

Kompetenz: Erwerb und Erfassung

Assessment-Center

Yvonne Becher Monique Deinat Maria Petermann
Stefan Schumacher Julia Nora Wilcke

www.Bildungswissenschaft.info

2008-06-18

\$Id: AC.tex,v 1.4 2009/01/18 15:54:38 stefan Exp \$

解
积
人

Inhaltsverzeichnis

- 1 Vorbereitung
- 2 Durchführung
- 3 Auswertung
- 4 Probleme
- 5 Fazit

Aufgabenstellung

Erarbeiten Sie eine Aufgabe für ein AC zur Messung von Kompetenz.

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbereitung

2 Durchführung

3 Auswertung

4 Probleme

5 Fazit

解
积
人

Vorbereitung

Vorbereitung

- Definition Assessment-Center klären
- Aufgabenkatalog zusammenstellen
- durchführbare Aufgabe auswählen und anpassen
Kundengespräch mit aufgebrachtem Kunden
- Vp/Raum/Zeit/Technik finden

Vorbereitung

Kompetenzkatalog

- fachlich** im Beispiel schlecht messbar
- methodisch** im Beispiel schlecht messbar
- sozial** Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Fehlermanagement

Vorbereitung

Kompetenzkatalog als Hilfe für die Beobachter

- Körperhaltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt, Gesamtaufreten
- Fragetechniken/Gesprächsführung
- Wertschätzung
- Kompromissverhalten: dominieren/entgegenkommen/
vermeiden/eskalieren/integrieren

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbereitung

2 Durchführung

3 Auswertung

4 Probleme

5 Fazit

解
积
人

Die Aufgabe

Verkäufer (Vp)

Frau Arendt hat bei uns ein Auto gekauft, ist nun aber damit unzufrieden und reklamiert. Bearbeiten sie die Reklamation und versuchen sie Frau Arendt schließlich als wieder zufriedenen Kunden langfristig an uns zu binden.

Die Aufgabe

Kunde (VI)

Sie sind Großhändler und haben einen Transporter gekauft. Jedoch sind sie unzufrieden, weil die Anhängerkupplung zu wenig belastbar ist und reklamieren schließlich. Dabei sind Sie der festen Überzeugung, dass Sie vom Verkäufer damals unzureichend beraten worden sind. Der Verkäufer des Autos versucht Sie wieder als zufriedenen Kunden zu binden. Jedoch sind Sie verärgert über die Reklamation und bleiben bei Lösungsideen seitens des Verkäufers hartnäckig und drohen, Sie als Kunde verlieren zu können.

解
积
人

Durchführung

Setting

- Vp und VI standen in der Mitte des Raumes, hatten Stühle zur Verfügung
- insgesamt 4 Beobachter saßen diametral um die Vp
- protokollierten mit
- Aufnahme über Diktiergerät

Durchführung

Kompetenzkatalog, ausgefüllt

Körperhaltung/Gestik/Mimik Abwehrhaltung der Hände; Vp blieb stehen, Kunde saß; verständnisvolles Nicken; hilfesuschende Blicke zu den Leitern; versuchte Blickkontakt zu halten

Gesamtaufreten unsicher; unruhig/versuchte zu beruhigen; sachlich; Gesamteindruck ließ mit der Zeit nach;

Fragetechnik keine erkennbare Fragetechnik/-struktur

Wertschätzung häufig unterbrechend; nahm Kunde nicht ernst; anfangs nachgiebig

Kompromissverhalten vermeidend, entgegenkommend

解
积
人

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbereitung

2 Durchführung

3 Auswertung

4 Probleme

5 Fazit

解
积
人

Auswertung

Vorgehen

- VI werteten Protokolle aus
- tlw. unterschiedliche Ergebnisse/Einschätzung
- Priorisierung der Kompetenzen
- Ordnung der Vpn anhand der Ergebnisse
- Vergleich mit Anforderungsprofil notwendig

Auswertung

Eignung des Verfahrens

- Kommunikationsfähigkeit/Konfliktfähigkeit konnte gut untersucht werden
- Fehlermanagement nur begrenzt

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbereitung

2 Durchführung

3 Auswertung

4 Probleme

5 Fazit

解
积
人

Probleme

Vorbereitung

- detailliertes Anforderungsprofil zu Beginn notwendig
- geeignete Aufgaben und Instrumente auswählen
- Kompetenzkatalog erstellen
- Vp finden

Probleme

Durchführung

- man kann nicht alles beobachten
- Beobachtungsschwerpunkte vorher verteilen (nach fachlichen Kompetenzen)
- Räumlichkeiten; Anordnung der Sitzhaltung
- Aufnahmetechnik, Kamera wünschenswert
- Zeiteinsatz im Unternehmen sehr aufwendig

Probleme

Auswertung

- subjektive Einschätzung
- fehlendes Kompetenzprofil
- mangelnde Kompetenz/Kenntnisse der VI

Probleme

generell

- gestellte Situation
- Stresssituation
- zeit-/kostenintensiv
- unflexibel
- nur in großen Organisationen
- Fachleute notwendig

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbereitung

2 Durchführung

3 Auswertung

4 Probleme

5 Fazit

解
积
人

Fazit

Einschätzung

- große Organisationen mit entsprechenden Mitarbeitern/Finanzen notwendig
- ein Baustein in der Kompetenzdiagnostik
- lohnt sich erst ab bestimmter Bewerberzahl
- Persönlichkeiten schwer diagnostizierbar



VIGENSCHOW, Uwe ; SCHNEIDER, Björn:

Soft Skills für Softwareentwickler.

1. Auflage.

Heidelberg : dpunkt, 2007. – 342 S.

ISBN 978-3-89864-433-4



WERPERS, Katja:

Kap. Konfliktmanagement in Organisationen, S. 198–213.

In: KANNING, Uwe P. (Hrsg.): *Förderung sozialer Kompetenzen in der Personalentwicklung.*

Göttingen : Hogrefe, 2007.

ISBN 978-3-8017-2072-8



SCHULZ VON THUN, Friedemann:

Miteinander reden 1.

Reinbek : Rowohlt Taschenbuch, 2007. – 336 S. –

ISBN 978-3-49962407-0



FUHRER, Urs:

Entwicklungspsychologie 1.

Unveröffentlichtes Skript zur Vorlesung im WS 2007/08.
2007. – Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg



FUHRER, Urs:

Entwicklungspsychologie 2.

Unveröffentlichtes Skript zur Vorlesung im SS 2008.
2008. – Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg



KAUFFELD U. A. (2003)

KAUFFELD, Simone ; GROTE, Sven ; FRIELING, Ekkehart:
Kap. Das Kasseler-Kompetenz-Raster (KKR), S. 261–281.

In: ERPENBECK, John (Hrsg.) ; ROSENSTIEL, Lutz von
(Hrsg.): *Handbuch Kompetenzmessung.*

Stuttgart : Schäffer-Poeschel, 2003



MIGGE, Björn:

Handbuch Coaching und Beratung.

1. Auflage.

Weinheim und Basel : Beltz, 2005. –

631 S. – ISBN 3-407-36431-8



Süss, Heinz-Martin:

Einführung in die Forschungsmethoden der Psychologie.

Unveröffentlichtes Skript zur Vorlesung im WS 2007/08.

2007. – Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Abschluss

Fragen?

Unterlagen:

www.bildungswissenschaft.info

stefan@bildungswissenschaft.info

解
积
人

Abschluss

Fragen?

Unterlagen:

www.bildungswissenschaft.info

stefan@bildungswissenschaft.info

解
积
人