

Lernbaustein für das betriebliche Ausbildungspersonal

Ausbilden im Kleinbetrieb für den kaufmännischen Bereich



Inhalt

Einführung.....	2
Duale Berufsausbildung und rechtliche Grundlagen	2
Ausbilden lohnt sich!	3
Der Ausbildungsbetrieb	4
Lernförderliche Rahmenbedingungen schaffen	4
1. Äußere Rahmenbedingungen	5
2. Motivieren Sie durch Zielvereinbarungen	5
3. Vorbildrolle des Ausbilders.....	5
Ausbildungsplanung	6
1. Struktur der Ausbildung	7
2. Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung (Ausbildungsrahmenplan)	8
3. Zeitliche und organisatorische Rahmenbedingungen.....	10
4. Prüfung und Planung der Einsatzbereiche	11
5. Zuordnung der Berufsbildpositionen	12
6. Einbindung der Fachkräfte	14
7. Controlling	15
Ausbildung durchführen.....	16
1. Rolle der Ausbilder/-innen für die betriebliche Ausbildung	16
2. Der erste Eindruck zählt.....	17
3. Der schriftliche Ausbildungsnachweis – das Berichtsheft.....	17
4. Methoden der handlungsorientierten Ausbildung	18
Vier – Stufen-Methode.....	19
Leittextmethode.....	21
Lernbogen	23
Lehrgespräch	24
Kurzvortrag.....	24
Projektmethode	25
5. Sicherung des Lernerfolgs	27
6. Umgang mit Lernschwierigkeiten	28

EINFÜHRUNG

Warum sollte sich ein junger Mensch für eine Ausbildung in einem kleinen Unternehmen entscheiden?

Eine Schlüsselantwort darauf ist, dass vor allem kleine und mittelständische Unternehmen mit Ausbildungsqualität überzeugen können, indem sie die Vorteile, die eine Ausbildung in einem kleinen Unternehmen bietet, ausnutzen.

Doch wie kann eine hohe Ausbildungsqualität gewährleistet werden bei nebenberuflichen Ausbildern, die gleichzeitig mitten im Tagesgeschäft stehen und häufig (mit)verantwortlich sind für die erfolgreiche Realisierung notwendiger Arbeitsprozesse?

Natürlich muss Zeit in die Ausbildung investiert werden. Es muss darüber nachgedacht werden, wie vielleicht auch in hektischen Betriebsphasen Auszubildende effektiv ins Betriebsgeschehen integriert werden können und einen festen Ansprechpartner haben. Ein wesentliches Instrument ist deshalb die Ausbildungsplanung.

Ziel dieses Lernbausteins ist es, kleine Unternehmen, die kaufmännische Berufe ausbilden, mit wichtigen Informationen und praktischen Tipps dabei zu unterstützen, die Ausbildung zu planen, zu organisieren und durchzuführen.

DUALE BERUFAUSBILDUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Die duale Berufsausbildung ist ein Erfolgsfaktor für den Wirtschaftsstandort Deutschland. Sie verbindet die praktische Ausbildung in einem Betrieb mit der schulischen Bildung in einer berufsbildenden Schule. Die Ausbildung in den Betrieben wird bundeseinheitlich durch das Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt.

<https://www.bmbf.de/pub/Berufsbildungsgesetz.pdf>

Für die Gestaltung des Unterrichts an den berufsbildenden Schulen sind die Kultusminister und -senatoren der Länder zuständig. Die Kultusministerkonferenz der Länder (KMK) erarbeitet Rahmenlehrpläne für die berufsbildenden Schulen. Auf deren Grundlage erlassen die Länder gesondert Lehrpläne bzw. Richtlinien für die berufsbildenden Schulen.

Der Bund erstellt einheitliche Ausbildungsordnungen (AO) für die betriebliche Berufsausbildung in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern.¹

Unter <https://www.bibb.de/berufe> finden Sie sowohl den Rahmenplan für die Berufsschule als auch die Ausbildungsordnung für die betriebliche Ausbildung.

Für die Regelung der Durchführung der Berufsausbildung sind im kaufmännischen Bereich die Industrie- und Handelskammern (IHK) zuständig.

Es besteht Berufsschulpflicht, da die betrieblichen Ausbildungsinhalte und die berufsschulischen Lehrpläne aufeinander abgestimmt sind und auch der berufsbezogene Lehrstoff der Berufsschule Gegenstand der Abschlussprüfung sein muss. Einen Überblick über die rechtlichen Grundlagen erhalten Sie im beigefügten Zusatzdokument „Überblick zu den wichtigsten gesetzlichen Grundlagen“.

¹ Vgl. BiBB, Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen, 7., überarbeitete Auflage Juli 2015 <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/2061>

AUSBILDEN LOHNT SICH!

Auch kleine Betriebe benötigen qualifizierte und motivierte Mitarbeiter.

Es gibt verschiedene Wege, qualifizierte Mitarbeiter zu rekrutieren: Einstellung vom externen Arbeitsmarkt, Abwerbung von anderen Unternehmen oder junge Menschen für den eigenen Bedarf ausbilden.

Der Handel gehört beispielsweise mit ca. 3 Millionen Beschäftigten und 160.000 Auszubildenden zu den beschäftigungs- und ausbildungsintensivsten Branchen in Deutschland.

Der überwiegende Teil der Handelsunternehmen sind Klein- und Kleinstbetriebe (95,6%). In den vergangenen Jahren gehörten die Ausbildungsberufe Kaufman/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/-in zu den Berufen mit den meisten Auszubildenden².



© DOC RABE MEDIA - Fotolia.com

Nicht nur die Handelsbranche verspricht sich vielfältige Vorteile von der Ausbildung.

Ausbildung:

- ist der beste Weg, künftige Mitarbeiter in die Unternehmenskultur einzuführen und den künftigen Fachkräftebedarf zu sichern.
- steigert deutlich den Geschäftswert des Unternehmens durch gut qualifizierte Mitarbeiter.
- fördert wesentlich die Identifikation mit dem eigenen Unternehmen und verringert die Fluktuation.
- macht das Unternehmen vom externen Arbeitsmarkt unabhängiger.
- wirkt sich positiv auf das Image des Betriebes in der Öffentlichkeit aus.
- kann das Risiko von Qualifikationsengpässen ausschließen.
- stärkt entscheidend die Wettbewerbsfähigkeit des Betriebes.
- bewirkt eine systematische Verjüngung der Belegschaft.
- erhöht das Ansehen des Betriebes bei Kunden und Lieferanten.
- fördert die Innovationsfähigkeit des Betriebes.
- gewährleistet die stetige Zufuhr von neuem Wissen und Können in den Betrieb.
- erhöht die Attraktivität des Betriebes für leistungsfähige Arbeitskräfte.
- verbessert erheblich die Anpassungsfähigkeit des Betriebs an technische und Marktveränderungen.
- ist nicht so teuer wie manchmal gedacht, da die Auszubildenden bereits während der Ausbildung produktive Leistungen erbringen, denn der Arbeitsplatz ist ein wichtiger Lernort.

Sicher: Ausbildung kostet Geld.³ Auch wenn Auszubildende während der Ausbildungszeit produktive Leistungen vollbringen, fallen während des Ausbildungsprozesses Nettokosten an. Diese amortisieren sich aber sehr bald nach Abschluss der Ausbildung, wenn der Ausgebildete im Betrieb als Fachkraft tätig ist. Zu berücksichtigen ist zudem, dass auch die Alternative zur Ausbildung – Rekrutierung Ausgebildeter vom externen Arbeitsmarkt zunächst mit nicht unbeträchtlichen Kosten und mit ungewissen Ertragsaussichten verbunden ist:

- Der Such- und Auswahlprozess ist aufwändiger und teurer.

² https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2015/07/PD15_264_212.html

³ BiBB, Kosten und Nutzen der Ausbildung aus betrieblicher Sicht , <https://www.bibb.de/de/11060.php>

- Es fallen Einarbeitungskosten an.
- Es muss sich erst noch die richtige Betriebsbindung entwickeln.

Daher gilt, dass Ausbildung als Investition zu betrachten ist – als Investition in die Zukunft des Unternehmens, des jungen Menschen und der Gesellschaft.

DER AUSBILDUNGSBETRIEB

Ausbilden darf nur ein Unternehmen, das dafür auch geeignet ist. Die Industrie- und Handelskammern (IHK) als zuständige Stellen sind laut BBiG dazu verpflichtet, die Eignung festzustellen und zu überwachen. Die Eignung eines Betriebes als Ausbildungsstätte wird mit der Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse bestätigt. Diese Eintragung enthält detaillierte Angaben zu den Auszubildenden und zum Ausbildungsbetrieb (BBiG, Teil 2 Berufsbildung, Kapitel 1 Berufsausbildung, Abschnitt 4 Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse).

Geeignete Ausbildungsbetriebe sind eine wesentliche Voraussetzung für eine qualifizierte, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende Berufsausbildung. Deshalb sollte jedes Unternehmen - unabhängig von der IHK - fortlaufend dafür sorgen, dass alle Parameter voll erfüllt werden. Eine gute Ausbildungsqualität ist die beste Imagekampagne, um geeignete und motivierte Auszubildende zu rekrutieren.

BIBB - Empfehlung über die Eignung der Ausbildungsstätten
<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA162.pdf>

Berufsbildungsgesetz (BBiG)

Teil 2 Berufsbildung, Kapitel 1 Berufsausbildung, Abschnitt 3 Eignung von Ausbildungsstätte und Ausbildungspersonal

§ 27 Eignung der Ausbildungsstätte

- (1) Auszubildende dürfen nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn
1. die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und
 2. die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze oder zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht, es sei denn, dass anderenfalls die Berufsausbildung nicht gefährdet wird.

Überprüfen Sie die Qualität Ihrer Ausbildung mit Hilfe der Checkliste „Erfüllt mein Unternehmen alle Anforderungen an einen Ausbildungsbetrieb?“

LERNFÖRDERLICHE RAHMENBEDINGUNGEN SCHAFFEN

Bei der Einstellung von Auszubildenden erwarten Sie, dass die Ausbildung erfolgreich gemeistert wird, die Auszubildenden sich mit ihrem Beruf identifizieren und sich die Ausbildung auch für Ihr Unternehmen auszahlt. Nicht immer verläuft jedoch alles reibungslos. Doch Sie können einiges tun, um lernförderliche Rahmenbedingungen zu schaffen.

Die Basis für lernförderliche Bedingungen in ihrem Unternehmen bilden:

- der Aufbau von Vertrauen
- ein angemessener Führungsstil, der situationsbedingt auch wechselt
- eine Orientierung auf die Stärkung der Stärken der/des Auszubildenden
- eine wertschätzende und authentische Kommunikation



© contrastwerkstatt - Fotolia.com

1. Äußere Rahmenbedingungen

Stellen Sie sicher, dass die Auszubildenden im Unternehmen Ansprechpartner haben, auch wenn der Ausbilder oder die Ausbilderin nicht da ist.

Achten Sie darauf, dass alle Arbeitssicherheits- und Unfallschutzbestimmungen eingehalten werden. Beziehen Sie die Auszubildenden bspw. in die Pflichtschulungen zu HACCP ein, wenn sie im Lebensmittelhandel ausbilden oder in Schulungen zu neuer Hard- und Software wie Kassensysteme, Kundeninformationssysteme usw.

2. Motivieren Sie durch Zielvereinbarungen

Vereinbaren Sie mit Ihren Auszubildenden Ziele, die sie während der Ausbildung erreichen sollen. Das können z. B. sein:

- die selbständige Vorbereitung einer Sonderverkaufsaktion
- Verbesserung der Kundenorientierung durch freundliche und fehlerfreie Beantwortung von Kundenanfragen im Online-Shop spätestens 3 Tage nach Eingang
- Verbesserung der Berufsschulnoten im Fach Wirtschafts- und Sozialkunde innerhalb eines Halbjahres um eine Note

Dadurch können Sie einerseits Ihre Auszubildenden motivieren und andererseits unternehmerische Ziele verständlich übermitteln. Die Ziele müssen realistisch und konkret sein, damit sie erreichbar sind. Sie müssen überprüfbar, messbar und möglichst für die Auszubildenden attraktiv, d. h. persönlich bedeutsam und interessant sein. Wenn Sie umfangreiche Ziele vereinbaren, dann legen Sie gemeinsam mit den Auszubildenden Zwischenziele fest oder Meilensteine.

Natürlich sind Sie mit Ihren Auszubildenden im regelmäßigen Gespräch. Führen Sie trotzdem halbjährlich Beurteilungsgespräche durch, um die Erreichung der Zielvereinbarungen zu überprüfen und die Zielsetzungen ggf. zu aktualisieren. Beurteilungsgespräche haben einen besonderen Stellenwert für die Auszubildenden und dienen der gezielten Steuerung des Ausbildungsprozesses.

3. Vorbildrolle des Ausbilders

Bringen Sie Ihren Auszubildenden Wertschätzung entgegen. Hören Sie in Gesprächen mit den Auszubildenden aktiv zu. D. h., lassen Sie die Auszubildenden reden, hören Sie Ihnen ohne Unterbrechung zu, halten Sie eigene spontane Reaktionen zurück, versuchen Sie die Intentionen der Auszubildenden zu verstehen. Zeigen Sie aber in Gesprächen auch offen, was Ihnen nicht passt, wo Sie Probleme oder Schwierigkeiten sehen und was Sie erwarten.

Seien Sie sich Ihrer eigenen Führungs- und Vorbildrolle bewusst und reflektieren Sie auch Ihren Führungsstil. Sie müssen die Ausbildungsinhalte beherrschen und verständlich

erklären können, geforderte Verhaltensweisen vorleben, unterstützen, motivieren und bei Problemen einschreiten und den Auszubildenden Möglichkeiten schaffen, sich zu entwickeln.

Geben Sie Ihre fachliche Erfahrung an Ihre Auszubildenden weiter. Vergessen Sie nicht, Ihre Auszubildenden bei guten Leistungen zu loben, anstatt diese als selbstverständlich vorauszusetzen. Überlegen Sie, wie oft Sie Auszubildende für Fehler kritisieren und wie oft Sie gute Leistungen anerkennen. Schaffen Sie Vertrauen und stellen Sie gleichzeitig Forderungen, die fördern und nicht überfordern.

AUSBILDUNGSPLANUNG

Mit einer guten Ausbildungsplanung schaffen Sie eine solide Basis für eine gute Ausbildung. Kurzfristig bedeutet dies erst einmal Aufwand. Mittel- und langfristig entlastet die Planung jedoch, selbst wenn Sie zeitweilig umdisponieren oder improvisieren müssen. Der Ausbildungsplan ist Bestandteil des Berufsausbildungsvertrages und beschreibt auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplanes den tatsächlichen Ablauf der betrieblichen Ausbildung in Ihrem Unternehmen.



© contrastwerkstatt - Fotolia.com

Dabei müssen die Gegebenheiten in ihrem Unternehmen (Betriebsstruktur, personelle und technische Ausstattung usw.) Beachtung finden, aber auch die persönlichen Voraussetzungen der/des Auszubildenden. Das heißt konkret, wer ist wann zuständig, wie lange wird der/die Auszubildende an bestimmten Orten wie z. B. an der Kasse, im Verkauf, im Wareneingang usw. im Unternehmen ausgebildet und was soll er dort lernen?

BEISPIEL: **Einzelhandel**

Der Ausbildungsplan umfasst mindestens 3 Bestandteile:

Teil 1

- Name des Unternehmens
- Name des Ausbilders
- Name der/des Auszubildenden
- Beginn der Ausbildung
- Ende der Ausbildung
- Angestrebter Ausbildungsberuf
- Pflichtqualifikationen
- 1 Wahlqualifikation Verkäufer/Verkäuferin (Auswahl 1 von 4)
- 3 Wahlqualifikationen Kaufmann/Kauffrau im EH (davon mindestens eine aus den Wahlqualifikationen 1 bis 3; zwei weitere aus den Wahlqualifikationen 1 bis 8)
- 2 Warengruppenbereiche
- 2 weitere Warengruppenbereiche, falls Wahlqualifikation „Beratung, Ware, Verkauf“ im 3. Ausbildungsjahr gewählt wird

Teil 2

- Ausbildungsbereiche, die im Unternehmen durchlaufen werden inkl. dem dazugehörigen Zeitraum (sachliche und zeitliche Gliederung)
- Evtl. angebotene Zusatzqualifikationen für die/den Auszubildende(n)

Teil 3

- Hinweis, dass eine Änderung im Zeitablauf aus betriebsbedingten Gründen und/oder aus Gründen, die in der Person der /des Auszubildenden liegen, möglich ist
- Unterschrift des Ausbildungsbetriebes
- Unterschrift des Auszubildenden
- Gegebenenfalls Unterschrift der Eltern des Auszubildenden

1. Struktur der Ausbildung

Die duale Ausbildung im kaufmännischen Bereich findet an zwei Lernorten statt, im Unternehmen und in der Berufsschule. Für den betrieblichen Teil gilt die Ausbildungsordnung, die den Ausbildungsrahmenplan enthält und für den berufsschulischen Teil der Rahmenlehrplan.

Die Struktur der betrieblichen Ausbildung wird in der Ausbildungsordnung grundsätzlich geregelt (§ 5 Absatz 1 BBiG). Dazu gehören:

- die Bezeichnung des Ausbildungsberufs
- die Ausbildungsdauer
- das Ausbildungsberufsbild (Inhalte, Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten)
- den Ausbildungsrahmenplan (Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Lerninhalte und –ziele)
- die Prüfungsanforderungen

Sowohl die Ausbildungsordnung als auch der Rahmenlehrplan enthalten die Mindestanforderungen, die der/dem Auszubildenden während der Ausbildung zu vermitteln sind.

Es steht Ihnen als Unternehmen jedoch frei, darüber hinausgehende Inhalte – z. B. Warenkundekenntnisse im Einzelhandel - zusätzlich zu vermitteln. In der Regel befindet sich die/der Auszubildende ein bis zwei Tage pro Woche in der Berufsschule je nach Ausbildungsjahr und die restliche Zeit im Unternehmen. Es ist auch möglich, dass die Auszubildenden blockweise ausgebildet werden, das heißt, dass sie bspw. mehrere Wochen zusammenhängend die Berufsschule besuchen.

BEISPIEL:

Wenn Sie bspw. im Einzelhandel ausbilden, dann beträgt die reguläre Ausbildungsdauer für Verkäufer zwei Jahre und wird mit einer Zwischenprüfung am Anfang des 2. Ausbildungsjahres und einer Abschlussprüfung abgeschlossen. Die Ausbildungsdauer kann bei lernstarken Auszubildenden auf Antrag verkürzt werden.

Die reguläre Ausbildungsdauer für Kaufleute im Einzelhandel beträgt drei Jahre und wird über eine gestreckte Prüfung (Teil 1 nach 2 Jahren, Teil 2 am Ende der Ausbildung) abgeschlossen. Die Ausbildungsdauer kann bei lernstarken Auszubildenden auf Antrag um bis auf 18 Monate verkürzt werden.

Die Ausbildung im Einzelhandel ist in Pflicht- und Wahlqualifikationen eingeteilt. Die Wahlqualifikationen können Sie gemeinsam mit Ihren Auszubildenden wählen oder Sie planen aus unternehmensinterner Sicht, welche Wahlqualifikationen ausgewählt werden. Sowohl für die Pflicht- wie auch die Wahlqualifikationen wird ein zeitlicher Rahmen vorgegeben.

Für Verkäufer gelten die folgenden Pflichtqualifikationen:

1. Der Ausbildungsbetrieb
2. Information und Kommunikation
3. Warensortiment
4. Grundlagen von Beratung und Verkauf
5. Servicebereich Kasse
6. Marketinggrundlagen
7. Warenwirtschaft
8. Grundlagen des Rechnungswesens

Von den folgenden Wahlqualifikationen steht 1 von 4 zur Auswahl:

1. Warenannahme, Warenlagerung
2. Beratung und Verkauf
3. Kasse
4. Marketingmaßnahmen

Für Kaufleute im Einzelhandel gelten die folgenden Pflichtqualifikationen:

1. Der Ausbildungsbetrieb
2. Information und Kommunikation
3. Warensortiment
4. Grundlagen von Beratung und Verkauf
5. Servicebereich Kasse
6. Marketinggrundlagen
7. Warenwirtschaft
8. Grundlagen des Rechnungswesens
9. Einzelhandelsprozesse

Von den folgenden Wahlqualifikationen stehen 3 von 8 zur Auswahl (davon mindestens eine aus 1.bis 3.):

1. Beratung, Ware, Verkauf
2. Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft
3. Warenwirtschaftliche Analyse
4. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
5. Marketing
6. IT-Anwendungen
7. Personal
8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit

2. Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung (Ausbildungsrahmenplan)

Bevor Sie mit der Erstellung des Ausbildungsplanes beginnen können, müssen Sie sich mit der sachlichen und zeitlichen Gliederung auseinandersetzen.

Die sachliche Gliederung des Ausbildungsplanes muss alle im Ausbildungsrahmenplan enthaltenen Positionen sowie die zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten sowie Kompetenzen enthalten. Sie können sie so gliedern, dass bezogen auf Ihr Unternehmen, die/den Auszubildenden und die beteiligten Ausbilder sinnvolle Einheiten entstehen.

Die zeitliche Gliederung ist in der Ausbildungsordnung nur grob durch Zeiträume wiedergegeben.

Sie können die sachliche und zeitliche Gliederung zusammenfassen, indem Sie den Sachgebieten die entsprechenden Zeitangaben zuordnen. Für Ihren Ausbildungsplan können Sie entsprechend Ihrer Unternehmensstrategie und auf die/den Auszubildenden bezogen, diese Zeiträume flexibel handhaben.

BEISPIEL:

Sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans für Verkäufer/innen

1. Ausbildungsjahr		
Berufsbildposition		Zeitraum
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels	3 bis 5 Monate
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt	
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes	
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft	
1.6	Umweltschutz	
4.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	
4.2	Kommunikation mit Kunden	
6.1	Werbemaßnahmen	
6.2	Warenpräsentation	
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	3 bis 5 Monate
5.1	Kassieren	
5.2	Kassenabrechnung	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis sowie Fortführung von 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft	
2.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation	Während des gesamten Ausbildungsjahres
3.	Warensortiment	
2. Ausbildungsjahr		
4.3	Beschwerde und Reklamation	3 bis 5 Monate
6.3	Kundenservice	
und im Zusammenhang damit Fortführung von		
1.6	Umweltschutz	
4.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	
4.2	Kommunikation mit Kunden	
6.1	Werbemaßnahmen	4 bis 6 Monate
6.2	Warenpräsentation	
6.4	Preisbildung	
7.2	Bestandskontrolle, Inventur	
7.3	Wareneingang, Warenlagerung	
8.2	Kalkulation	
und im Zusammenhang damit Fortführung von		
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme	
5.1	Kassieren,	
5.2	Kassenabrechnung	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis	

2.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation	Während des gesamten Ausbildungsjahres
3.	Warensortiment	

3. Zeitliche und organisatorische Rahmenbedingungen

Für die Erstellung des Ausbildungsplanes müssen Sie auch bestimmte organisatorische und zeitliche Rahmenbedingungen berücksichtigen.

Zeitliche Rahmenbedingungen

Gehen Sie schrittweise vor. Denken Sie daran, dass im Ausbildungsrahmenplan mit 52 Wochen pro Arbeitsjahr gerechnet wird. Diese stehen aber in der praktischen Ausbildung nicht zur Verfügung. Bringen Sie zunächst den Anteil der berufsschulischen Ausbildung in Abzug von der Gesamtdauer der Ausbildung, um die Wochenzahl der betrieblichen Ausbildung zu erhalten. Danach müssen Sie noch die Urlaubszeiten der/des Auszubildenden und ggf. der Ausbilder abrechnen und evtl. geplante überbetriebliche Schulungen.

Achten Sie darauf, dass Sie bei der zeitlichen Planung die Reihenfolge der Zwischen- und Abschlussprüfungen und damit der dort behandelten Sachgebiete berücksichtigen. Ganz plakativ gesagt, können Sie bspw. beim Kaufmann im Einzelhandel den Punkt „Servicebereich Kasse“ nicht erst im 3. Ausbildungsjahr vermitteln, da er im ersten und zweiten Ausbildungsjahr vermittelt werden soll und in der gestreckten Abschlussprüfung Teil 1 zum Tragen kommt.

Wenn in der Ausbildungsordnung eine zeitliche Abfolge vorgeschrieben wird, dann müssen Sie sie einhalten.

Achten Sie darauf, dass Sie in der Probezeit Inhalte vermitteln, die die Eignung der /des Auszubildenden für den gewählten Beruf erkennen lassen. Hierfür eignen sich bspw. im Einzelhandel die Bereiche Kommunikation mit Kunden sowie Teamarbeit und Kooperation.

Achten Sie bei der Planung darauf, dass für die/den Auszubildenden während der Zeit im Unternehmen immer ein Ansprechpartner verfügbar ist. Wenn Sie als Ausbilder/-in nicht vor Ort sein können, weisen Sie eine Fachkraft in die Betreuung ein.

Immer öfter absolvieren Auszubildende Teile ihrer Ausbildung im Ausland, z. B. im Rahmen einer Mobilitätsmaßnahme über das Europäische Programm Erasmus +. Überlegen Sie, welche Vorteile ein solcher Auslandsaufenthalt für Ihre/Ihren Auszubildenden in fachlicher und motivationaler Hinsicht haben kann und planen Sie gegebenenfalls diese Zeiten mit im Ausbildungsplan ein.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Damit die Ausbildung so verläuft, wie Sie und die/der Auszubildende sich das vorstellen, müssen Sie sich im Vorfeld auch über bestimmte organisatorische Rahmenbedingungen klar werden:

- Wie ist mein Unternehmen strukturiert? Welche Abteilungen / Bereiche müssen die Auszubildenden als betriebliche Lernorte durchlaufen und in welcher zeitlichen Abfolge?
- Prüfen Sie, ob es in Ihrem Unternehmen einen Ort gibt, wo Lehrgespräche oder theoretische Lehrunterweisungen stattfinden können? Ist hierfür bspw. Ihr Büro geeignet?
- Muss/kann ich bestimmte Inhalte kompakt behandeln (z. B. in einem mehrtägigen Seminar)?

- Welche Arbeitsmittel benötige ich? Habe ich z. B. im Einzelhandel MDE-Geräte im Unternehmen, wenn die Wahlqualifikation „Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft“ gewählt wurde?

4. Prüfung und Planung der Einsatzbereiche

Prüfen Sie zunächst, ob Sie alle Ausbildungsbereiche auch selbst ausbilden können oder ob Sie weitere Kooperationspartner benötigen, wie bspw. überbetriebliche Bildungszentren, um bestimmte Bereiche abzudecken. Sie können auch Verbundkooperationen mit anderen Unternehmen eingehen, um betriebliche Ausbildungsinhalte abzudecken.



© josfor - Fotolia.com

Machen Sie sich am besten zunächst eine Checkliste:

Zu vermittelnde Inhalte laut Ausbildungsrahmenplan	Voll durch uns vermittelbar	Teilweise durch uns vermittelbar	Nicht durch uns vermittelbar
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Je nach Ausbildungsberuf gibt es Berufsbildpositionen, die Sie über die gesamte Ausbildungsdauer hinweg unterschiedlich intensiv durchführen und damit auch planen müssen. Beim Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement betrifft das bspw. die Berufsbildposition 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

Im Einzelhandel trifft das bspw. auf die Warenkundeausbildung zu. Hier kann es hilfreich sein, dass Sie zunächst eine Übersicht aufstellen, in welchem zeitlichen Umfang die/der Auszubildende die Warengruppen Ihres Sortiments durchläuft.

BEISPIEL:

Lederwarengeschäft – Verkäufer (Ausbildungsordnung, Berufsbildposition 3 Warensortiment)

Warengruppe	Dauer des Ausbildungsabschnittes
Handtaschen	4 Monate
Reisetaschen	4 Monate
Koffer	2 Monate
Kinder- und Schulartikel	3 Monate
Freizeit Taschen	3 Monate
Business	3 Monate
Etuis und Zubehör	1 Monat
Kleinlederartikel	3 Monate
Schirme und Handschuhe	1 Monat
Gesamt	24 Monate

5. Zuordnung der Berufsbildpositionen

Nachdem Sie alle zeitlichen und inhaltlichen Planungen abgeschlossen haben, können Sie nun den betrieblichen Ausbildungsplan erstellen.

Im Folgenden finden Sie vier unterschiedliche beispielhafte Ausschnitte für den betrieblichen Ausbildungsplan bei einer Ausbildung im Einzelhandel:

BEISPIEL 1:

Ausbildungsordnung Verkäufer/Verkäuferin, Berufsbildposition 5 Servicebereich Kasse, 5.1 Kassieren

Ausbildungsabschnitt		
WANN/ WO	WAS (zu erwerbende Kompetenzen)	WER /METHODEN
Ausbildungsabschnitt 1 Vom 25.01.2016 bis 05.02.2016 5. Servicebereich Kasse	Die oder der Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> - Kann die Kasse bedienen - Kann kassieren - Kann Kunden über betriebsübliche Zahlungsarten informieren - Kann Kunden freundlich und aufmerksam an der Kasse ansprechen - Kann in Stresssituationen an der Kasse im Unternehmenssinn handeln Vorausgesetztes Fachwissen: <ul style="list-style-type: none"> - Tätigkeiten und Abläufe im Kassenbereich kennen - betriebliche Bestimmungen z.B. Kassenordnung kennen - Prozentrechnen - Umgang mit Münzen und Banknoten - Zahlungsmöglichkeiten 	Ausbilderin Frau Mustermann Kasseneinweisung Lehrunterweisung im Büro Arbeit mit den eLearning Modulen „Flexible Learning im Einzelhandel, 1. Ausbildungsjahr, Service und Kommunikation, Servicebereich Kasse „

BEISPIEL 2:

Ausbildungsordnung Verkäufer/Verkäuferin, Berufsbildposition 5 Servicebereich Kasse, 5.1 Kassieren

Berufsbild Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Von - bis	in Abteilung/ Ausbildungsform
Servicebereich Kasse				
5.1	Kassieren	<ul style="list-style-type: none"> - Kasse vorbereiten - Kassieranweisung beachten - Kassieren, Kaufbelege erstellen - Preisnachlässe berücksichtigen - die Bedeutung von Kundenansprache im 	25.01.20XX bis 20.02.20XX	Direktunterweisung, Kassenzone

		Kassenbereich berücksichtigen – Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln		
--	--	---	--	--

BEISPIEL 3:

Ausbildungsordnung Verkäufer/Verkäuferin, Berufsbildposition 5 Servicebereich Kasse, 5.1 Kassieren

Im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu vermittelnde Qualifikationen	Ausbildungsdauer (Brutto)	Ausbildungsdauer (Netto)	Voraussichtlicher Termin
5. Servicebereich Kasse	3 Monate		
5.1 Kassieren – Kasse vorbereiten – Kassieranweisung beachten – Kassieren, Kaufbelege erstellen – Preisnachlässe berücksichtigen – die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich berücksichtigen – Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln		1 Monat	02.05.20XX - 31.05.20XX
5. Servicebereich Kasse	3 Monate		
5.2 Kassenabrechnung		1 Monat	02.05.20XX - 31.05.20XX

BEISPIEL 4:

Ausbildungsordnung Verkäufer/Verkäuferin, Berufsbildposition 5 Servicebereich Kasse, 5.1 Kassieren

Zeitraum	Lernort	Berufsbildposition	Ausbildungsinhalte	Fertigkeiten und Kenntnisse	Verknüpfung Berufsschule
4 Wochen	Kasse	5. Servicebereich Kasse	<ul style="list-style-type: none"> – Kasse vorbereiten – Kassieranweisung beachten – Kassieren, Kaufbelege erstellen – Preisnachlässe berücksichtigen – die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich berücksichtigen – Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> – Tätigkeiten und Abläufe im Kassenbereich kennen – betriebliche Bestimmungen z.B. Kassenordnung kennen – Prozentrechnen – Umgang mit Münzen und Banknoten – Zahlungsmöglichkeiten 	Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

6. Einbindung der Fachkräfte

Setzen Sie für die Ausbildung persönlich und fachlich geeignetes Personal ein.

Diese Fragen sollten Sie im Vorfeld der Ausbildungsplanung beantworten:

- Können wir im Unternehmen die geforderten Inhalte der Ausbildung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin oder Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel mit den vorhandenen Beschäftigten vermitteln?
- Verfügen wir über die notwendige Ausstattung?
- Haben wir genügend für die Ausbildung persönlich und fachlich geeignete Mitarbeiter, muss ggfs. jemand noch die AEVO-Prüfung ablegen?

Im Berufsbildungsgesetz (BBiG) wird in den Paragraphen 28 bis 30 die persönliche und fachliche Eignung beschrieben.

Das BBiG unterscheidet das Ausbildungspersonal in drei Gruppen:

- Auszubildende darf laut § 28 BBiG nur einstellen, wer persönlich geeignet ist (Ausbildender).
- Auszubildende darf nur ausbilden, wer persönlich und fachlich geeignet ist. Wer fachlich nicht geeignet ist, darf Auszubildende nur einstellen, wenn er persönlich und fachlich geeignete Ausbilder oder Ausbilderinnen einsetzt, die die Inhalte der Ausbildungsordnung unmittelbar, verantwortlich und in wesentlichem Umfang vermitteln (Ausbilder).
- Neben dem „Ausbildenden“ und dem „verantwortlichen Ausbilder“ kann unter der Verantwortung des Ausbilders bei der Ausbildung mitwirken, wer nicht die volle fachliche Eignung nach § 30 BBiG besitzt, aber die für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist. „Ausbildende Fachkraft“ oder „nebenberuflicher Ausbilder“ sind gängige Bezeichnungen für diese Gruppe.

Zur **persönlichen Eignung** hält das BBiG in § 29 fest, dass diese Eignung nicht hat, wer Kinder und Jugendliche nicht beschäftigen darf oder wer wiederholt gegen das BBiG oder die aufgrund des BBiG erlassenen Vorschriften und Bestimmungen verstoßen hat.

Die **fachliche Eignung** im Sinne des BBiG § 30 hat, wer die beruflichen sowie die berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte erforderlich sind.

Die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt, wer

1. die Abschlussprüfung in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat,
2. eine anerkannte Prüfung an einer Ausbildungsstätte oder vor einer Prüfungsbehörde oder eine Abschlussprüfung an einer staatlichen oder staatlich anerkannten Schule in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat,
3. eine Abschlussprüfung an einer deutschen Hochschule in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat oder
4. im Ausland einen Bildungsabschluss in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung erworben hat, dessen Gleichwertigkeit nach dem Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz oder anderen rechtlichen Regelungen festgestellt worden ist

und eine angemessene Zeit in seinem Beruf praktisch tätig gewesen ist.

Stellen Sie auch sicher, dass die an der Ausbildung beteiligten Mitarbeiter den Ausbildungsplan kennen und damit auch die zeitliche Planung der einzelnen Bereiche.

7. Controlling

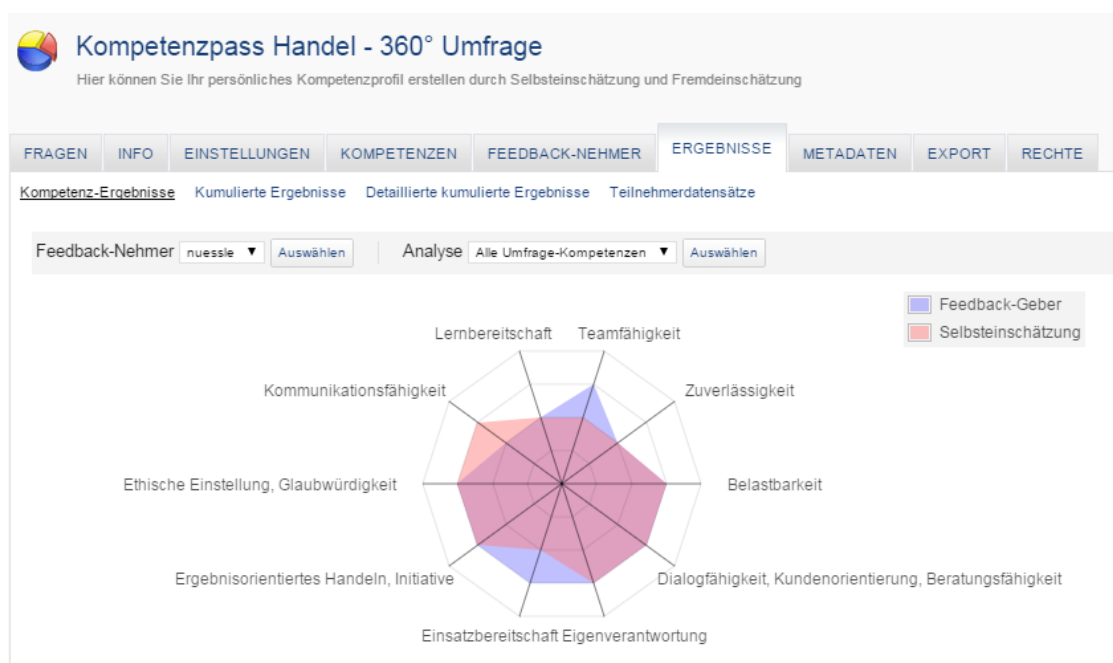
Natürlich sind bereits in der Ausbildungsordnung Kontrollmechanismen aufgeführt, die eine erfolgreiche Ausbildung absichern sollen, wie die Führung des Berichtsheftes oder die gestreckte Abschlussprüfung mit Teil 1 und 2. Darüber hinaus gibt es auch den Ausbildungsverantwortlichen/-Berater bei der zuständigen IHK.

Das Berichtsheft muss von Ihnen regelmäßig kontrolliert und abgezeichnet werden. Sie sollten über das Berichtsheft hinaus regelmäßig das Gespräch mit der/dem Auszubildenden suchen und auch einplanen, um auftretenden Problemen und Schwierigkeiten rechtzeitig begegnen zu können. Nicht nur Ihnen geben diese Gespräche ein Feedback, sie sind gleichzeitig für die Auszubildenden auch eine Rückmeldung selbst: „Wo stehe ich? Was kann ich schon gut? Wo gibt es noch Defizite?“ usw.

Sind außer Ihnen noch andere Beschäftigte Ihres Unternehmens in die Ausbildung involviert, dann beziehen Sie sie in Ihre Gespräch mit den Auszubildenden ein oder übertragen Sie ihnen die Gespräche und lassen sich Sie sich im Anschluss über die Ergebnisse informieren.

Ein erstes Beurteilungsgespräch können Sie direkt mit dem Ende der Probezeit einplanen. Spätestens bei Abteilungswechsel sollten weitere Gespräche folgen.

Sie können auch regelmäßig die Entwicklung der zehn Kernkompetenzen Ihrer/Ihres Auszubildenden, die im Handel benötigt werden, erfassen und auswerten. Die Zentralstelle für Berufsbildung im Handel (**zbb**) hat dazu ein Instrument für die Selbst- und Fremdeinschätzung entwickelt⁴, welches Sie jährlich oder auch halbjährlich nutzen können.



Bildquelle: zbb.de

⁴ Siehe www.myflexnet.de/kompetenz/kompetenzpass-handel/

Halten Sie auch Verbindung zur Berufsschule. Erkundigen Sie sich, wie die Berufsschule die Entwicklung ihren Auszubildenden sieht. Stimmen Sie die Lernziele durch einen inhaltlichen Austausch ab. Erfahren Sie frühzeitig, wenn es bspw. Motivationsprobleme gibt, die Berufsschule zu besuchen. Nutzen Sie dazu Ausbildertage oder „Tage der offenen Tür“ in der Berufsschule, suchen Sie regelmäßig den Kontakt. Laden Sie die Ausbildungsverantwortlichen auch direkt in Ihr Unternehmen ein. Möglicherweise gibt es auch in Ihrem Kammerbezirk einen Ausschuss „Schule-Wirtschaft“ (<http://www.schulewirtschaft.de>), der regelmäßig zu Veranstaltungen lädt.

AUSBILDUNG DURCHFÜHREN

Im BBiG ist geregelt, dass der Ausbildungsbetrieb einen verantwortlichen Ausbilder bzw. eine Ausbilderin zu beauftragen hat. Ergänzend dazu regelt die Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO), über welche berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten das Ausbildungspersonal verfügen muss.



© ROBERT KNESCHKE -
FOTOLIA.COM

1. Rolle der Ausbilder/-innen für die betriebliche Ausbildung

Von Mai 2003 bis Juli 2009 war die AEVO ausgesetzt, also nicht gültig. Ab dem 1. August 2009 wurde sie in novellierter Form wieder in Kraft gesetzt. In der aktuellen Fassung wird aufgrund der Aussetzung der AEVO § 7 Fortführen der Ausbildertätigkeit eine Ausnahme definiert.

AEVO: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/ausbilder_eignungsverordnung.pdf

Gemäß BBiG muss die beauftragte Person vom Betrieb als verantwortlicher Ausbilder gegenüber der zuständigen Stelle, der IHK, benannt werden. In kleinen Unternehmen ist davon auszugehen, dass die Ausbildungsaufgaben ausschließlich von nebenberuflichen Ausbilder/-innen und Fachkräften wahrgenommen werden.

Ein häufiges Beispiel ist, dass die mit der Ausbildung beauftragte Person der Geschäftsinhaber selbst ist. In der Regel liegt der Nachweis der Eignung nach AEVO vor. Allerdings kann der beauftragte Ausbilder häufig nicht sicherstellen, dass er einen angemessenen Teil der Arbeitszeit für die Tätigkeit als Ausbilder zur Verfügung hat. Hier besteht die Möglichkeit, partiell Fachkräfte in die Betreuung und Anleitung der Auszubildenden mit einzubinden. Diese Fachkräfte benötigen formal keinen Nachweis nach AEVO. Allerdings ist es überlegenswert, um eine qualitativ hochwertige Ausbildung zu gewährleisten, diese Fachkräfte ebenfalls die Ausbildung der Ausbilder (AdA) mit Prüfung nach AEVO absolvieren zu lassen.

Fachkraft ist, wer eine Ausbildung in einer dem Ausbildungsberuf entsprechende Fachrichtung abgeschlossen hat oder mindestens das Zweifache der Zeit, die als Ausbildungszeit vorgeschrieben ist, in dem Beruf tätig gewesen ist, in dem ausgebildet werden soll (siehe BiBB - Empfehlung über die Eignung der Ausbildungsstätten,

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA13.pdf>). Die Ausbilder selbst gelten natürlich auch als Fachkraft.

BIBB - Empfehlung über die Eignung der Ausbildungsstätten

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA13.pdf>

Nebenberufliche/r Ausbilder/-in, die neben der Aufgabe des Ausbildens noch weitere betriebliche Funktionen ausüben, sollen durchschnittlich nicht mehr als drei Auszubildende selbst ausbilden. Es muss sichergestellt sein, dass ein angemessener Teil der Arbeitszeit für die Tätigkeit als Ausbilder/-in zur Verfügung steht.

Als angemessenes Verhältnis der Zahl der Auszubildenden zur Zahl der Fachkräfte im Sinne des § 27 Abs. 1 Nr. 2 BBiG gilt in der Regel (Empfehlung des BIBB)

- | | | |
|------------------------------|---|----------------------------|
| ▪ eine bis zwei Fachkräfte | = | 1 Auszubildender |
| ▪ drei bis fünf Fachkräfte | = | 2 Auszubildende |
| ▪ sechs bis acht Fachkräfte | = | 3 Auszubildende |
| ▪ je weitere drei Fachkräfte | = | 1 weiterer Auszubildender. |

Die Übertragung von Ausbildungsaufgaben an das Fachpersonal bedeutet zum einen natürlich Entlastung, zum anderen muss der hauptverantwortliche Ausbilder aber auch die Fachkräfte entsprechend anleiten. Was und wie sollen die Fachkräfte bestimmte Berufsbildungsinhalte vermitteln? Gerade in kleinen Unternehmen ist die Gefahr sehr groß, dass die Fachkraft zwar Ansprechpartner für die Auszubildenden ist, aber keine Ahnung hat, welche konkreten Aufgaben sie übernehmen soll.

2. Der erste Eindruck zählt

Die Ausbildung kann an jedem Tag im Jahr beginnen. Meist beginnt sie jedoch am 1.8. oder 1.9. des Jahres. Der Ausbildungsbetrieb ist dafür verantwortlich, dass der bzw. die Auszubildende das vorgesehene Ausbildungsziel erreichen kann. Allerdings muss der Auszubildende sich gleichermaßen bemühen, die notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten auch zu erwerben. Dies sollte vom ersten Tag an die Prämisse für die gesamte Ausbildung sein.

Auch wenn der Einstieg in ein kleines Unternehmen einfach erscheint, sollte der Ausbildungsstart durchdacht sein. Der Betrieb ist für jeden neuen Auszubildenden erst einmal ein völlig unbekanntes Terrain. Die neuen Auszubildenden müssen sich orientieren, eingewöhnen und zurechtfinden, erste Arbeitsaufgaben müssen übernommen werden. Überlegen Sie, welche Informationen benötigt der Auszubildende, welche Tätigkeiten können ihm übertragen werden, welche Erwartungen haben Sie an ihn. Die angefügte Checkliste „Einführung ins Unternehmen“ soll Sie dabei unterstützen.

3. Der schriftliche Ausbildungsnachweis – das Berichtsheft

Das Berichtsheft dient laut dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) dem Nachweis der absolvierten Ausbildung. Es muss bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung bei der IHK eingereicht werden. Ohne ein solches Berichtsheft können sich Auszubildende nicht für die Abschlussprüfung anmelden bzw. werden nicht zur Prüfung zugelassen. Das Führen eines Berichtsheftes ist damit ein MUSS. Es sollte deshalb regelmäßig und ordentlich geführt werden.

Mit dem schriftlichen Ausbildungsnachweis kann der zeitliche und sachliche Ablauf der Ausbildung festgehalten und nachgewiesen werden. Außer der Nachweis- und Kontrollfunktion macht das Führen eines Berichtsheftes aber auch pädagogisch Sinn. Die Auszubildenden werden auf diese Weise angehalten, das Gelernte (theoretische **und** praktische Inhalte) so genau und vollständig wie möglich zu beschreiben, um die Ausbildung bewusst zu verarbeiten und zu reflektieren.

Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) hat dazu eine entsprechende Empfehlung herausgegeben, die Ihnen einen ausführlichen Überblick dazu gibt.

Empfehlung des BIBB zum Führen des Berichtsheftes:

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA156.pdf>

Das Führen des schriftlichen Ausbildungsnachweises in Form eines Berichtsheftes ist zwar ein Muss, trotzdem wird es immer wieder vernachlässigt. Die Auszubildenden müssen es führen, wissen aber oft nicht warum, weil es in die reguläre Ausbildung häufig nicht integriert wird. Sicher ist es auch nicht immer einfach, sich einen kurzen und knackigen Text einfallen zu lassen. Es macht schlicht Arbeit.

Unterstützen Sie Ihre Auszubildenden bei der Führung des Berichtsheftes. Laut BBiG sind Sie dazu verpflichtet, Auszubildende zum Führen von schriftlichen Ausbildungsnachweisen anzuhalten und diese durchzusehen. Überprüfen und besprechen Sie es regelmäßig, mindestens einmal im Monat und zeichnen Sie es auch ab. Geben Sie Hinweise darauf, was der Auszubildende eintragen sollte. Lassen Sie die Auszubildenden das Berichtsheft im Rahmen der Ausbildungszeit führen. Stellen Sie die entsprechenden Formblätter o.ä. kostenlos zur Verfügung. Arbeiten Sie bei minderjährigen Auszubildenden mit den Eltern (gesetzliche Vertreter) zusammen und informieren Sie die Eltern über die Ausbildungsfortschritte. Lassen Sie die Eltern ebenfalls abzeichnen.

Das Berichtsheft gibt Ihnen gleichzeitig einen guten Überblick, ob Sie Ihren Ausbildungsplan auch einhalten oder wo evtl. noch nachgearbeitet werden sollte. Es liegt an Ihnen, dem Berichtsheft einen bedeutsamen Platz in der Ausbildung zu geben.

Das Berichtsheft kann handschriftlich oder auch EDV-gestützt geführt werden. Bitte informieren Sie sich bei Ihrer IHK, in welcher Form das Berichtsheft zu führen ist.

4. Methoden der handlungsorientierten Ausbildung

Unter welchen Lernbedingungen wird gut gelernt? Das Auswendiglernen gehört kaum dazu. Um Berufsfähigkeit herzustellen, kommt es darauf an, erworbenes Wissen im beruflichen Handeln anzuwenden, Erfahrungen zu sammeln und Fehler, aus denen man lernt, machen zu dürfen. Selbstorganisiertes Aneignen, Planen, Anwenden und Beurteilen von Kenntnissen und Fertigkeiten, Wissen und Kompetenzen motiviert und fördert das Selbstbewusstsein. Das Ausbildungspersonal fungiert als Lernbegleitung.



© Matthias Buehner - Fotolia.com

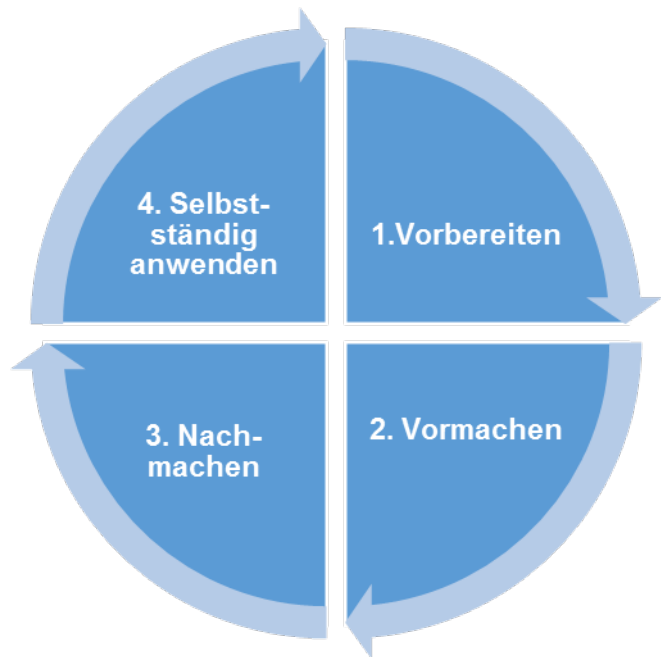
Folgende Grundprinzipien sollten dabei gelten:

- Regelmäßige Besprechungen mit den Auszubildenden zum Ausbildungsverlauf und -ergebnissen
- Möglichkeiten zur Realisierung von Projekten und selbstständigem Lernen schaffen
- Ausbildungsinhalte verständlich erklären und selbstständig anwenden lassen
- Wenn nötig, klare Arbeitsanweisungen geben
- Lob und konstruktive Kritik geben, auch im Umgang mit Fehlern
- Unterschiedliche Methoden anwenden und Lernmedien zur Verfügung stellen
- Angemessene und abwechslungsreiche (keine ausbildungsfremden) Arbeitsaufgaben vergeben
- Übergeben von Verantwortung in angemessenem Umfang

Organisieren Sie sich Lehr- und Lernmaterial. Viele andere Unternehmen bilden auch aus. Recherchieren Sie brauchbare Materialien für Ihre Ausbildungsberufe, die Ihre Arbeit bereichern und erleichtern. Expecten Sie dabei keine Rezepte, die Sie einfach nehmen und anwenden können. Holen Sie sich vor allem Inspiration, denn jedes Unternehmen ist anders.

Die Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V. (zbb) beispielsweise betreibt eine Lehr- und Lernmitteldatenbank speziell für den Handel: <http://db.flexible-learning.de/>

Die inhaltlich-zeitliche Gliederung der Ausbildung ist ein hervorragender Ausgangspunkt, um handlungsorientierte Ausbildung zu planen. Überlegen Sie zu welchem Thema welche Geschäftsabläufe passen und was konkret der/die Auszubildende erlernen soll.



Vier – Stufen-Methode

Die Vier – Stufen – Methode ist ausbilderzentriert. D.h., der/die Ausbilder/-in steuert den gesamten Prozess.

1. Vorbereiten

- Arbeitsmittel bereitstellen
- Lernziel nennen
- Vorkenntnisse klären
- Lernziele in Gesamtzusammenhang stellen
- Interesse wecken/motivieren

2. Vormachen/erklären

- Vormachen
- Erklären (Was, wie, warum...)
- In Teilschritten
- Wesentliches wiederholen

3. Nachmachen/erklären lassen

- Nachmachen lassen
- Erklären lassen (Was, wie, warum...)
- Kontrollfragen stellen
- Fehler korrigieren
- Wiederholung
- Sicherheit geben
- Loben

4. Selbstständig anwenden lassen/üben

- Selbstständig anwenden lassen
- Ggf. beobachten, helfendes Eingreifen
- Erfolgskontrolle/Verbesserungsmöglichkeiten
- Loben
- Evtl. Hinweis auf weiterführende Tätigkeiten

BEISPIEL:

Tätigkeiten im Kassenbereich

1. Vorbereiten

Arbeitsmittel:

- Kassenanweisung
- Einführung in das elektronische Kassensystem
- Zusammenhang mit Warenwirtschaft erläutern

Ziel:

- Vermeidung von Kassendifferenzen
- Freundliche Verabschiedung von Kunden als Kundenbindungsmaßnahme
- Kurze Wartezeiten an der Kasse etc.

Motivation

Von einem reibungslosen und ordnungsgemäßen Kassenvorgang hängt ab:

- Kundenzufriedenheit/ Stammkunden
- Warenbestandserfassung/Bestellwesen
- Unternehmensverluste an Waren oder Geld

Anforderungen an einen Kassen-Mitarbeiter

- Verantwortungsbewusst
- Aufmerksamkeit
- Genauigkeit
- Hilfsbereitschaft
- Konzentrationsfähigkeit
- Saubere Bekleidung, gepflegtes Äußeres
- Sorgfalt im Umgang mit Geld und Ware
- Sortimentskenntnisse
- Positive Kundenkommunikation (Begrüßung/Verabschiedung)
- Ruhe bewahren bei Kundenandrang

2. Vormachen/erklären

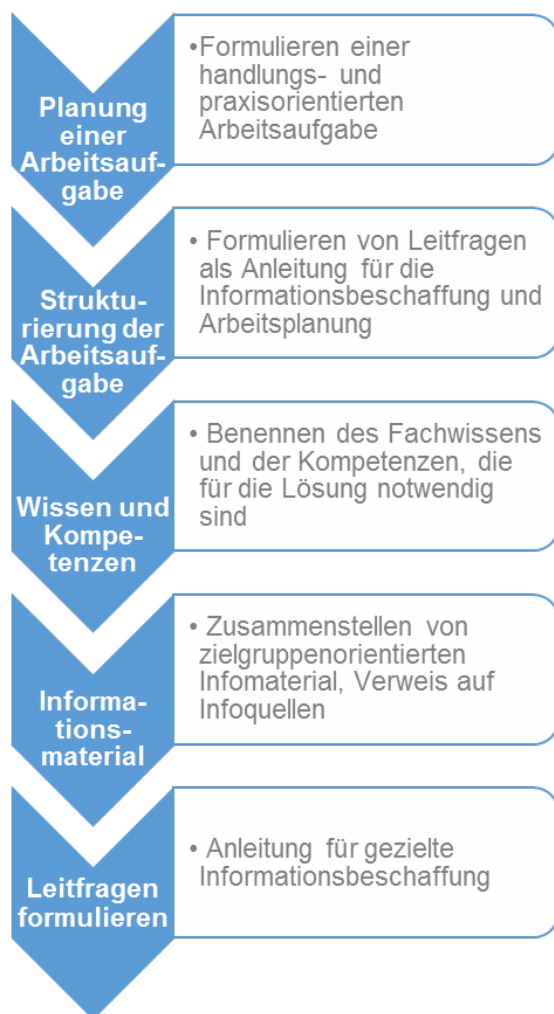
- Kasse vorbereiten (Sauberkeit, Wechselgeld etc.)
- Zahlungsmittel
- Echtheitsprüfung von Münzen und Scheinen erklären
- Kasse erklären
- Bon erklären
- Wechselgeldherausgabe erklären

- Bargeldlose Bezahlung erklären
- Verwaltung von Bons, Gutscheinen etc.
- Quittung ausstellen
- Sichtkontrolle der Artikel und der Einkaufswagen
- Wesentliches wiederholen...

3. Nachmachen/erklären lassen

- Nachmachen lassen
- Erklären lassen
- Kontrollfragen stellen
- Fehler korrigieren
- Wiederholung
- Sicherheit geben
- Loben

4. Selbstständig anwenden lassen/üben



- Selbstständig anwenden lassen
- Ggf. beobachten, helfendes Eingreifen
- Auswertungsgespräch
- Evtl. Hinweis auf weiterführende Tätigkeiten wie Kassenbericht etc.

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN:

Flexibel Learning eLearning-Programme zum selbstorganisierten Lernen:

- Modul Berufsvorbereitung/Service und Kommunikation/Servicebereich Kasse
- Modul erstes Ausbildungsjahr/Service und Kommunikation//Sicherer Umgang mit der Kasse
- Modul zweites Ausbildungsjahr/Service und Kommunikation/Stresssituationen an der Kasse

Die Angaben zu der Qualifizierungsstufe (Berufsvorbereitung/ 1. Ausbildungsjahr etc.) dienen lediglich zur Orientierung. Alle eLearning-Module sind so konzipiert, dass Sie auch stufenübergreifend genutzt werden können.

<http://www.myflexnet.de/elearning/>
<http://shop.zbb.de/lernprogramme.html>

Leittextmethode

Die Leittextmethode gibt den Auszubildenden die Möglichkeit, Arbeitsaufgaben selbstständig zu lösen. Der/die Ausbilder/-in übernimmt hier vor allem begleitende Aufgaben.

Die Leittextmethode eignet sich in kleinen Unternehmen vor allem für Arbeitsprozesse, die häufig bearbeitet werden müssen und wichtig sind (z.B. im Handel: Kasse/Kassenbuch, Warenannahme, Warenpräsentation etc.).

Leittext erstellen:

- Planung einer Arbeitsaufgabe
- Strukturierung der Arbeitsaufgabe
- Zuordnung von Wissen und Kompetenzen
- Bereitstellung von Informationsmaterial und Informationsquellen
- Formulierung von Leitfragen

Begleitung

- Kontrolle der Planung, ggf. Hilfestellungen im Lösungsprozess,
- Bewertung der Leistung in einem Abschlussgespräch, Lob

Aufgaben der Auszubildenden:

1. Selbstständiges Informieren

- Vertraut machen mit der Aufgabenstellung und Begleitmaterialien

2. Selbstständiges Planen

- Schriftliche Beantwortung der Leitfragen
- Wie soll das Problem gelöst werden, wie soll vorgegangen werden?
- Planung und Organisation der Arbeitsabläufe
- Welche Arbeitsmittel werden benötigt?
- Woran messe ich die erfolgreiche Lösung?
- Erstellen eines Arbeitsplanes

3. Entscheiden

- Überprüfung der Planung in Absprache mit dem/der Ausbilder/-in
- Entscheidung treffen hinsichtlich der Vorgehensweise

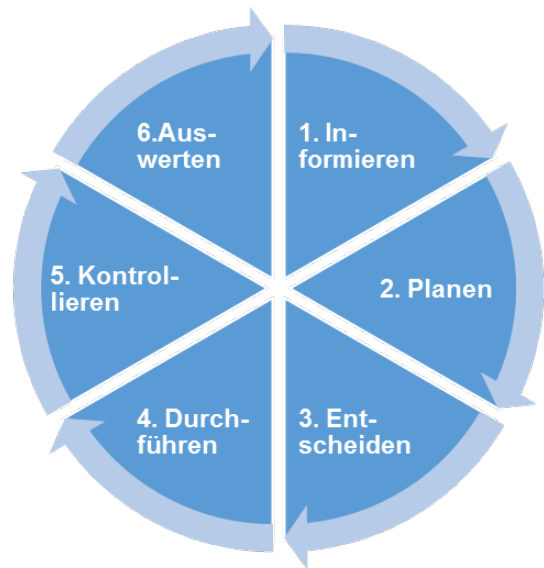
4. Selbstständiges Durchführen

- Selbstständige Bearbeitung/Lösung des Problems

5. Selbstständiges Kontrollieren

- Selbsteinschätzung vornehmen – was ist gut, was ist weniger gut gelungen
- Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?

6. Auswerten



BEISPIEL:

Leittext Warenannahme

Um den Kunden immer ausreichend Ware anbieten zu können, wird regelmäßig Ware nachbestellt oder auch neu ins Sortiment aufgenommen.

Ihre Aufgabe ist es, genau zu beschreiben, worauf es bei der Warenannahme ankommt.

Folgende Teilschritte sind dazu zu bearbeiten:

- Wie stellen Sie fest, welche Ware in welcher Menge geliefert wurde?
- Worauf ist beim Abgleich von Lieferschein und Warenlieferung zu achten?

- Wie wird das MDE – Gerät eingesetzt?
- Was sagt der Strichcode aus?
- Wie werden Abweichungen dokumentiert?
- Wie überprüfen Sie die Ware auf evtl. offene Mängel?
- Wie dokumentieren Sie diese Mängel?
- Warum muss der Lieferschein auch mit dem Lieferauftrag abgeglichen werden?
- Worauf ist dabei zu achten?
- Wie gehen Sie bei Abweichungen vor, wenn z. B. weniger geliefert wurde als bestellt oder Mängel an der Ware festgestellt wurden?

Wissen:

Ausbildungsordnung: 7 Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 1, Nr. 7), 7.2 Bestandskontrolle

- Sachmangel
- Mängelrüge
- Lager- und Transportvorschriften
- Warenpflege
- MDE
- Strichcode

Kompetenzen:

- Zuverlässigkeit/Gewissenhaftigkeit bei der Warenannahme und –kontrolle
- Problemlösefähigkeit bei der Feststellung von Mängeln

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN:

Flexibel Learning eLearning-Programme zum selbstorganisierten Lernen:

- Berufsvorbereitung/Warenwirtschaft/Bestandsmanagement/Unterstützung bei der Warenannahme
- 1. Ausbildungsjahr Verkäufer/-in, Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Warenwirtschaft/Bestandsmanagement/Vereinfachung der Warenannahme
- 1. Ausbildungsjahr Verkäufer/-in, Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Waren- und Datenflussteuerung/Waren annehmen und prüfen

Die Angaben zu der Qualifizierungsstufe (Berufsvorbereitung/ 1. Ausbildungsjahr etc.) dienen lediglich zur Orientierung. Alle eLearning-Module sind so konzipiert, dass Sie auch stufenübergreifend genutzt werden können.

<http://www.myflexnet.de/elearning/>

<http://shop.zbb.de/lernprogramme.html>

Lernbogen

Bei der Leittextmethode steht eine spezifische Aufgabe im Mittelpunkt, für die ein Leittext mit Leitfragen entworfen werden muss. Dies ist sehr aufwändig und eignet sich deshalb nicht für alle Arbeitsaufgaben. Eine Alternative dazu sind sogenannte Lernbögen.

Mit Hilfe von Lernbögen können sich Auszubildende Arbeitsabläufe und deren Beurteilung selbst erarbeiten – abhängig von Ihrer Ausbildungsplanung.

BEISPIEL:

Lernbogenentwurf BIBB

www.foraus.de/media/docs_content/Lernbogen-Arbeitsschritte.rtf

Lehrgespräch

Das Lehrgespräch eignet sich für kleinere, zeitlich begrenzte Aufgabenstellungen. Es sollte kurz, knapp und zielführend gestaltet sein und den Auszubildenden anschließend die Möglichkeit zur Anwendung des Gelernten geben.

Der Ablauf kann immer gleich oder ähnlich gestaltet werden. Besonders wichtig ist jedoch die Begründung oder auch gemeinsame Erarbeitung, warum das Thema so wichtig ist.

Ablauf

- Thema benennen und konkrete/messbare Lernziele definieren
- Vorkenntnisse erfragen (Abgleich mit Berufsschulinhalten)
- Bedeutung/Wichtigkeit des Themas benennen und damit motivieren
- Im gemeinsamen Gespräch Thema bearbeiten
- Zusammenfassung

Kurzvortrag

Kurzvorträge eignen sich vor allem für die Einführung in neue und noch unbekannte Themen bei mindestens zwei Auszubildenden. Veranschaulichungsmaterialien (PC, Dokumente, Übersichten etc.) erleichtern dabei das Erfassen des Gesagten. Zwischenfragen sollten immer erlaubt sein – wenn nicht sogar gefordert werden, um die Auszubildenden aktiv zu beteiligen.

Beachten Sie eine klare Gliederung des Vortrags (Einleitung, Hauptteil, Schluss), formulieren Sie straff und zielführend.

Überlegen Sie auf jeden Fall ähnlich wie beim Lehrgespräch:

- Thema benennen, Lernziele definieren
- Vorkenntnisse berücksichtigen
- Bedeutung/Wichtigkeit des Themas hervorheben
- Zielgruppenorientierte Aufbereitung der zu vermittelnden Informationen (z. B. anhand eines praxisorientierten lebensnahen Beispiels)
- Zusammenfassung

Kurzvorträge sind aber auch hervorragend für Auszubildende geeignet. Statt selbst einen Vortrag zu halten, können Sie das Thema auch an Auszubildende geben. Sie müssen nur daran denken, eine konkrete Aufgabenstellung zu formulieren und Vorgaben hinsichtlich Umfang etc. zu geben und Recherchemöglichkeiten zu schaffen. Für die Bearbeitung von Kurzvorträgen muss Zeit eingeräumt und ein Lernort zur Verfügung gestellt werden.

BEISPIEL:

Für einen Kurzvortrag ist beispielsweise das Thema „Der Ausbildungsbetrieb“ gut geeignet.

Auszug aus der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 24. März 2009

Bundesgesetzblatt Jahrgang 2009 Teil I Nr. 17, ausgegeben zu Bonn am 1. April 2009

- 1. Der Ausbildungsbetrieb** (§ 1 Absatz 1 Nummer 1)
 - 1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels
 - 1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt
 - 1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes

Projektmethode

Die Projekt-Methode ist wie die Leittextmethode auf selbstständiges Lösen von Aufgaben- und Problemstellungen orientiert. Die Projektmethode eignet sich vor allem für komplexere Aufgabenstellungen, die sachlich und zeitlich begrenzt sind und im Team gelöst werden. D.h., es sollten mindestens 2-3 Auszubildende zusammenarbeiten. Dies kann im Zweifelsfall bei bestimmten Themen auch ausbildungsjahrübergreifend stattfinden.

Auch wenn die Vorbereitungszeit nicht zu unterschätzen ist, möchten wir anregen, auch in kleinen Unternehmen – vorausgesetzt Sie haben mehr als eine/-n Auszubildende/-n - ein bis zwei Projektarbeiten pro Ausbildungsjahr zu initiieren. Einmal entwickelt können sie sicher in aktualisierter Form immer wieder Anwendung finden.

Hinsichtlich Lernerfolg und Kompetenzentwicklung nimmt die Projektmethode eine Spitzenreiterposition ein. Zu beobachten ist auch immer wieder der hohe Motivationseffekt, der im Rahmen einer Projektarbeit entstehen kann.

Checkliste Projektarbeit:

- Thema festlegen
- Ziele definieren (SMART-Formel)
 - **S**pezifisch (konkrete Ziele)
 - **M**essbar (damit überprüfbar)
 - **A**ktionsorientiert (Darstellung von Teilschritten/Aktionen)
 - **R**ealistisch (auch bei Problemen)
 - **T**erminierbar (konkretes Zeitfenster)
- Projekt strukturieren
- Zeitrahmen und Meilensteine festlegen
- Ergebnispräsentation und Projektauswertung planen

BEISPIEL:

Thema: Falschgeld

Aktuelle Polizeimeldung

Warnung vor Falschgeld

Betrüger bringen zurzeit immer wieder gefälschte Geldscheine in Umlauf. Bisher liegen noch keinerlei Hinweise zu den Betrügern vor. Die Polizei mahnt die Bürger zur Vorsicht und bittet sie, alle Papier-Scheine genau zu prüfen.

**Ziel
e
Bef
ass
en
Sie
sich**

mit dem Thema Falschgeld.

- Sicherheitsmerkmale kennen und prüfen
- Technische Hilfsmittel einsetzen
- Sensibilisierung für kritische Situationen, Handlungsempfehlungen erarbeiten
- Verstehen, warum kein Falschgeld in Umlauf kommen darf

Projektstruktur

Arbeitspaket 1 Geldarten und seine Sicherheitsmerkmale

- Welche Geldarten kennen Sie?
- Welche Sicherheitsmerkmale gibt es beim Papiergeld?
- Wie können diese Sicherheitsmerkmale kontrolliert werden?
- Welche technischen Hilfsmittel können bei der Falschgeldfeststellung helfen?

Recherche im Internet, Befragung von Kollegen/-innen, eigene technische Hilfsmittel verstehen und anwenden.

Arbeitspaket 2 Schwierige Situationen und Vorsichtsmaßnahmen

- Welche Vorsichtsmaßnahmen können beim Auftreten von Falschgeld ergriffen werden?
- Welche Situationen werden von den Betrügern häufig genutzt, um Falschgeld in Umlauf zu bringen? Wie kann reagiert werden?

Brainstorming, Befragung von Kollegen/-innen, Internetrecherche

Arbeitspaket 3 Haftung und Schaden

- Wer haftet, wenn Falschgeld in der Kasse ist?
- Was passiert, wenn ich selbst mit Falschgeld bezahle?
- Welchen Schaden kann Falschgeld gesamtwirtschaftlich verursachen?

Interview mit Geschäftsführung, Internetrecherche

Arbeitspaket 4 Zusammenfassung

- Erstellen einer Informationsmappe mit den wesentlichen Informationen

Zeitraumen und Meilensteine festlegen

Für das Projekt stehen insgesamt 8 Wochen zur Verfügung. Jedes Arbeitspaket soll in einem Zeitraum von 2 Wochen erarbeitet werden. Nach Abschluss jedes Paketes werden die Ergebnisse mit dem/der Ausbilder/-in besprochen.

Ergebnispräsentation und Projektauswertung planen

Das Ergebnis wird als Powerpoint oder mit Hilfe von Schaubildern dem gesamten Kollegium vorgestellt. Außerdem soll es eine Informationsmappe geben, in der sich alle Kollegen bei Bedarf informieren können.

Die Bewertung der Präsentation erfolgt nach folgendem Schema:

Arbeitspaket 1: Alle Sicherheitsmerkmale erkannt und beschrieben	10 Punkte
Arbeitspaket 2: Beschreiben von vier Tipps zur Vermeidung einer Falschgeldannahme	10 Punkte
Arbeitspaket 3: Klärung von Haftung, Strafbarkeit und Schaden	10 Punkte
Arbeitspaket 4: Vollständigkeit und Übersichtlichkeit	10 Punkte

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN:

Flexibel Learning eLearning-Programme zum selbstorganisierten Lernen:

- Berufsvorbereitung/Service und Kommunikation/Servicebereich Kasse/Arten und Sicherheitsmerkmale des Geldes

Weitere Projektideen und Vorgehensweisen können aus folgenden Modulen abgeleitet werden:

- Berufsvorbereitung/Marketing/Marktforschung/Kundenfrequenzmessung
- Berufsvorbereitung/Marketing/Marktforschung/Kundenbefragung
- Berufsvorbereitung/Service und Kommunikation/Service/Auskunft über Serviceleistung geben
- Berufsvorbereitung Steuerung und Kontrolle/Steuerung und Kontrolle/Controlling/Einen Haushaltsplan erstellen und führen

- 1. Ausbildungsjahr Verkäufer/-in, Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Marketing/Marktforschung/Kundenbefragung
- 2. Ausbildungsjahr Verkäufer/-in, Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Service und Kommunikation/Service/Service als Wettbewerbsfaktor (Einführung eines Gutscheins für treue Kunden)

Die Angaben zu der Qualifizierungsstufe (Berufsvorbereitung/ 1. Ausbildungsjahr etc.) dienen lediglich zur Orientierung. Alle eLearning-Module sind so konzipiert, dass Sie auch stufenübergreifend genutzt werden können.

<http://www.myflexnet.de/elearning/>

<http://shop.zbb.de/lernprogramme.html>

5. Sicherung des Lernerfolgs

Natürlich sind Auszubildende in erster Linie eigenverantwortlich für den Lernerfolg und die erfolgreiche Absolvierung der Ausbildung. Dennoch können Sie als Unternehmen und Ausbilder den Lernerfolg unterstützen. Verschiedene Instrumente und Methoden können Sie dabei nutzen:



© goodluz - Fotolia.com

Lernerfolgskontrolle/Feedbacks

Was können Sie als Ausbildungsbetrieb tun?

- Überprüfung des Berichtsheftes, das der Auszubildende während der betrieblichen Ausbildungszeit führt
- Gespräche mit dem Auszubildenden
- Regelmäßige Kontakte zur Berufsschule, Erfahrungsaustausch mit dem Berufsschullehrer
- Überprüfung von Tests, Schularbeiten und Zeugnissen der Berufsschule
- Sind in Ihrem Ausbildungsberuf Zwischenprüfungen vorgesehen, dann werten Sie die Ergebnisse der Zwischenprüfung gemeinsam mit Ihren Auszubildenden aus

Prüfungsanforderungen

Was können Sie als Ausbildungsbetrieb tun?

- Halten Sie den Ausbildungsplan ein und vermitteln Sie die darin beschriebenen Inhalte und fördern Sie die Kompetenzen Ihrer Auszubildenden.
- Informieren Sie sich in den Ausbildungsordnungen über die Prüfungsanforderungen für den jeweiligen Ausbildungsberuf.
- Bieten Sie gegebenenfalls Unterstützung bei der Prüfungsvorbereitung an.
- Empfehlen Sie geeignete Lehrmaterialien zum selbständigen Lernen.
- Prüfen Sie, ob Prüfungsvorbereitungslehrgänge notwendig sind.
- Informieren Sie sich bspw. in Weiterbildungsdatenbanken.

BEISPIEL:

Einzelhandel

- Datenbank Lehr- und Lernmaterialien für den Einzelhandel (<http://db.flexible-learning.de/>)
- Flexible Learning-Module von der Berufsvorbereitung bis zum Bachelor
- Lernarrangements für das 3. Ausbildungsjahr Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (<http://shop.zbb.de>)

- Weiterbildungsdatenbanken für den Einzelhandel unter <http://www.weiterbildungsdatenbank-handel.de/>

6. Umgang mit Lernschwierigkeiten

Immer wieder kann es vorkommen, dass die Ausbildung nicht so reibungslos verläuft, wie es sich Auszubildende und Sie sich als Ausbilder/-in vorstellen. Ob es unterschiedliche Vorstellungen über die Ausbildung, mangelnde Ausbildungsreife, die Umgangsformen, den Grad der Selbständigkeit oder den Fortschritt der Kompetenzentwicklung oder Lernschwächen sind, die zu Problemen führen, Sie müssen als Ausbildungsbetrieb eine Strategie entwickeln, um Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu lösen.

Was sind Lernschwierigkeiten?

Lernschwierigkeiten sind zunächst alle Einflüsse, die den Auszubildenden am erfolgreichen Lernen hindern können bzw. hemmen. Das können äußere Einflüsse sein wie bspw. Mobbing im Unternehmen oder der Berufsschule, aber auch individuelle Einflüsse wie Suchterscheinungen oder im engeren Sinne verstanden – Lernschwächen, Lerndefizite der /des Auszubildenden.

Dabei ist klar, dass nicht alle Auszubildenden hervorragende Leistungen bringen, die Leistungsfähigkeit von Auszubildenden kann sehr unterschiedlich sein. Wichtig für Sie ist es, Lernschwierigkeiten zu erkennen und auf konkrete Sachverhalte einzugrenzen. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass Ihre/Ihr Auszubildende/-r in allen Ausbildungsbereichen Lernschwierigkeiten hat. Arbeiten Sie mit Lob und Anerkennung für konkrete Leistungen.

Abgrenzen sollten Sie Lernschwierigkeiten auch von dauerhaften Störungen wie Legasthenie (Lese-Rechtschreibschwäche), Dyskalkulie (Rechenschwäche) usw., bei denen therapeutische Maßnahmen erforderlich sind und Sie allein meist nicht in der Lage sind, Hilfestellungen zu leisten. Wenn hier von Lernschwierigkeiten gesprochen wird, dann im Sinne von beeinflussbaren Störungen in Einzelfächern/Einzelbereichen.

Wie äußern sich Lernschwierigkeiten bei Auszubildenden?

- Motivationsverlust
- Unpünktlichkeit
- Fehlzeiten in der Berufsschule und/oder im Unternehmen
- Konflikte mit Kollegen und/oder Mitschülern
- Geringe Frustrationstoleranz
- Schlechte Noten in der Berufsschule
- Wiederholtes fehlerhaftes Handeln im Unternehmen
- Arbeitsaufträge werden wiederholt nicht im angegebenen Zeitrahmen erfüllt, fehlende Ausdauer und Belastbarkeit
- Arbeitsaufträge werden nicht erledigt bzw. es wird häufig versucht, bestimmte Anforderungen zu vermeiden
- Unsicherheit beim Erfüllen von betrieblichen Tätigkeiten

Wie gehe ich als Ausbildungsbetrieb damit um?

Wichtig ist es, dass Sie mit Ihrem/Ihrer Auszubildenden ins Gespräch kommen. Sagen Sie ihr/ihm, was Ihnen aufgefallen ist, was Ihnen nicht passt. Bereiten Sie sich auf solche Gespräche gut vor. Fragen Sie sich bspw. selbst, was der/die Auszubildende tun müsste, um die Anforderungen zu erfüllen, die mit bestimmten Arbeitsaufträgen zusammenhängen. (siehe Checkliste Gespräch)

Lerndefizite

Wenn Sie Lerndefizite bemerken, dann warten Sie nicht bis zur Zwischenprüfung, um mit den Auszubildenden ins Gespräch zu kommen.

Handelt es sich um Defizite aus dem berufsschulischen Teil, nehmen Sie Kontakt zur Berufsschule auf und besprechen Sie ein gemeinsames Vorgehen. Von der Bundesagentur für Arbeit wird auch kostenfreier Nachhilfeunterricht angeboten, die sogenannten ausbildungsbegleitenden Hilfen.

(<https://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Unternehmen/FinanzielleHilfen/Rehabilitation/AusbildungsbegleitendeHilfen/index.htm>)

Bei Lerndefiziten im Unternehmen sollten Sie zunächst klären, ob die Defizite darin begründet sind, dass die/der Auszubildende beispielsweise bestimmte Abläufe im Unternehmen nicht kennt, z. B. bei Reklamationen, notwendige Unterweisungen nicht erfolgt sind, widersprüchliche Anweisungen gegeben worden sind usw.

Andere Ursachen für fehlerhaftes Handeln können aber auch in fehlendem Wissen liegen, wie bspw. im Handel fehlende Warenkundekenntnisse oder fehlende Kenntnisse für den Umgang und die Nutzung von unternehmenseigenen Computerprogrammen.

Und schließlich kann auch eine mangelnde Kompetenzausprägung in wichtigen Schlüsselkompetenzen für Ihr Unternehmen/den Beruf eine Ursache für Schwierigkeiten sein. Schlüsselkompetenzen im Handel sind bspw. Belastbarkeit, Eigenverantwortung, Kommunikationsfähigkeit, Dialogbereitschaft/Kundenorientierung usw. (siehe www.myFLexnet.de/kompetenz) Hier helfen der Einsatz von kompetenzfördernden Trainingsmaterialien, ein regelmäßiger Soll/Ist Vergleich, Feedbackgespräche und die enge Begleitung /Coaching durch die verantwortlichen Ausbilder.

Verhaltensänderungen

Nicht immer passiert es, dass Lernschwierigkeiten mit Verhaltensänderungen oder -auffälligkeiten einhergehen, obwohl oft Lernschwierigkeiten der Auslöser sein können.

Ursachen für Verhaltensänderungen können auch darin liegen, dass Regeln im Unternehmen nicht transparent sind oder klar genug kommuniziert wurden, dass die „Chemie“ zwischen Auszubildenden und Beschäftigten nicht stimmt, dass die/der Auszubildende andere Vorstellungen von bspw. Fehlverhalten, Unpünktlichkeit etc. hat, dass die/der Auszubildende sich im Unternehmen nicht wertgeschätzt fühlt. (siehe Checkliste Vorgehen bei Konflikten)

Auch Motivationsverlust, weil der ausgewählte Beruf vielleicht doch nicht der richtige ist, können Verhaltensauffälligkeiten hervorrufen.

Genauso kann Prüfungsangst dazu führen, dass Auszubildende plötzlich fehlen und die Leistungen sinken. Aber auch private und familiäre Hintergründe können Ursachen für Stress und Überforderung bei Auszubildenden sein, was sich dann ebenfalls in Verhaltensänderungen darstellen kann.

Fazit ist, ganz wichtig für Hilfestellungen ist es, die Ursachen zu klären und auch sein eigenes Verhalten regelmäßig zu überprüfen. (siehe Checkliste Reflektion für Ausbilder)

Wie können Sie als Ausbilder helfen?

- Ursachen suchen
- Zeitnah Gespräch suchen
- Klare, konkrete, erreichbare Vereinbarungen treffen

- Maßstäbe überlegen, woran die Erfüllung der Vereinbarungen ablesbar ist (z. B. Einhaltung von Terminen, Häufigkeit von Rücksprachen, Rückmeldungen von Kunden, Beobachtbare Veränderungen, wie weit ein angestrebter Zustand erreicht ist)
- Vereinbarungen einhalten
- Mit anderen sprechen, die die/den Auszubildenden kennen, evtl. auch die Eltern einbeziehen

Im Einzelfall kann es auch durchaus dazu führen, dass alle Maßnahmen nicht helfen. Dann sollten Sie überlegen, ob eine Trennung von der/dem Auszubildenden die Alternative ist.

Externe Hilfen/Unterstützung

- Ausbildungsbegleitende Hilfen
<http://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/a842-ausbildungsbegleitende-hilfen.html>
- <https://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Unternehmen/FinanzielleHilfen/Rehabilitation/AusbildungsbegleitendeHilfen/index.htm>
- Ausbildungsberater der IHK
- Sozialpsychologischer Dienst
- Kontakt zur Berufsschule

Autorenhinweis

Die Inhalte des Lernbausteins wurden von der Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V. (zbb) im Auftrag von foraus.de entwickelt.

www.zbb.de

Bildnachweis Titelblatt: © pikselstock - Fotolia.com

Anhang

Kurzüberblick zu den wichtigsten gesetzlichen Grundlagen der Berufsausbildung

1. Berufsbildungsgesetz (BBiG)

Das BBiG regelt die Berufsausbildung in Deutschland und ist die wichtigste Rechtsgrundlage. In diesem Gesetz wird der Abschluss von Ausbildungsverträgen, Rechte und Pflichten der Auszubildenden und Ausbildenden, Bestimmungen zu Probezeit, Beendigung des Ausbildungsverhältnisses etc. geregelt.

<https://www.bmbf.de/pub/Berufsbildungsgesetz.pdf>

Ausbildungsvertrag

Zwischen dem ausbildenden Unternehmen und dem Auszubildenden wird jeweils ein individueller Vertrag abgeschlossen. Bei Minderjährigen müssen die Erziehungsberechtigten diesem Vertrag zustimmen. In der Regel bieten die örtlichen IHKs Vordrucke an, in denen alle gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigt sind.

2. Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

Regelung der maximalen Arbeitszeit für minderjährige Auszubildende inklusive Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen, Regelung des gesetzlich vorgeschriebenen Urlaubsanspruches etc. Der Arbeitgeber ist dazu verpflichtet, dieses Gesetz in seinem Betrieb zur Einsicht auszulegen oder gut zugänglich auszuhängen.

<http://www.gesetze-im-internet.de/jarbschg/>

3. Arbeitszeitgesetz (ArbZG)

Regelung der maximalen Arbeitszeit für volljährige Auszubildende und Arbeitnehmer allgemein inklusive Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen.

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/arbzg/gesamt.pdf>

4. Bundesurlaubsgesetz (BurlG)

Regelung des Mindesturlaubsanspruches volljähriger Auszubildender und Arbeitnehmer allgemein.

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/burlg/gesamt.pdf>

5. Entgeltfortzahlungsgesetz (EFZG)

Regelung der Ansprüche Auszubildender und Arbeitnehmer allgemein im Krankheitsfall (Krankmeldung, Vergütung bei Erkrankung etc.).

<https://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/entgfg/gesamt.pdf>

6. Ausbildungsverordnung (AO)

Regelung der inhaltlichen und zeitlichen Gliederung der Ausbildung, Vorgabe der Prüfungsordnung.

<https://www.bibb.de/berufe>

Suchmaske für alle Ausbildungsordnungen. Geben Sie den Ausbildungsberuf in die Suchmaske ein.

Erfüllt mein Unternehmen alle Anforderungen an einen Ausbildungsbetrieb?

Die Eignung wird in der Regel von den örtlichen IHKs überprüft.

Die Ausbildungsordnung für den auszubildenden Beruf muss vorliegen	<input type="checkbox"/>
Ein betrieblicher Ausbildungsplan muss vorliegen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeitlich und sachliche Gliederung der Ausbildung: Wann werden welche Ausbildungsinhalte im Unternehmen vermittelt? 	<input type="checkbox"/>
Die betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozesse müssen eine vollständige Ausbildung nach der Ausbildungsordnung ermöglichen. ¹	<input type="checkbox"/>
Die Einrichtung und Ausstattung des Unternehmens müssen eine vollständige Ausbildung nach der Ausbildungsordnung ermöglichen.	<input type="checkbox"/>
Es muss eine angemessene Relation zwischen der Zahl der Auszubildenden und der Zahl der Ausbildenden ² bestehen. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Max. 3 Auszubildende = 1 nebenberufliche/r Ausbilder/-in ▪ 2 Auszubildende = 3 - 5 Fachkräfte etc. 	<input type="checkbox"/>
Nebenberufliche Ausbilder/-innen müssen einen angemessenen Teil Ihrer Arbeitszeit für diese Tätigkeit zur Verfügung haben.	<input type="checkbox"/>
Es muss eine angemessene Relation zwischen der Zahl der Auszubildenden und der Zahl der Fachkräfte ³ bestehen. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Auszubildende/r = 1 - 2 Fachkräfte ▪ 2 Auszubildende = 3 - 5 Fachkräfte etc. 	<input type="checkbox"/>
Auszubildende müssen gegen Gefährdung der Gesundheit und Beeinträchtigung ihrer Würde geschützt werden.	<input type="checkbox"/>

Quelle: Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstitutes für Berufsbildung vom 16. Dezember 2015 zur Eignung der Ausbildungsstätte.

¹ Sollte dies aufgrund der Größe des Unternehmens nicht möglich sein, sollte bei Bedarf eine Verbundausbildung in Kooperation mit anderen Unternehmen geprüft werden.

² Ausbildende Personen müssen die Ausbildereignung entsprechend der Ausbildereignungsverordnung (AEVO) nachweisen.

³ Fachkraft ist, wer eine Ausbildung dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung abgeschlossen hat oder mindestens das Anderthalbfache der Zeit die als Ausbildungszeit vorgeschrieben ist, in dem Beruf tätig ist.

Checkliste Ausbildungsstart

Vorbereitung

Ausbildungsvertrag vorbereiten und abschließen	<input type="checkbox"/>
Bereitstellen von Arbeitskleidung, Arbeitsmitteln, Spind etc.	<input type="checkbox"/>
Zeitlich und inhaltliche Planung der Ausbildung, insbesondere des ersten Ausbildungsjahres/des ersten Quartals	<input type="checkbox"/>
Vorabinformation an alle Mitarbeiter/-innen – insbesondere der direkt an der Ausbildung beteiligten Fachkräfte	<input type="checkbox"/>

Der erste Tag/die erste Woche

Ziel der Ausbildung und gegenseitige Erwartungen besprechen	<input type="checkbox"/>
Einführung in den Handel: Aufgaben und Stellung des Handels, Kundenstruktur, Geschäftsprozessen etc., Besonderheiten im Umgang mit Kunden	<input type="checkbox"/>
Erstbelehrung vornehmen (Unfallverhütung, Betriebsordnung, Kassenanweisung usw.)	<input type="checkbox"/>
Betriebsrundgang: Vorstellen der Unternehmensorganisation, des Sortimentes, Bekanntmachen mit den Kollegen	<input type="checkbox"/>
Besprechen des Ausbildungsablaufes im ersten Quartal, benennen der konkreten Ansprechpartner, Informationen zum Berichtsheft, Berufsschulbesuch, Probezeit etc.	<input type="checkbox"/>
Vereinbaren fester Termine für Beurteilungs- und Feedbackgespräche (z. B. vor Auslauf der Probezeit, bei Abteilungswechsel, am Ende des ersten Ausbildungsjahres).	<input type="checkbox"/>

Lernbogen zur Erarbeitung von Arbeitsschritten

Aufgabe:	Name	Datum
Informationsquellen: (Welche Informationsquellen wurden genutzt?)		
Arbeitsschritte: Was werde ich tun?	Begründungen: Warum mache ich das so?	Qualitätsmerkmale: Worauf kommt es dabei besonders an?

Ausführung freigegeben: Datum, Unterschrift

Auswertung

Kontrollen: Was werde ich kontrollieren? (Als Teil der Arbeitsplanung ausfüllen)	Ergebnisse: (Während und nach der Ausführung eintragen)	(Mit dem/der AusbilderIn besprechen) Bewertung: Besonders gut:
		Zu verbessern:
		Noch üben und vertiefen:
		Regeln, Verallgemeinerungen:
Ergebnis besprochen und akzeptiert: Datum;	Auszubildende/r:	Ausbilder/in:

Checkliste Gespräch

- Bereiten Sie sich auf ein Gespräch vor. Reden Sie nicht im Affekt.
- Schaffen Sie eine positive Gesprächsatmosphäre. Halten Sie Blickkontakt, wenden Sie sich der/dem Auszubildenden zu, schalten Sie das Handy ab.
- Notieren Sie im Vorfeld Kritikpunkte.
- Versuchen Sie sachlich zu bleiben. Das soll verhindern, dass die/der Auszubildende sich persönlich beleidigt, missverstanden, ungerecht behandelt fühlt und daher evtl. dicht macht.
- Benennen Sie konkret, was Ihnen nicht gefällt, welche Anforderungen nicht erfüllt werden, welche Probleme Sie sehen.
- Fragen Sie nach, welche Gründe die/der Auszubildende für sein Verhalten, seine Leistungen angibt.
- Geben Sie Ihrem Gegenüber ausreichend Zeit zum Antworten und um zum Stellung nehmen.
- Versuchen Sie, eine gemeinsame Lösung zu finden.
- Vereinbaren Sie Kontrollmechanismen für die gefundene Lösung.
- Vereinbaren Sie einen Zeitpunkt für ein weiteres Gespräch.

Checkliste Vorgehen bei Konflikten

Konflikte in der Ausbildung

Konflikte sind im Arbeitsleben alltäglich und können zwischen Beschäftigten entstehen, zwischen Abteilungen, zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten oder im Umgang mit Kunden. Das alles trifft auch auf die betriebliche Ausbildung zu. Konflikte machen Probleme deutlich, können zu Veränderungen führen und werden vor allem von jedem Menschen auch anders wahrgenommen. Daraus resultiert auch der Umgang mit Konflikten.

Flucht	Ausweichen, Verdrängen, Kontakt vermeiden, Arbeitsplatzwechsel
Kampf	direkte Angriffe, Wortgefechte, Verleumdung; Mobbing
Unterwerfung	Resignation, innere Kündigung
Kompromiss	beide Seiten geben Ansprüche auf
Konsens	beide Seiten finden eine gemeinsame Lösung

Vorgehen bei Konflikten

- Ermitteln des Sachverhaltes: Was ist passiert? Wer ist beteiligt?
- Ursachen/Motive klären
- Konfliktgespräch mit Auszubildenden führen
- Lösungswege überlegen
- Umsetzen der gefundenen Lösung
- Überprüfung der Maßnahmen

Checkliste Reflektion Ausbilder

Gründe für Reflektion:

- Erhöhung der Eigenverantwortung (Rechenschaft gegenüber sich selbst ablegen)
- Besseres Verständnis des eigenen Arbeits- und Lehrverhaltens
- Üben im eigenen Beurteilen

Checkliste Reflektion Ausbilder

Reflektion Arbeitsaufträge	Ja	Nein
Habe ich konkrete Arbeitsanweisungen gegeben?		
Waren die Verantwortlichkeiten klar?		
War der Ablauf klar?		
Hat die/der Auszubildende den Arbeitsauftrag verstanden?		
Habe ich die/den Auszubildenden mit dem Arbeitsauftrag überfordert?		

Reflektion Gespräche	Ja	Nein
Habe ich mich auf das Gespräch vorbereitet?		
Habe ich ausreichend dafür gesorgt, dass wir ungestört waren?		
Konnte ich sachlich die Sachverhalte schildern?		
Habe ich ausreichend Fragen gestellt?		
Habe ich die/den Azubi ausreden lassen?		
Ist es mir gelungen, einen Dialog zu realisieren?		
Konnte ich aktiv zuhören?		
Habe ich die/den Auszubildenden an der Lösungsfindung beteiligt?		
Konnte ich bei Ausflüchten, Lügen noch sachlich reagieren?		
Habe ich Gespräch positiv beendet?		

Reflektion Konflikte	Ja	Nein
Was ist passiert?		
In welcher Beziehung stehe ich zu der/den Betroffenen?		
Wer hat mir was erzählt?		
Was habe ich selbst beobachtet?		
Wie bin ich mit den Informationen umgegangen?		
Wie habe ich mich weiter verhalten?		
Konnte ich mit den Betroffenen zu einer Lösung kommen?		
Kann die gefundene Lösung den Konflikt entschärfen oder beenden?		
Bin ich in der Lage, die getroffenen Vereinbarungen auch zu halten?		
Sollte ich externe Hilfe in Anspruch nehmen?		