

gateway.one



challenge yourself

Multicheck® Detailhandel und Service

Interpretationsbroschüre

Stand November 2021
1. Auflage

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Einführung Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service	1
1.1 Einleitung	1
1.2 Durchführung und Auswertung	1
2 Testkonzept und Interpretation	4
2.1 Testkonzept Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service	4
2.2 Beschreibung der Kompetenzgebiete	5
2.3 Interpretation: Seite 1 der Auswertung	8
2.4 Interpretation: Seite 2 der Auswertung	10
2.5 Interpretation: Seite 3 der Auswertung	11
2.6 Interpretation: Seite 4 der Auswertung	12
3 Weiterführende Informationen zum Testverfahren	14
4 Literaturverzeichnis	16

1 Allgemeine Einführung Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service

1.1 Einleitung

Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service von gateway.one ist ein Instrument zur berufsbezogenen Eignungsdiagnostik, das sich an Jugendliche im Übertritt von der obligatorischen Schulbildung zur beruflichen Grundbildung (Lehre) richtet. Abgestimmt auf die berufliche Grundbildung erfasst der Multicheck® schulisch-intellektuelle Fähigkeiten und setzt sie in Bezug zu den Anforderungen der spezifischen Berufslehren im Bereich Detailhandel und Service. Dabei werden neben Fach- und Methodenkompetenzen (diese vereinen Schulwissen, Potenzial und Berufsspezifische Fähigkeiten) neu auch Selbst- und Sozialkompetenzen erfasst. Mit dem Verfahren lassen sich, ergänzend zu anderen Elementen im Bewerbungsdossier, Informationen zur Beurteilung der berufsbezogenen Eignung gewinnen. So lassen sich jene Kandidatinnen und Kandidaten besser ausfindig machen, die die erforderlichen Kompetenzen für einen guten Ausbildungs- und Berufserfolg im Bereich Detailhandel und Service mitbringen.

Berufsbezogene Eignungsdiagnostik hat üblicherweise zum Ziel, Vorhersagen über den Erfolg, die Leistung und die Zufriedenheit von Personen in bestimmten Positionen und Funktionen zu treffen (siehe z. B. Hülshager & Maier, 2008; Litzcke, 2003). Dazu ist die Bestimmung der Passung zwischen den Anforderungen der zu besetzenden Position und den Voraussetzungen, die eine Person mit sich bringt, von zentraler Bedeutung (vgl. Höft & Kersting, 2018). Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service hat in diesem Sinne zum Ziel, ein differenziertes Bild über die Passung zwischen Anforderungen der EFZ-Berufe im Bereich Detailhandel und Service und den individuellen Voraussetzungen der Kandidaten und Kandidatinnen aufzuzeigen.

1.2 Durchführung und Auswertung

Durchführung

Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service richtet sich an Jugendliche, die eine Lehre im Bereich Detailhandel und Service anstreben. Die Analyse kann computerbasiert in den Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt werden.¹ Die Durchführung kostet 85 Schweizer Franken und dauert circa 2,5 Stunden. Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service kann ausschliesslich in Testcentern von gateway.one absolviert werden. Dafür stehen Testcenter in 40 verschiedenen Städten in der Schweiz zur Auswahl. Die Anmeldung erfolgt über die Internet-Seite <https://www.gateway.one/de-CH/anmeldung-zum-multicheck.html>. Die Durchführung findet als Gruppentestung und unter Aufsicht von geschulten Testassistenten und Testassistentinnen von gateway.one statt. Sämtliche benötigten Materialien stehen vor Ort zur Verfügung.

1 Die Inhalte der Eignungsanalyse und das Format der Auswertung unterscheiden sich zwischen der deutschen Durchführungssprache einerseits und den französischen und italienischen Durchführungssprachen andererseits. In dieser Interpretationsbroschüre wird auf die Version der deutschen Durchführungssprache eingegangen.

Ablauf

Zu Beginn der Testdurchführung in einem Testcenter werden die Anmeldungen überprüft, die Ausweise kontrolliert und die Computer zugewiesen. Anschliessend gibt die Testassistentin oder der Testassistent in einer standardisierten Einführung alle notwendigen Informationen sowie Hinweise zur Durchführung. Diese betreffen Regeln, Durchführungszeit, Pausen, unerlaubte Hilfsmittel sowie Instruktionen zur Registrierung und zum Ablauf. Nach der Registrierung finden die Testpersonen sämtliche Instruktionen und Informationen, die sie zur Bearbeitung der Analyse brauchen, in schriftlicher Form direkt in der Applikation vor. Vor den ersten Aufgaben wird eine Übersichtsseite mit dem Ablauf der Aufgabengebiete in ihrer Reihenfolge angezeigt. Diese Seite wird bei jedem Gebietswechsel eingeblendet, damit ersichtlich wird, welches Gebiet als Nächstes folgt beziehungsweise wo im Ablauf sich die Testperson befindet. Vor jedem Untergebiet ist zudem eine Beispielaufgabe zu bearbeiten, bei der angezeigt wird, wenn diese nicht korrekt gelöst wurde (eine Demonstration der richtigen Lösung durch die Applikation ist ebenfalls auswählbar). Diese Beispielaufgabe soll sicherstellen, dass alle Personen dieselben Voraussetzungen haben und über die Funktionsweise des Aufgabentyps informiert sind. An dieser Stelle besteht bei Unklarheiten die Möglichkeit, der testleitenden Person Fragen zu stellen. Anschliessend kann mit dem Untergebiet gestartet werden und ab diesem Zeitpunkt ist die Bearbeitungszeit beschränkt. Ist ein Untergebiet einmal abgeschlossen, kann nicht wieder dorthin zurückgekehrt werden. Nach Beendigung aller Untergebiete eines Gebiets erfolgt eine Selbsteinschätzung. Hier soll angegeben werden, wie viel Prozent der Fragen im gerade bearbeiteten Gebiet der eigenen Einschätzung nach richtig beantwortet wurden. Zwischen den einzelnen Gebieten und Untergebieten ist die Bearbeitungszeit nicht beschränkt. Nach ungefähr der Hälfte der Zeit liegt eine obligatorische Pause, während der die Durchführung nicht fortgesetzt werden kann. Die anwesenden Testleiter und Testleiterinnen sind für den Fall eines Abbruchs der Applikation oder sonstiger technischer Schwierigkeiten geschult. Während der Durchführung der Testung darf Notizmaterial ausschliesslich für das Aufgabenuntergebiet *Mathematik Rechnen* benutzt werden.

Demoversion

Es wird eine kostenlose Demoversion der Analyse auf folgender Internet-Seite zur Verfügung gestellt: <https://www.gateway.one/demo>. Die Demoversion simuliert mit eigenen Aufgaben die gesamte Durchführung der realen Testung im Kurzformat, beinhaltet alle Aufgabengebiete und Instruktionen, kann beliebig oft durchgeführt werden und gibt Auskunft darüber, ob eine Aufgabe korrekt gelöst wurde. So besteht die Möglichkeit, sich im Voraus mit den Instruktionen und den Aufgabentypen vertraut zu machen.

Beantwortungsmodus

Die Art der Fragen- und Antworttypen variiert zwischen den verschiedenen Untergebieten. Je nach Aufgabe müssen einzelne oder mehrere korrekte Antworten ausgewählt (Multiple Choice) oder in ein Eingabefeld geschrieben werden (freie Eingabe). Daneben gibt es auch Aufgaben, bei denen Bild- oder Texteinheiten in die richtige Reihenfolge verschoben oder angeklickt werden müssen. Bei der Bearbeitung der Aufgaben ist darauf zu achten, möglichst schnell und möglichst korrekt zu

arbeiten. Wenn mit den Aufgaben eines Untergebiets begonnen wird, beginnt eine Uhr rückwärts zu laufen, und sobald die Zeit verstrichen ist, wird der Aufgabenblock automatisch beendet. Innerhalb eines Untergebiets in den Bereichen Fachkompetenzen und Methodenkompetenzen kann beliebig zwischen den Aufgaben hin- und hergesprungen werden und somit kann eine nicht bearbeitete Aufgabe später noch gelöst werden. Das Aufgabengebiet ist beendet, wenn entweder die Zeit ausläuft oder die durchführende Person den Aufgabenblock selbst beendet. Bei den Aufgaben im Bereich der Selbst- und Sozialkompetenzen gibt es keine Zeitbeschränkung für die Bearbeitung, allerdings führt jede Aktion (anklicken einer Antwortalternative) direkt zur nächsten Seite und es kann nicht zu vorherigen Seiten zurückgekehrt werden. Das Aufgabengebiet ist beendet, sobald die letzte Aufgabe bearbeitet wurde.

Auswertung der Ergebnisse

Sämtliche von den Kandidaten und Kandidatinnen getätigten Eingaben werden computerbasiert und somit automatisch ausgewertet. Die daraus resultierende Auswertung (Zertifikat) wird nach Fertigstellung von einer Fachperson von gateway.one auf Plausibilität und Qualität überprüft. Anschliessend wird das Zertifikat auf das Bewerbungsprofil im Lehrstellenportal gateway.one der Kandidatinnen und Kandidaten geladen. Dieser Prozess geschieht in der Regel innerhalb zweier Arbeitstage nach Durchführung der Analyse.

Das Zertifikat der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service umfasst eine Titelseite, vier Seiten Auswertung und einen Anhang. Auf der ersten Seite der Auswertung befinden sich die Ergebnisse der Eignungsanalyse mit den normbezogenen Werten (Prozentrangwerte) und Informationen zu den Anforderungsniveaus des gewählten Berufs. Ausserdem wird die Gesamtpassung zum Anforderungsprofil grafisch dargestellt. Die zweite Seite führt die Rohwerte auf, aus denen die Prozentrangwerte im Bereich Fachkompetenzen und Methodenkompetenzen gewonnen wurden. Die dritte Seite der Auswertung enthält die Rohwerte im Bereich Selbst- und Sozialkompetenzen. Auf der vierten Seite ist eine grafische Darstellung des Arbeitsstils der Person während der Testung für sechs Aufgabengebiete und der von der Testperson verfasste Text der Aufgabe Textschreiben abgebildet. Der Anhang beinhaltet Erläuterungen zur Analyse.

Die Prozentrangwerte (Seite 1) sind normbezogene Ergebnisse der individuellen Testung, die gewonnen werden, indem die Testwerte in Bezug zu einer Normstichprobe gesetzt werden. Die Normstichprobe besteht aus Personen, die sich ebenfalls im Bewerbungsprozess im Bereich Detailhandel und Service befanden. Die Normierung erlaubt somit einen Vergleich mit anderen Jugendlichen, welche die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service durchgeführt haben.

2 Testkonzept und Interpretation

2.1 Testkonzept Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service

Tests zur allgemeinen kognitiven Leistungsfähigkeit (d. h. Intelligenz) gehören unter den psychometrischen Verfahren zu den besten Prädiktoren zur Vorhersage von Ausbildungs- und Berufserfolg; dies konnte in diversen internationalen Studien nachgewiesen werden (siehe z. B. Schmidt & Hunter, 1998). Bei der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service steht daher die Bestimmung der Passung zwischen den kognitiven Voraussetzungen einer Person und den Anforderungen der zu besetzenden Position im Vordergrund. Das Konzept der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service orientiert sich einerseits an wissenschaftlich gewonnenen Theorien der Intelligenz,² andererseits spielt die Orientierung an praktischen Anforderungen des Bereichs Detailhandel und Service eine zentrale Rolle. Durch die Berücksichtigung berufsspezifischer Aufgaben trägt das Verfahren somit den praktisch-realen Anforderungen der Berufsbilder Rechnung.

Neben Qualifikationen im Bereich der Fach- und Methodenkompetenzen sind in der heutigen Arbeitswelt auch Selbst- und Sozialkompetenzen gefordert. Diese werden in der neuen Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service mittels Szenarien, respektive virtuellen Arbeitsproben, erfasst. Arbeitsproben erwiesen sich in der wissenschaftlichen Untersuchung von Schmidt und Hunter (1998) insbesondere für den Berufserfolg als wichtiger Prädiktor. Grundlage für die Entwicklung der neuen Eignungsanalyse bildeten dabei Anforderungen der Berufslehren, die in enger Zusammenarbeit mit Lehrbetrieben umgesetzt wurden. In ihrer Form grenzt sich die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service von klassischen Intelligenztests, aber auch von Schulleistungstests ab: Durch die Kombination von Fach- und Methodenkompetenzen mit Selbst- und Sozialkompetenzen geht die neue Multicheck® Eignungsanalyse klar über einen reinen Intelligenztest hinaus. Durch den berufsspezifischen Anforderungsbezug und die Normierung grenzt sie sich zudem deutlich von Schulleistungstests ab, deren Ziel es ist, festzustellen, inwieweit die schulischen Leistungsziele erreicht wurden und wo schulischer Aufholbedarf besteht.

Die Aufgaben innerhalb einer Aufgabengruppe sind so zusammengesetzt, dass sie mit tendenziell ansteigendem Schwierigkeitsgrad in der Bearbeitung aufeinanderfolgen. In Verbindung mit der begrenzten Zeitspanne, in der die Aufgaben zu bearbeiten sind, lässt sich das Verfahren als *Speed-Powertest* beschreiben.

Der Aufbau und die Inhalte der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service sind die Konsequenz eines komplementären Konzepts, das sich sowohl stark auf die etablierte CHC-Theorie (McGrew, 2009) stützt wie auch massgeblich von Berufsfachleuten mitgeprägt und damit in der Praxis verankert ist.

Normierung und berufsspezifische Anforderungen

Der Vergleich der individuellen Werte einer Person mit den Werten anderer Kandidaten und Kandidatinnen wird durch die Berechnung normbezogener Werte (Prozentrangwerte) anhand einer

2 Die Analyse lässt sich als Leistungstest zur Erfassung kognitiver Fähigkeiten in die Cattell-Horn-Carroll-Theorie (CHC-Theorie; McGrew, 2009) einordnen. Nach dieser Theorie gliedert sich Intelligenz so, dass allgemeinere Eigenschaften hierarchisch mehrere spezifischere Eigenschaften zusammenfassen und alle Bereiche zu einem allgemeinen Mass zusammengefasst werden können.

Vergleichsstichprobe ermöglicht. Die Vergleichsstichprobe setzt sich aus Personen zusammen, die sich ebenfalls im Bewerbungsprozess im Bereich Detailhandel und Service befanden. Basierend auf der Verteilung in der Normstichprobe wurden Referenzwerte gebildet. Die Normierung (d. h. Festlegung der Vergleichsstichprobe) wird jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst. Die Normierung dient dazu, die Leistung der Jugendlichen untereinander vergleichen und auch bei sehr hohen oder niedrigen Leistungen noch Unterschiede abbilden zu können.³

Ein weiterer Faktor, der in die Beurteilung der Eignung einfließt, ist der Abgleich der individuellen Ergebnisse mit dem Anforderungsprofil eines Berufs. So sind auf Seite 1 der Auswertung jene fünf Leistungslevels (d. h. Bereiche von je 20% der Verteilung der Normstichprobe) im Leistungsraum eines Kompetenzgebietes hervorgehoben, in denen sich die Testleistung (d. h. die Prozentrangwert) idealer Bewerberinnen und Bewerber möglichst befinden sollte, um von einer guten Passung ausgehen zu können.

Die Anforderungsprofile der Berufsbilder entwickelt gateway.one in Zusammenarbeit mit Fachpersonen in der Ausbildung sowie im Berufsfeld des Bereichs Detailhandel und Service. Die persönlichen Ergebnisse (Prozentrangwerte) sind unabhängig vom gewählten Berufsbild. Zwischen den verschiedenen Berufsbildern unterscheiden sich jedoch die Anforderungsprofile, mit denen die Prozentrangwerte für die Berechnung der Gesamtpassung abgeglichen werden. Bei der Durchführung der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service stehen fünf Berufsbilder mit je eigenen Anforderungsprofilen zur Auswahl:

- ▶ Detailhandelsfachmann/-frau EFZ
- ▶ Fachmann/-frau Kundendialog EFZ
- ▶ Hotel-Kommunikationsfachmann/-frau EFZ
- ▶ Restaurantfachmann/-frau EFZ
- ▶ Systemgastronomiefachmann/-frau EFZ

Limitationen

Ein Leistungstest wie die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service sollte stets als eine Momentaufnahme beziehungsweise eine Standortbestimmung zu den Fähigkeiten und Kompetenzen der Personen gesehen werden. Aus diesem Grund kann die Analyse innerhalb einer Testperiode ein zweites Mal absolviert werden. Zudem sind die Ergebnisse der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service nicht aussagekräftig für die Bestimmung von Persönlichkeitseigenschaften, Interessen oder Werthaltungen einer Person.

2.2 Beschreibung der Kompetenzgebiete

Nachfolgend sind die einzelnen Kompetenzgebiete der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service aufgelistet. Darin wird kurz beschrieben, welche Fähigkeiten oder Kenntnisse mit dem jeweiligen Gebiet überprüft werden.

³ Die Notwendigkeit der Normierung wird anhand eines Beispiels deutlich: Löst eine Person in einem Gebiet 50 Prozent aller Aufgaben richtig, mag dies intuitiv zur Interpretation führen, dass dies ein durchschnittliches Ergebnis ist, weil die Hälfte aller Aufgaben richtig beantwortet wurde. Nehmen wir jedoch an, dass das Aufgabengebiet im Durchschnitt von allen Personen mit 65 Prozent der Aufgaben richtig gelöst wird (also eher leicht zu lösen ist), so befände sich die Person mit 50 Prozent richtig gelöster Aufgaben unter dem Durchschnitt, was somit beispielsweise einem Prozentrangwert von 30 entsprechen könnte.

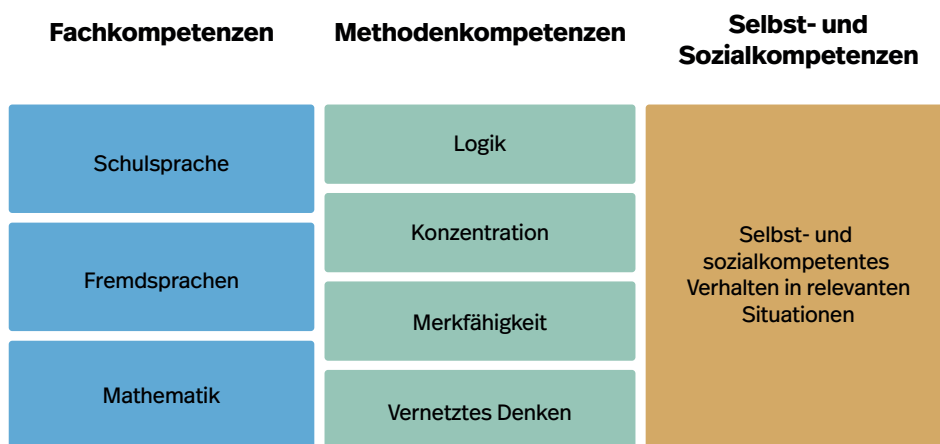


Abbildung 1. Übersicht über die Kompetenzgebiete der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service

Fachkompetenzen

Der Bereich der Fachkompetenzen erfasst sprachliche und mathematische Kompetenzen (siehe Abbildung 1). Die Fachkompetenzen werden als ein Produkt der Lerngelegenheiten, die eine Person bislang wahrgenommen hat, dem Lernaufwand, den sie dabei betrieben hat, und der Lernfähigkeit der Person definiert. Damit ist massgeblich das Verfügen über Wissensinhalte gemeint sowie das Vermögen, diese zu verstehen und sinnvoll anzuwenden. Nachfolgend werden die einzelnen Gebiete kurz beschrieben:

- ▶ Im Gebiet **Deutsch** werden die Kompetenzen in der Landessprache Deutsch getestet. Erfasst werden die Bereiche Lesen und Schreiben, nicht berücksichtigt werden die Bereiche Hören und Sprechen.
- ▶ Im Gebiet **Englisch** werden Kenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit der Fremdsprache getestet. Erfasst werden die Bereiche Lesen und Schreiben, nicht berücksichtigt werden Hören und Sprechen.
- ▶ Aus den Gebieten **Französisch** und **Italienisch** muss eines als Fremdsprache zusätzlich zu Englisch ausgewählt werden. Erfasst werden die Bereiche Lesen und Schreiben, nicht berücksichtigt werden Hören und Sprechen.
- ▶ Im Gebiet **Mathematik** wird das Wissen zu mathematischen Grundbegriffen, Methoden und Ergebnissen erfasst. Dies beinhaltet den korrekten Einsatz von Zahlen, Variablen, das Rechnen mit Formen (im Raum) sowie den Umgang mit Grössen, Funktionen und Daten.

Methodenkompetenzen

Der Bereich Methodenkompetenzen umfasst die Fähigkeit zur erfolgreichen Bewältigung kognitiv anspruchsvoller Aufgaben in unterschiedlichen Gebieten. Es beschreibt die Fähigkeit, sich auf-

grund der Denkfähigkeit in neuartigen Situationen erfolgreich mit deren Anforderungen auseinandersetzen. Nachfolgend werden die einzelnen Gebiete kurz beschrieben:

- ▶ Unter **Logik** wird das richtige Schlussfolgern verstanden. Es wird erfasst, ob die Person zu einem bestehenden Sachverhalt Regeln, Gesetzmässigkeiten und Ordnungen erkennt und daraus korrekte Schlussfolgerungen zieht.
- ▶ **Konzentration** wird als die Fähigkeit beschrieben, die Gedanken auf etwas zu richten, ohne sich dabei ablenken zu lassen. Dazu müssen viele (relativ einfache) Aufgaben möglichst rasch und korrekt gelöst werden.
- ▶ Unter **Merkfähigkeit** versteht man die Fähigkeit, aufgenommene Informationen über einen längeren Zeitraum im Gedächtnis behalten zu können und sich später daran zu erinnern. Die Merkfähigkeit dient dementsprechend der langfristigen Speicherung von Informationen.
- ▶ **Vernetztes Denken** bezeichnet die Fähigkeit, Informationen aus verschiedenen Quellen zu integrieren. Dabei geht es darum, verschiedene Informationen aus einem Text und einer Tabelle zu verknüpfen und mithilfe dieser Informationen verschiedene Fragestellungen zu beantworten.

Selbst- und Sozialkompetenzen

Selbst- und Sozialkompetenzen sind Ressourcen der Person, die ihr eine erfolgreiche Auseinandersetzung mit typischen Situationen während der Ausbildung und im Berufsleben ermöglichen. Dabei geht es darum, komplexe Situationen zu meistern, bei denen Zielkonflikte oder zwischenmenschliche Konflikte mitspielen. Die in der Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service verwendeten Aufgaben beinhalten berufsrelevante und für den Bereich Detailhandel und Service typische Situationen; die Person muss darin unter anderem Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Umgangsformen und Belastbarkeit unter Beweis stellen. Nachfolgend werden die fünf Szenarien kurz beschrieben, die während der Testung simuliert werden. Jedes Szenario besteht aus mehreren Aufgaben in einer längeren Aufeinanderfolge von Handlungen und Reaktionen.

- ▶ Beim Szenario **«Erster Kundenkontakt»** geht es darum, aktiv auf eine Reihe von Kundenanfragen einzugehen, indem die passendste Antwort aus verschiedenen Antwortalternativen ausgewählt wird.
- ▶ Beim Szenario **«Kundenwünsche»** geht es darum, während eines Dialogs Bedürfnisse der Kunden zu erkennen und Lösungen anzubieten.
- ▶ Beim Szenario **«Beschwerden»** geht es darum, souverän mit schwierigen Kundenbegegnungen umzugehen.
- ▶ Beim Szenario **«Teamkonflikt»** geht es darum, herausfordernde Teamsituationen im Arbeitsalltag bewältigen zu können.
- ▶ Beim Szenario **«Kundenspezifische Kommunikation»** geht es darum, unterschiedlichen Personen situationsgerecht zu begegnen.

2.3 Interpretation: Seite 1 der Auswertung

Prozentrangwerte Fachkompetenzen und Methodenkompetenzen

Die Ergebnisse der einzelnen Gebiete in den Bereichen Fachkompetenzen und Methodenkompetenzen werden auf Seite 1 als Prozentrangwerte mittels grauer Balken sowie als Zahl dargestellt (siehe Abbildung 2). Prozentrangwerte werden mithilfe eines statistischen Verfahrens aus den Rohwerten ermittelt, indem sie in Bezug zur Vergleichsstichprobe gesetzt werden (siehe Kapitel 2: Normierung und berufsspezifische Anforderungen). Alle Prozentrangwerte liegen zwischen 0 und 100. Die Kompetenzbereiche (wie *Fachkompetenzen*) werden auf Grundlage der Mittelung der Rohwerte (also nicht der Prozentrangwerte) der zugrunde liegenden Gebiete (wie *Deutsch*) in Prozentrangwerte umgerechnet. Eine grüne Umrandung zeigt an, welches Leistungsniveau ideale Bewerberinnen und Bewerber mitbringen sollten (Anforderungslevel gemäss Anforderungsprofil des Berufsbilds). Werden die Anforderungen übertroffen, so wird das Kompetenzgebiet zudem mit einem Dreieck markiert, dessen Spitze nach oben zeigt. Werden die Anforderungen nicht erreicht (also liegt der Prozentrangwert auf einem tieferen Leistungslevel), so wird das Kompetenzgebiet mit einem Dreieck markiert, dessen Spitze nach unten zeigt.⁴

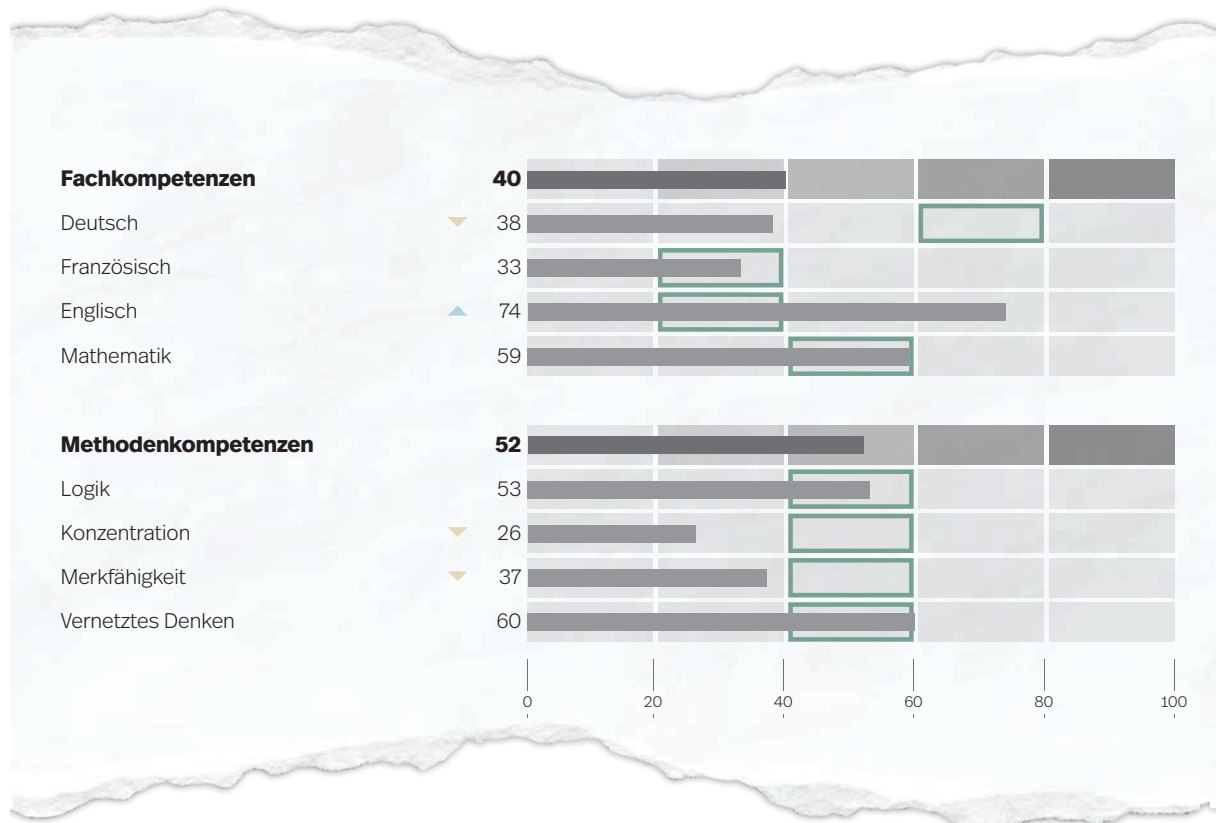


Abbildung 2. Prozentrangwerte der Bereiche Fach- und Methodenkompetenzen (dunkelgraue Balken) und deren Gebiete (graue Balken) auf Seite 1 der Auswertung (die Anforderungsniveaus sind für den Beruf Detailhandelsfachmann/-frau EFZ dargestellt)

⁴ Je mehr in den verschiedenen Gebieten das geforderte Leistungslevel übertroffen wird, desto grösser wird in der Gesamtpassung zum Anforderungsprofil das Weiterentwicklungsbedürfnis eingeschätzt. Nach dem gleichen Prinzip wird in der Gesamtpassung zum Anforderungsprofil der Unterstützungsbedarf umso grösser eingeschätzt, je mehr in den verschiedenen Gebieten das geforderte Leistungslevel nicht erreicht wird. Die Gesamtpassung reduziert sich dadurch, siehe weiter unten.

Interpretation Prozentrangwerte

Ein Prozentrangwert beschreibt, an welcher Position in der Verteilung der Rohwerte in der Vergleichsstichprobe, die zur Normierung verwendet wurde, sich eine Person mit ihrer individuellen Leistung befindet. Ein Prozentrangwert von 60 gibt demnach an, dass die Leistung der Person gleich hoch oder höher als bei 60 Prozent der Vergleichsstichprobe war und 40 Prozent in der Vergleichsstichprobe eine noch höhere Leistung gezeigt haben.

Bei der Interpretation der einzelnen Gebietswerte wird empfohlen, bei einem Prozentrangwert, der das Anforderungsniveau unterschreitet, das Gebiet hinsichtlich der Relevanz der Kompetenz für das entsprechende Berufsbild einzeln zu beurteilen und die Abweichung nicht überzubewerten. So sollte zum Beispiel bei einem Unterschreiten der Anforderungen im Gebiet Englisch abgeschätzt werden, ob gute Englischkenntnisse in diesem spezifischen Lehrbetrieb und im Berufsalltag oft und besonders relevant sind. Wenn mehrere relevante Gebietswerte unter dem Anforderungsniveau liegen, deutet dies jedoch möglicherweise darauf hin, dass die Person die Voraussetzungen für das angestrebte Berufsbild nicht erfüllt. Dies kann zur Folge haben, dass die gewählte Berufsausbildung im Bereich Detailhandel und Service nicht oder nur mit Schwierigkeiten erfolgreich abgeschlossen werden kann.

Leistungslevels Selbst- und Sozialkompetenzen

Die Ergebnisse der einzelnen Szenarien im Bereich Selbst- und Sozialkompetenzen werden auf Seite 1 als Leistungslevels mittels grauer Flächen dargestellt (siehe Abbildung 3). Je weiter rechts die Leistungslevels liegen, desto höher ist die Testleistung im Vergleich zur Normstichprobe. So bedeutet zum Beispiel ein Ergebnis im Leistungslevel am rechten Rand, dass höhere Werte erzielt wurden als bei 80 Prozent der Vergleichsstichprobe. Die grüne Umrandung zeigt wiederum an, welches Leistungslevel Bewerberinnen und Bewerber idealerweise mitbringen sollten. Gebiete, bei denen die Anforderungsniveaus übertroffen beziehungsweise nicht erreicht wurden (wie bei den Fach- und Methodenkompetenzen), werden auch hier durch Dreiecke, deren Spitze nach oben beziehungsweise nach unten zeigt, markiert.

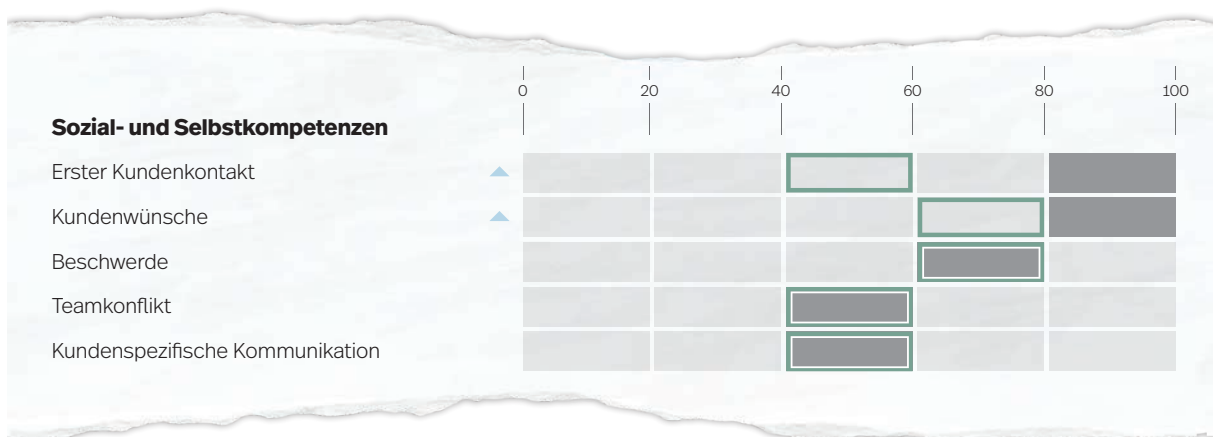


Abbildung 3. Leistungslevels im Bereich Selbst- und Sozialkompetenzen (die Anforderungsniveaus sind für den Beruf Detailhandelsfachmann/-frau EFZ dargestellt)

Gesamtpassung zum Anforderungsprofil

Die Gesamtpassung zum Anforderungsprofil stellt grafisch die Passung zwischen den Anforderungen⁵ und den Ergebnissen der Testung dar (siehe Abbildung 4). Die Grafik wird aus der Übereinstimmung zwischen Prozentrangwerten (bzw. Leistungslevels) und den Anforderungslevels errechnet. Dabei werden die verschiedenen Gebiete je nach Anforderungsprofil unterschiedlich stark gewichtet: Sind Gebiete für das Berufsbild relevanter, so erhalten sie ein stärkeres Gewicht bei der Berechnung der Gesamtpassung (es gibt Gewichte von 0,5, 1 und 2). Je besser die Passung zu den Anforderungen auf Gebietsebene ist (d. h. desto weniger stark die Anforderungen in den verschiedenen Gebieten übertroffen oder nicht erreicht werden), desto grösser wird der grüne Balken dargestellt. Der Unterstützungsbedarf (gelber Balken) wird umso grösser dargestellt, je weniger die Anforderungen erfüllt werden. Das Weiterentwicklungsbedürfnis (blauer Balken) steigt in der Darstellung hingegen an, je mehr die Anforderungen übertroffen werden.

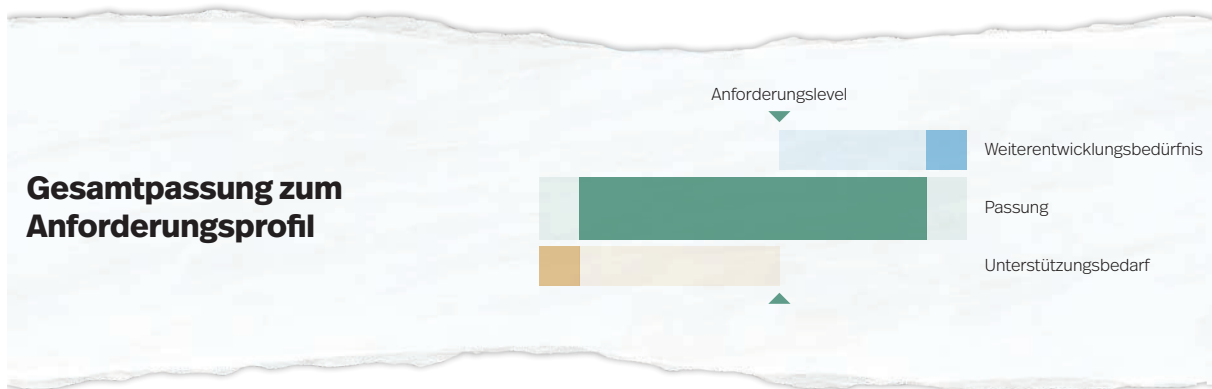


Abbildung 4. Gesamtpassung zum Anforderungsprofil auf Seite 1 der Auswertung

2.4 Interpretation: Seite 2 der Auswertung

Rohwerte Fach- und Methodenkompetenzen

Die Seite 2 der Auswertung führt eine bestimmte Darstellung der Rohwerte auf, aus denen die Prozentrangwerte der Fach- und Methodenkompetenzen sowie das Ergebnis im Arbeitsstildia-gramm gewonnen wurden (siehe Abbildung 5). Pro Untergebiet (wie *Textverständnis*) wird angegeben, welcher Anteil der Aufgaben (1) korrekt gelöst, (2) bearbeitet und dabei falsch gelöst, und (3) nicht bearbeitet wurde. Pro Gebiet (wie *Deutsch*) werden die Werte der entsprechenden Untergebiete gemittelt und als Durchschnitt angegeben. Der blaue Bereich der Rohwerte-Balken («korrekt gelöst in %») zeigt zum Beispiel, wie viel Prozent aller Aufgaben im entsprechenden Gebiet beziehungsweise Untergebiet richtig gelöst worden sind. Ein Rohwert von 60 bei «korrekt gelöst in %» in einem Untergebiet sagt aus, dass von einer Person 60 Prozent der Aufgaben, die in diesem Untergebiet enthalten sind, richtig gelöst worden sind (z. B. 6 richtig gelöste von insgesamt 10 möglichen Aufgaben).⁶

⁵ Die Anforderungen (d. h. die Leistungslevels, die ideale Bewerberinnen und Bewerber für einen Beruf möglichst erreichen sollten) werden durch grüne Umrundungen der Levels (d. h. der fünf Leistungsbereiche von je 20% des Leistungsraums) markiert.

⁶ Die Rohwerte, die auf Seite 2 bei «korrekt gelöst in %» dargestellt sind, werden durch Normbezug zu den Prozentrangwerten umgewandelt, die auf Seite 1 der Auswertung dargestellt sind.

Pro Gebiet wird auch der Anteil der genutzten bzw. übrig gebliebenen Zeit bei der Bearbeitung der Untergebiete zusammengefasst.

Der über jedem Gebiet liegende Balken «Selbsteinschätzung» ist die persönliche Einschätzung der Person, wie viel Prozent der Aufgaben sie ihrer Meinung nach im Aufgabengebiet richtig gelöst hat. Die Selbsteinschätzungen werden in Schritten von 10 Einheiten auf einer Skala von 0 bis 100 Prozent vorgenommen. Im Vergleich mit dem breiten blauen Balken «korrekt gelöst in %», der den Anteil korrekt gelöster Aufgaben pro Gebiet zusammenfasst, lässt sich so ablesen, wie gut es einer Person gelungen ist, die eigene Leistung während der Testbearbeitung einzuschätzen.

Die Interpretation der Rohwerte wird ohne Schulung nicht empfohlen, da anhand der Rohwerte kein Bezug zu den Anforderungen der angestrebten Ausbildung und auch kein direkter Rückschluss auf die Fähigkeiten der Person im Vergleich zur Normstichprobe möglich ist.

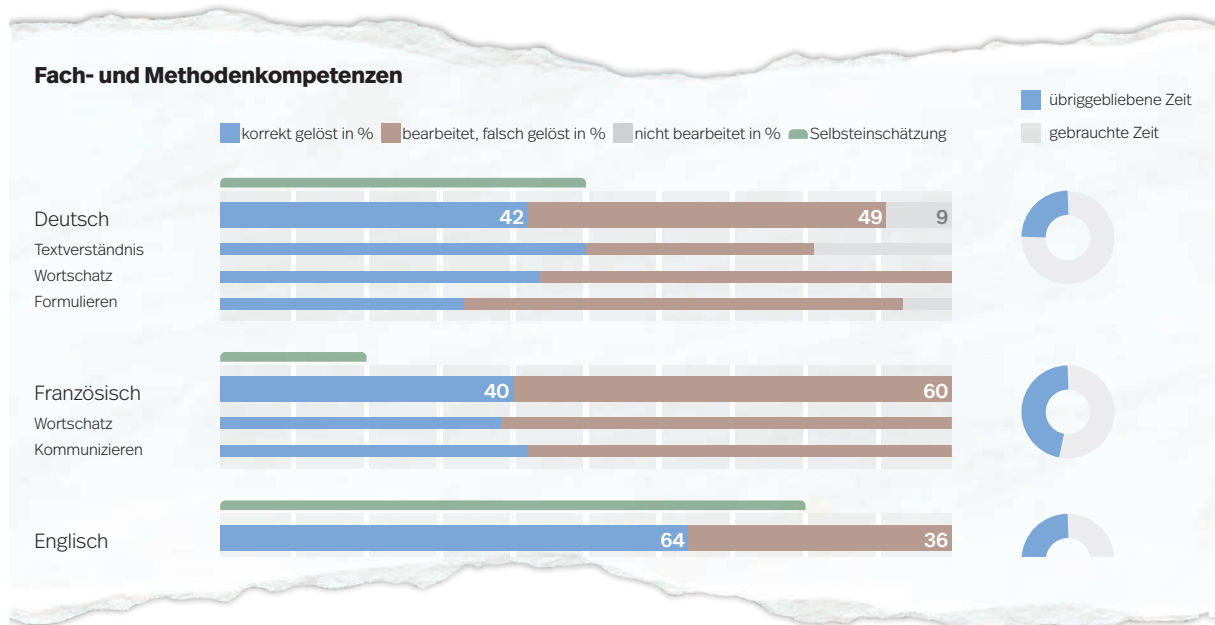


Abbildung 5. Rohwerte der Fach- und Methodenkompetenzen auf Seite 2 der Auswertung

2.5 Interpretation: Seite 3 der Auswertung

Rohwerte Selbst- und Sozialkompetenzen

Auf Seite 3 der Auswertung sind die Rohwerte aus der Bearbeitung der Aufgaben zu den Selbst- und Sozialkompetenzen dargestellt (siehe Abbildung 6). Für jedes der fünf Szenarien wird aufgeführt, wie gut die Person die zugrunde liegenden Aufgaben im Szenario gemeistert hat. Für jede Aufgabe im Szenario gibt es vier vorgefertigte Reaktionen als Antwortalternativen, aus denen die Person jene auswählen muss, die sie für die beste hält. Im linken Feld der Darstellung der Rohwerte auf Seite 3 wird als vertikaler Balken zusammengefasst, wie gross der Anteil der jeweils besten, zweitbesten, drittbesten und viertbesten Antworten in der Auswahl der Person war. Die Hand-

lungsmöglichkeiten, die jeweils in den verschiedenen Aufgaben in einem Szenario zur Auswahl stehen, wurden gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus dem Berufsfeld erarbeitet und danach beurteilt, als wie wünschenswert dieses Verhalten in der gegebenen Situation beurteilt wird. Danach richtet sich der Auswertungsschlüssel für die numerische Verrechnung der Testleistung.⁷

Nach der Bearbeitung jedes Szenarios geben die Personen bei der Testung an, (1) wie gut es ihnen ihrer Selbsteinschätzung nach gelungen ist, die Situation zu meistern, die im Szenario simuliert wurde, (2) wie gut es ihnen ihrer Selbsteinschätzung nach gelingen würde, in der Lehre mit ähnlichen Situationen umzugehen, und (3) wie sehr sie lernen möchten, mit solchen Situationen umzugehen. Die Selbsteinschätzungen werden in Schritten von 10 Punkten auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten vorgenommen und in diesem Format auf der rechten Seite der Darstellung auf Seite 3 der Auswertung als horizontale Balken wiedergegeben.

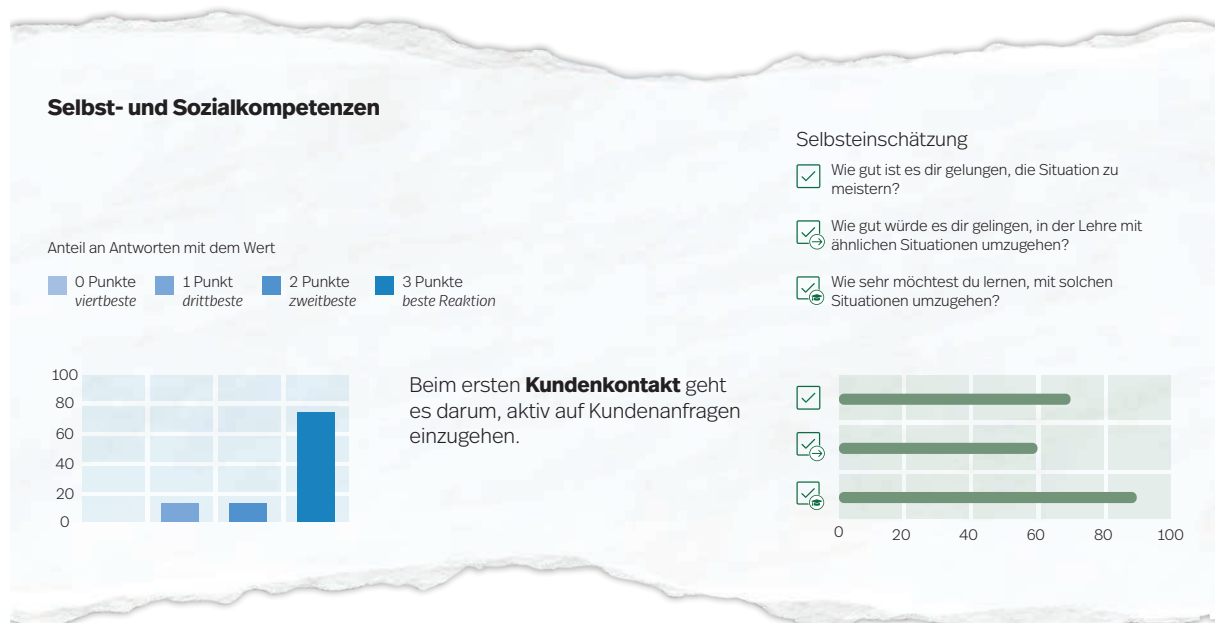


Abbildung 6. Die Darstellung der Rohwerte und die Selbsteinschätzung pro Szenario der Selbst- und Sozialkompetenzen auf Seite 3 der Auswertung

2.6 Interpretation: Seite 4 der Auswertung

Arbeitsstil

Auf Seite 4 der Auswertung befindet sich das Arbeitsstildiagramm, auf dem Aspekte der Arbeitsqualität mit Aspekten des Arbeitstempos grafisch kombiniert werden. Im Arbeitsstildiagramm sind Informationen über die Arbeitsqualität und -geschwindigkeit der Personen im Vergleich zur Normstichprobe ersichtlich (siehe Abbildung 7). Die senkrechte Achse steht für die Arbeitsqualität, die ausdrückt, wie viele der bearbeiteten Aufgaben im Vergleich zur Normstichprobe richtig gelöst wurden.⁸ Je weiter oben ein Gebiet im Diagramm abgebildet ist, desto exakter wurden die Aufgaben bearbeitet (Arbeitsqualität). Die horizontale Achse gibt an, wie viel Zeit im Vergleich zur

⁷ Die besten Antwortalternativen geben pro Aufgabe im Szenario drei Punkte in der Testauswertung, die zweitbesten Antwortalternativen zwei Punkte, die drittbesten einen Punkt und die viertbesten Antworten fließen mit null Punkten in die Berechnung ein, die für die normbezogenen Ergebnisse auf Seite 1 der Auswertung verwendet werden.

⁸ Arbeitsqualität bezeichnet, wie viel Prozent der von der Person bearbeiteten Aufgaben im entsprechenden Gebiet beziehungsweise Untergebiet richtig gelöst wurden. Hier wird berücksichtigt, wie viele Aufgaben eine Person tatsächlich bearbeitet hat. Ein Wert von 75 bedeutet beispielsweise, dass 75 Prozent der Aufgaben, die bearbeitet wurden, auch richtig gelöst wurden (z. B. 6 richtig gelöste von 8 bearbeiteten Aufgaben bei 2 unbearbeiteten Aufgaben).

Normstichprobe für die Bearbeitung eines Gebiets benötigt wurde beziehungsweise wie gross zusammengenommen der Anteil der übrig gebliebenen Zeit bei der Bearbeitung der verschiedenen Aufgabenuntergebiete war. Je weiter rechts im Diagramm sich ein Aufgabengebiet befindet, desto mehr Zeit blieb nach Bearbeitung der Untergebiete in einem Gebiet übrig und entsprechend schneller wurden die Aufgaben bearbeitet (Bearbeitungsgeschwindigkeit).

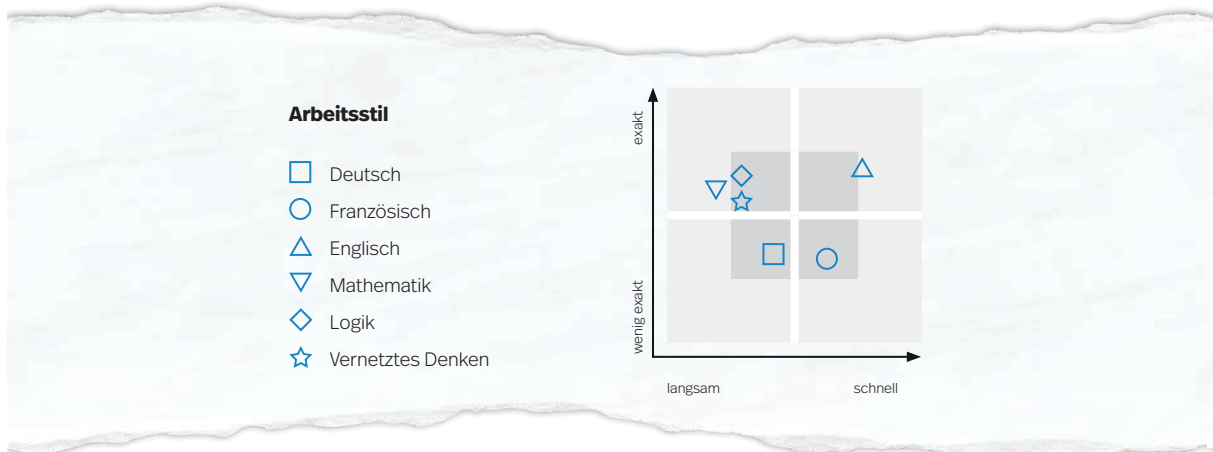


Abbildung 7. Arbeitsstildiagramm auf Seite 4 der Auswertung

Dazu zwei Beispiele: Wird ein Gebiet im Quadranten links unten dargestellt, bedeutet dies, dass sowohl die Qualität als auch die Bearbeitungsgeschwindigkeit eher unter dem Durchschnitt liegen. Die Person hat verglichen mit der Normstichprobe langsamer und weniger exakt gearbeitet. Wird ein Gebiet im Quadranten rechts oben dargestellt, wurden die Aufgaben nicht nur eher überdurchschnittlich exakt, sondern im Vergleich auch schneller bearbeitet.

Das Arbeitsstildiagramm kann Hinweise auf die typische Arbeitsweise der Kandidatinnen und Kandidaten geben. Welcher Arbeitsstil erwünscht ist, hängt dabei massgeblich vom Anforderungsprofil der entsprechenden Ausbildung und des konkreten Arbeitsplatzes ab. Das Arbeitsstildiagramm macht dabei keine eindeutigen Aussagen über die Testleistung, wie sie auf Seite 1 der Auswertung dargestellt ist. Auch bei einer niedrigen Testleistung kann so die Arbeitsqualität hoch sein, wenn nur wenige Aufgaben bearbeitet, aber alle korrekt gelöst wurden.

Textschreiben

Auf Seite 4 der Auswertung befindet sich auch das Ergebnis der Aufgabe *Textschreiben* (siehe Abbildung 8). Beim Textschreiben stehen den Kandidaten und Kandidatinnen verschiedene vorgegebene Themen zur Verfügung, aus denen sie eines auswählen. Der Text wird durch gateway. one nicht bewertet und fliesst nicht in die Auswertung auf den davorliegenden Seiten ein. Den Personen steht für diese Aufgabe kein Rechtschreibprogramm respektive keine Autokorrektur zur Verfügung. Das Textschreiben ermöglicht den Organisationen, einen Text zu erhalten, der aus-

schliesslich von den Kandidaten und Kandidatinnen geschrieben wurde, und gewährt Einblick in die Kompetenzen beim Formulieren und bezüglich Rechtschreibung und Grammatik. Ob und wie dieser Text als Beurteilungsgrundlage hinzugezogen wird, liegt im Ermessen der Organisationen. Die für das Textschreiben genutzte Zeit wird in Minuten und Sekunden angegeben.

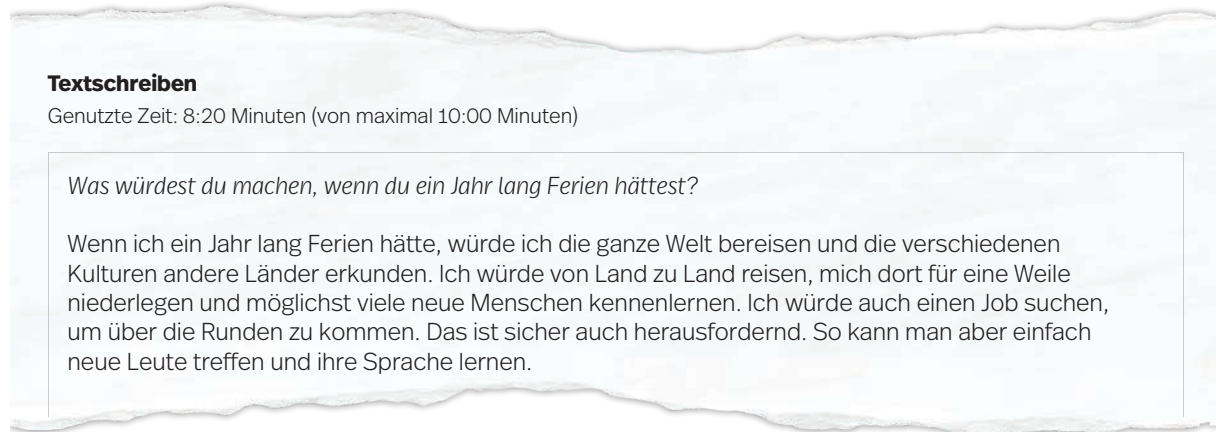


Abbildung 8. Aufgabe Textschreiben auf Seite 4 der Auswertung

3 Weiterführende Informationen zum Testverfahren

Zweite Durchführung

Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service kann im selben Testjahr (Mai bis April des Folgejahres) von einer Person zweimal absolviert werden. Auf dem Zertifikat der zweiten Durchführung wird jeweils das Gesamtergebnis der ersten Durchführung vermerkt. Die erste Durchführung wird auch in der Übergangsphase von einem Testjahr zum nächsten vermerkt, falls die zweite Durchführung innerhalb dreier Monate stattfindet. Abgebrochene Testungen zählen auch als Durchführung: Die unbearbeiteten Aufgaben werden auf null gesetzt und das Zertifikat wird anschliessend normal zugestellt.

Bestellung von weiteren Auswertungen

Die Multicheck® Eignungsanalyse Detailhandel und Service bezieht sich immer auf einen spezifischen Beruf, den die Kandidaten und Kandidatinnen zu Beginn der Analyse auswählen können. Es besteht jedoch die Möglichkeit, kostenlos weitere Auswertungen für andere Berufsbilder des Bereichs Detailhandel und Service unter <https://www.gateway.one/de-CH/zertifikate-nachbestellen.html> zu bestellen.

Echtheitsprüfung der Zertifikate

Wir weisen darauf hin, dass Organisationen die Möglichkeit haben, Fälschungen einfach und sicher zu erkennen. Unterscheidet sich das Zertifikat in irgendeiner Form von den Werten, die in der Überprüfung angegeben werden, handelt es sich dabei um eine Fälschung.

Sollten Sie eine Fälschung erkannt haben, so bitten wir Sie, sich bei uns zu melden (031 336 66 14, norbert.klaus@gateway.one). Folgende zwei Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

Überprüfung des Zertifikats mittels QR-Codes

Auf der ersten Seite des Zertifikats befindet sich ein QR-Code. Dieser QR-Code kann – beispielsweise mit einem Smartphone oder Tablet – einfach und schnell eingelesen und damit sofort Einblick in die Prozentrangwerte der ersten Seite der vorliegenden Analyse gewonnen werden. Auch hier gilt: Unterscheiden sich die angezeigten Zahlen auf der vom QR-Code aufgerufenen Internet-Seite von den Zahlen auf dem Zertifikat, handelt es sich beim Zertifikat um eine Fälschung. Denn per QR-Code werden auf den Servern von gateway.one die Originaldaten des entsprechenden Zertifikats aufgerufen, die sich nicht vom überprüften Zertifikat unterscheiden sollten. Dieser Vergleich eignet sich für eine rasche Überprüfung der Prozentrangwerte der ersten Seite des Zertifikats.

4 Literaturverzeichnis

- Höft, S. & Kersting, M. (2018). Anforderungsprofil, Verhaltensbeobachtung und Verhaltensbeurteilung. In Testkuratorium (Hrsg.), *Personalauswahl kompetent gestalten* (S. 27–63). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Hülshager, U. R. & Maier, G. W. (2008). Persönlichkeitseigenschaften, Intelligenz und Erfolg im Beruf: Eine Bestandesaufnahme internationaler und nationaler Forschung. *Psychologische Rundschau*, 59, 108–122.
- Litzcke, S. M. (2003). *Psychologische Verfahren der Personalauswahl*. Brühl, Rheinland, Fachhochschule d. Bundes f. öffentl. Verwalt. Zentralber.
- McGrew, K. S. (2009). CHC theory and the human cognitive abilities project: Standing on the shoulders of the giants of psychometric intelligence research. *Intelligence*, 37, 1–10.
- Schmidt, F. L. & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124, 262–274.

gateway.one challenge yourself

Kontakt

031 336 66 00
www.gateway.one
info@gateway.one