v trgovini	<ul style="list-style-type: none"> - kreativnost - spretnosti oblikovanja - znanje o aranžiranju blaga
	Prodaja	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o prodaji/izkušnje - zmožnost komuniciranja - znanje o izdelkih - naravnost k strankam - poštenost - zmožnost nudenja pomoči ali podpore strankam
	Uporaba blagajne in upravljanje s sistemi vodenja zalog	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - poznavanje zalog - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost ravnati z denarjem - računsko znanje za hitro izračunavanje količin blaga - zmožnost dela na blagajni in upravljanja s sistemi vodenja zalog
	Priprava ponudb na spletu	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje marketinga - spretnosti na področju informacijske tehnologije (oblikovanje) - zmožnost oblikovanja besedil za splet - tržna naravnost - poznavanje tržnih analiz
	Delo s strankami (pomoč strankam)	<ul style="list-style-type: none"> - naravnost k strankam - zmožnost komuniciranja - znanje o izdelkih - zmožnost ravnanja s pritožbami - poznavanje garancij - zmožnost svetovanja strankam
	Ravnanje s težavnimi strankami	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost komuniciranja - zmožnost reševanja konfliktov
Transport blaga	Upravljanje z vozilom (vožnja)	<ul style="list-style-type: none"> - vozniško dovoljenje - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu - poznavanje kraja - zanesljivost
	Nakladanje in razkladanje blaga	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu ter varnem prevozu/ zavarovanju tovora - znanje o ravnanju z blagom

		<ul style="list-style-type: none"> - fizična kondicija - (morda) izpit za viličarja - zmožnost varnega nakladanja in razkladanja blaga
	Kontrola nakladanja blaga	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu ter varnem prevozu/ zavarovanju tovora - znanje o ravnanju z blagom - zmožnost določiti posebne kriterije glede nakladanja blaga (npr. pri blagu, kjer obstaja tveganje) - zmožnost oceniti, če je blago prevozno - zmožnost ravnanja z dokumentacijo
	Organizacija/določitev prevozne poti	<ul style="list-style-type: none"> - spretnosti na področju logistike - poznavanje kraja - zmožnost organizacije (aktivnosti, urnika) - zmožnost ekonomičnega in okoljevarstvenega razmišljanja
	Ravnanje/upravljanje s trgovskimi dokumenti	<ul style="list-style-type: none"> - administrativno znanje in spretnosti - zmožnost pravilnega ravnanja s trgovskimi dokumenti - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost ravnanja s sistemi za vodenje zalog
	Demontaža blaga (predvsem pohištva, večjih električnih naprav)	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu - poznavanje zakonodaje - zmožnost natančnega dela - zmožnost uporabe orodij / strojev - poznavanje procesov povezanih z demontažo - ročne spretnosti - poznavanje ravnanja z električnimi napravami
Demontaža in odprodaja rabljenih električnih naprav/ pohištva	Ročna demontaža blaga	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost uporabe orodja - zmožnost oceniti vrednost blaga - zmožnost demontirati rezervne dele, ki so še v dobrem stanju
	Odstranjevanje okvarjenih ali poškodovanih delov/materialov, tako da se ne poškoduje blaga	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost uporabljati orodje - zmožnost določiti dele ali materiale - znanje o okvarjenih delih - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu

	Razvrščanje posameznih demontiranih komponent	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost določitve različnih komponent in njihove vrednosti - zmožnost razvrščanja komponent v kategorije - zmožnost natančnega dela - zmožnost preverjanja posameznih komponent
	Dokumentiranje demontaže	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost izpolnjevati obrazce spretnosti na področju informacijske tehnologije - poznavanje različnih kategorij blaga - poznavanje vrstnega reda pri demontaži blaga
Čiščenje in popravilo električnih naprav		
	Preverjanje kvalitete (npr. delovanja, izgleda)	<ul style="list-style-type: none"> - zna preverjati kvaliteto - znanje o delovanju blaga - zmožnost oceniti stanje blaga - zmožnost oceniti vrednost za ponovno prodajo - zmožnost odločanja glede popravila blaga
	Vzdrževanje in popravilo naprav	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - spretnosti čiščenja (poznavanje čistilnih proizvodov in metod) - mehanske spretnosti (uporaba orodij) - znanje o delovanju blaga - zmožnost upravljanja v skladu s tehničnimi navodili
	Izračunavanje stroškov popravil	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o marketingu - zmožnost preračunavanja - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost vnaprejšnje določitve cen rezervnih delov in določitve časa, ki je potreben za popravilo
	Zamenjava uporabnih delov	<ul style="list-style-type: none"> - ročne spretnosti (uporaba orodja) - znanje o delovanju blaga in o uporabnih delih - znanje o inventuri
	Nabava rezervnih delov	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o marketingu - zmožnost organizacije - spretnosti na področju informacijske tehnologije - zmožnost preračunavanja - poznavanje rezervnih delov in njihove prvotne uporabe

		<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje cen rezervnih delov
	Končna kontrola	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost preverjanja kvalitete - znanje o delovanju blaga - znanje o sistemu zagotavljanja kvalitete - zmožnost delovanja v skladu s predpisi zagotavljanja kvalitete - poznavanje standardov in predpisov
Čiščenje in popravilo povištva	Preverjanje kvalitete (npr. funkcionalnosti)	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost preverjanja kvalitete - znanje o izdelkih (o pravilnem delovanju, o prepoznavanju napak) - poznavanje materialov
	Čiščenje	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - spretnosti čiščenja (poznavanje čistilnih proizvodov in metod) - sposobnost preprečevanja škode na izdelkih - pripravljenost na opravljanje manj priljubljenih del
	Popravila manjkajočih delov	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - mehanske spretnosti/ predvsem za sestavljanje omar (uporaba orodij) - poznavanje prvotne uporabe teh predmetov - poznavanje inventure rezervnih delov
	Končna kontrola	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost preverjanja kvalitete (prepoznavanje napak, da se izogne prihodnjim nevšečnostim, ki lahko izhajajo iz okvarjenega blaga) - znanje o izdelkih - znanje o materialih - znanje o sistemu zagotavljanja kvalitete - zmožnost delovanja v skladu s predpisi zagotavljanja kvalitete - poznavanje standardov in predpisov
	Demontaža povištva	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - zmožnost uporabljati orodja - znanje o recikliranju - sposobnost skrbnega dela - ročne spretnosti

	Sestavljanje novega pohištva	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - ročne spretnosti/ predvsem za sestavljanje omar (uporaba orodij) - zmožnost oblikovanja - zmožnost pravilnega združevanja rezervnih delov - kreativnost
Čiščenje in popravilo tekstilnih izdelkov	Ocenjevanje kvalitete tekstilnih izdelkov	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o marketingu - poznavanje mode - zmožnosti prepoznavanja napak pri tekstilnih izdelkih
	Uporaba različnih naprav/strojev (npr. pralni stroj, likalnik)	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o varovanju zdravja in o varnosti pri delu - poznavanje materialov - gospodinjske spretnosti - zmožnost uporabe gospodinjskih aparatov in naprav - delovanju v skladu s preprostimi navodili in njihovo izvrševanje
	Ocenitev stroškov popravila	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o preračunavanju - zmožnost vnaprejšnje določitve cen rezervnih delov in določitve časa, ki je potreben za ustrezno popravilo
	Šivanje in popravljanje	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o zdravju in varnosti pri delu - znanje šivanja
	Likanje	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o zdravju in varnosti pri delu - znanje likanja (ročno ali s pomočjo naprav)
	Čiščenje	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o zdravju in varnosti pri delu - spretnosti čiščenja (poznavanje izdelkov za čiščenje in metod) - poznavanje materialov
	Prvotno razvrščanje blaga glede na interne kategorije	<ul style="list-style-type: none"> - znanje o izdelkih - znanje o označevanju blaga - poznavanje internih kategorij - zmožnost določevanja/razvrščanja

		oblačil glede na letni čas
	Končna kontrola	<ul style="list-style-type: none"> - zmožnost preverjanja kvalitete (vizualno preverjanje) - zmožnost določevati tekstilne materiale in modni stil/trende - zmožnost določiti ustrezne tekstilne izdelke za prodajo - znanje o sistemu zagotavljanja kvalitete - zmožnost delovanja v skladu s predpisi zagotavljanja kvalitete - poznavanje standardov in predpisov

6 Iskanje možnih kvalifikacijskih konceptov

Kot je pokazala predstavitev sektorsko specifičnih delovnih procesov in delovnih procesov, ki so ustrezna za vsa poslovna področja (poglavje 2 in Evropsko poročilo o dobri praksi, študija o kvalifikacijskih potrebah, pristopih in strategijah v »Second-Hand« sektorju v Evropi), kakor tudi podrobna predstavitev sektorsko specifičnih ključnih delovnih procesov, delovnih nalog in s tem povezanih potrebnih kompetenc in spretnosti/zmožnosti (poglavje 5), lahko ugotovimo, da »Second-Hand« sektor v Evropi pokriva številna delovna področja in kot takšen predstavlja veliko možnosti za razvoj sektorsko specifičnih in enotnih kvalifikacij širom Evrope, kakor tudi za razvoj začetnih usposabljanj, ki bi bila še posebej namenjena ciljni skupini nizko usposobljenih posameznikov in prikrajšanih skupin. Heterogenost strukture »Second-Hand« sektorja je do sedaj predstavljala oviro za razvoj enotnih evropskih kvalifikacij/usposabljanj, a po opravljeni analizi lahko ugotovimo, da obstaja veliko podobnosti na področju delovnih procesov in delovnih nalog. Razvidne so podobnosti, ki obstajajo med državami in med različnimi poslovnimi področji, kot tudi druge podobnosti, ki niso odvisne od oblike podjetij (profitna ali neprofitna podjetja). Raznolikost poslovnih področij kakor tudi številni delovni procesi in delovne naloge, ki so skupni vsem državam, pa omogočajo planiranje različnih možnosti in pristopov glede strukture, organizacije in vsebine ter razvoj možnih kvalifikacij/usposabljanj v »Second-Hand« sektorju v Evropi.

Razvoj sektorsko specifičnih kvalifikacij lahko sega od razvoja nadaljnega usposabljanja do začetnega izobraževanja in usposabljanja. Kvalifikacija pa mora biti pripravljena za široko poslovno področje, saj je cilj razvijati enotne evropske kvalifikacije/usposabljanja in omogočiti osebam, ki se usposablajo, dostop do relativno širokega znanja. Vseeno pa se ne sme zanemariti različnosti, ki obstajajo na specifičnih poslovnih področjih. Te različnosti – specifikke morajo predstavljati pomemben del pri visoko kvalitetnih usposabljanjih in pri pridobivanju kvalifikacij. Medtem ko splošno področje delovnih nalog predstavlja osnovo za pridobivanje kvalifikacij, pa so sektorsko specifične delovne naloge potrebne za profesionalno opravljanje poklica in se jih ne sme zanemariti.

Na tej točki je potrebno tudi poudariti, da opisane splošne delovne naloge vključujejo tudi posebnosti specifičnih delovnih področij. Te posebnosti se lahko vključi v vsebino pri planiranju kvalifikacij, ne da bi dali prav poseben poudarek specializaciji. Tako je pri

razvijanju možnih kvalifikacij in usposabljanj potrebno upoštevati vse ključne delovne procese, naštetje v poglavju 5, ter ob tem nameniti pozornost tudi specifikam določenih poslovnih področij. Pri izvajanju usposabljanj je potrebno upoštevati in posredovati tudi znanja o visoko specializiranih delovnih nalogah, kot npr. demontaža in odprodaja rabljenih električnih in elektronskih naprav/pohištva ali pa čiščenje in popravila blaga na različnih delovnih področjih (električne naprave, pohištvo, tekstil), zato da osebe, ki se usposabljujejo, pridobijo čim bolj popolno sliko, vsaj kar zadeva osnovna znanja s teh področij. Lahko pa se jih obravnava tudi bolj poglobljeno, v obliki dodatnih specializacij pri pridobivanju kvalifikacij.

Eden od možnih pristopov za prihodnje pridobivanje kvalifikacij/usposabljanja bi lahko bilo tudi strukturiranje ključnih delovnih nalog kar zadeva razvoj kompetenc glede na pristop Dreyfus in Dreyfus (1986). Ta pristop opisuje razvoj od začetnika do eksperta v petih stopnjah: začetniki, osebe, ki se usposabljujejo na nadaljevalni stopnji, samostojni akterji, osebe, ki so že ustrezno kvalificirane, eksperti. Za začetno usposabljanje za npr. strokovnjaka v »Second-Hand« sektorju pa bi zadostovala že tristopenjska lestvica – začetna stopnja, nadaljevalna stopnja in stopnja eksperta (glej tabelo 2).

Učno področje	Stopnja kompetence	Delovne naloge
1	Začetna stopnja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevoz blaga 2. Skladiščenje blaga 3. Demontaža in odprodaja rabljenih električnih in elektronskih naprav/pohištva 4. Čiščenje in popraviljanje: tekstil/pohištvo/ električne naprave
2	Nadaljevalna stopnja	<ol style="list-style-type: none"> 5. Organizacija sprejema blaga 6. Nakup/nabava in sprejem blaga 7. Vodenje delovnih procesov 8. Prodaja 9. Sprejem blaga in strank
3	Eksperti	<ol style="list-style-type: none"> 10. Vzdrževanje električnih naprav 11. Restavriranje/Sestavljanje novega pohištva

Tabela 2: logično strukturiranje ključnih delovnih nalog za možno kvalifikacijo strokovnjaka v Second-Hand sektorju

Takšno usposabljanje se lahko izvede v treh učnih stopnjah in se lahko prilagodi ciljnim skupinam – tistim, ki so že zaposleni v sektorju in tistim, ki se prijavijo kot začetniki v sektorju, lahko pa se pripravijo tudi delovna področja za prihodnja usposabljanja.

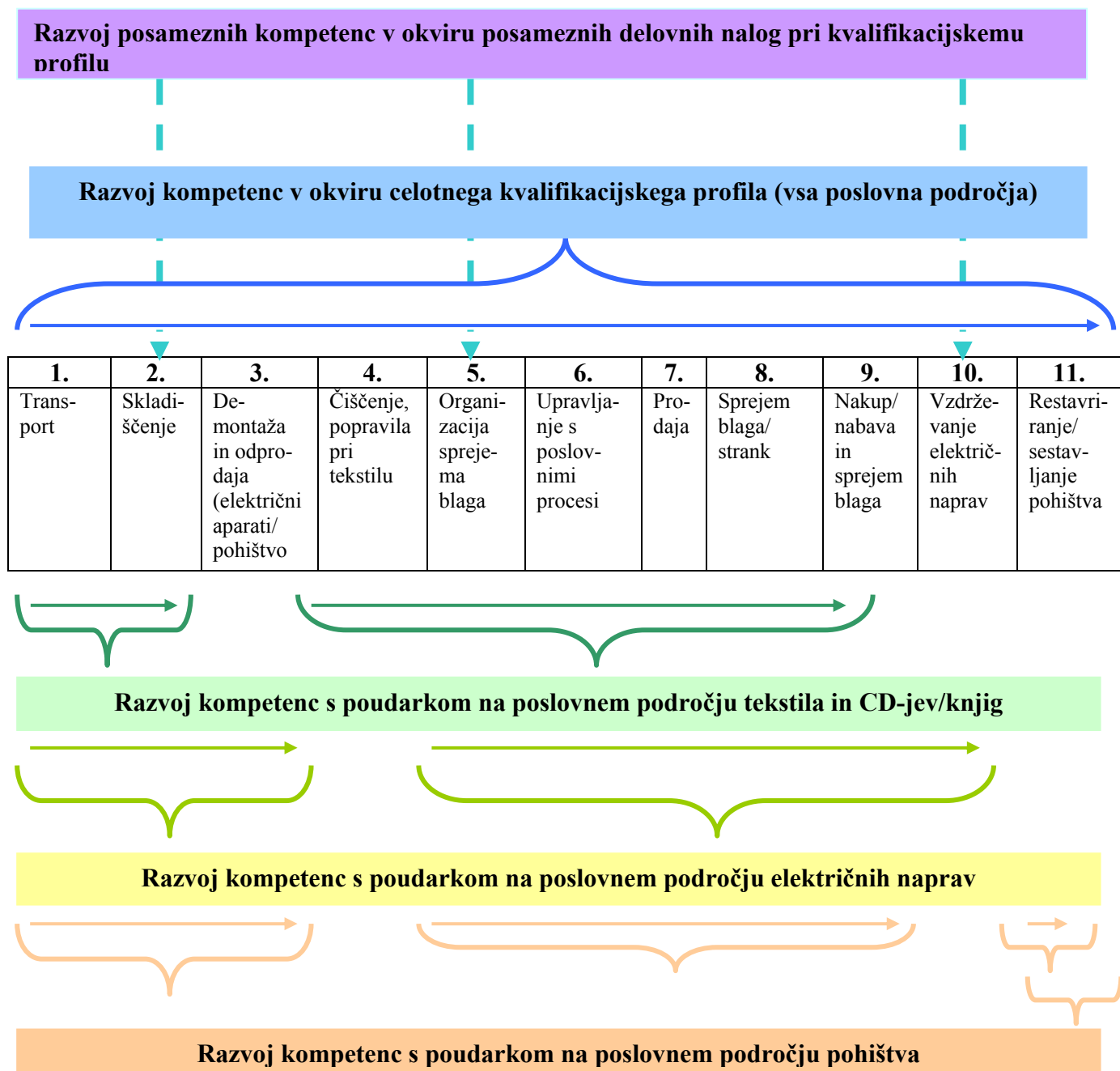
Poleg tega obstaja tudi možnost usposabljanja, ki je prilagojeno za pridobivanje različnih poklicnih kvalifikacij. Posamezniki lahko ob zaključenem usposabljanju pridobijo tudi spričevala. Ko zaključijo usposabljanje na določeni stopnji imajo osebe, ki so vključene v usposabljanje, možnost da nadaljujejo usposabljanje na višji stopnji. Takšen pristop je nedvomno dobrodošel, saj »Second-Hand« sektor zaposluje veliko oseb, ki prihajajo iz prikrajsanih skupin in imajo nizke kvalifikacije ali pa jih sploh

nimajo. Tej ciljni skupini pogosto manjka motivacija ali pa neka ustaljenost, ki je potrebna za zaključek usposabljanja, zato navadno dosežejo najnižjo stopnjo v zgoraj opisanem sistemu.

Naslednji pristop, ki odraža veliko mero fleksibilnosti, pa nudi pridobivanje kvalifikacij/usposabljanja v obliki modulov (kot je prikazano v sliki 2), kar priporočajo strokovnjaki v sektorju, glede na dejstvo, da je veliko število zaposlenih nizko kvalificiranih ali pa predstavnikov prikrajšanih skupin. Ta oblika usposabljanja vključuje na eni strani pridobivanje in razvijanje kompetenc po vrsti (kot razvidno iz tabele 2) in na drugi strani nudi možnosti usposabljanja na različnih področjih za tiste osebe, ki imajo le določene deficite na kakšnem poslovnem področju (od 1 do 11), kot je predstavljeno v tabeli. Takšno usposabljanje je lahko planirano tako, tako da se lahko zaključi vsak posamezni modul in se ob uspešnem zaključku zanj pridobi tudi spričevalo; druga možnost je, da se module zaključi »v bloku« in zanje pridobi tudi spričevalo o uspešnem zaključku (npr. moduli od 1 do 4 za pridobitev začetne stopnje) ter se tako zaključi delno usposabljanje; in nazadnje, osebe, vključene v usposabljanje, lahko zaključijo usposabljanje v vseh moduli (moduli od 1 do 11) in torej usposabljanje v celoti opravijo.

Poleg tega individualni moduli usposabljanja omogočajo možnost strokovnega usposabljanja na določenih poslovnih področjih. Tako se npr. na poslovnem področju »tekstila in CD-jev/knjig« pri pridobivanju kompetenc osredotoča na module 1 in 2 ter 4 do 9, saj delovni procesi ustrezajo tema dvema poslovnima področjema. Obstajajo tudi prioritete za poslovna področja električnih naprav in pohištva, kot je razvidno iz grafa 2. Usposabljanje lahko ponudi neodvisno od časovnega obdobja in na različnih stopnjah ter glede na potrebe oseb, ki se usposabljujejo. Poleg tega modularna oblika pridobivanja kvalifikacij/usposabljanja, za katere predstavljajo osnovo določeni standardi kvalitete, v skladu s ciljem razvijanja enotnih kvalifikacij in usposabljanj v Evropi nudi tudi možnost nadaljevanja usposabljanja v kakšni drugi državi, lahko tudi kasneje in to ne predstavlja nobenih problemov. Na ta način se razreši tudi problem sprejemanja in priznavanja individualnih modulov usposabljanja v različnih državah.

Nazadnje moramo tudi omeniti, da je analiza »Second-Hand« sektorja v Evropi pokazala ne samo na splošno potrebo po usposabljanju zaposlenih v podjetjih, ampak je glede na razvoj »Second-Hand« sektorja v bližnji prihodnosti priporočljiv tudi razvoj začetnega usposabljanja, recimo za mesto strokovnjaka v »Second-Hand« sektorju. Številne posebnosti glede delovnih procesov in delovnih nalog so pokazale, da bi bilo smiselno pričeti z implementacijo začetnega usposabljanja v »Second-Hand« sektorju. Številna poslovna področja in različne delovne naloge v tem sektorju nudijo širok potencial, med drugim tudi možnosti za specializacijo.



Slika 2: Pregled možnih načinov pridobivanja kvalifikacij