

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr

3. Auflage

Camin Debus Keiser Kramer Schneider Scholz Schulte

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 75772



Verfasser

Britta Camin, 68775 Ketsch
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Dr. Gerd Keiser †
Holger Kramer, 40764 Langenfeld
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen
Dr. Walter Schulte, 45659 Recklinghausen

Verlagslektorat

Anke Hahn

3. Auflage 2020

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-2422-0

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2020 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: ©Csaba Peterdi–shutterstock.com

Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist als **Arbeitsbuch** für Auszubildende im Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ konzipiert. Der Band **Lernsituationen** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms **Büro 2.1**; er ermöglicht die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz zur Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen in den kaufmännischen Abteilungen von Unternehmen der verschiedensten Wirtschaftsbereiche oder im öffentlichen Dienst.

Büro 2.1 ist ein **modernes Komplettprogramm**. Es folgt dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitsbücher mit Lernsituationen** für alle Jahrgangsstufen – jeweils mit **Lehrerlösungen 2-in-1**, **Hefte zur Informationsverarbeitung** in Excel, Word und PowerPoint, **Lernspiele**, konventionelle und digitale **Prüfungsvorbereitung** für Teil 1 und Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung sowie **Office now!** inkl. digitalem Vokabeltrainer für den Englischunterricht) sind aufeinander abgestimmt. So werden handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt und alle Anforderungen des Ausbildungsberufes von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen abgedeckt. Ein Vorschlag für eine **kompetenzorientierte didaktische Jahresplanung** unterstützt die Arbeit im Bildungsgang.

Der Band „**Lernsituationen 1. Ausbildungsjahr**“ umfasst die **Lernfelder 1 - 4** des Rahmenlehrplans:

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.

In den **handlungsorientierten Lernsituationen** spiegeln **unterschiedliche Modellbetriebe** die Vielfältigkeit der Praxis und schaffen den für die Entwicklung einer ganzheitlichen, prozessorientierten Handlungskompetenz jeweils notwendigen Bezugsrahmen.

Tipp: Zur unterrichtlichen Vertiefung und Vorbereitung auf die Prüfungen finden sich am Ende des Arbeitsbuches **zahlreiche weitere Aufgaben** und **Fälle** zu den einzelnen Lernfeldern.

Neu in dieser Auflage

Zahlreiche **Lernsituationen** sind **überarbeitet und aktualisiert**:

Insbesondere die **Arbeitsaufträge** sind durchgehend **optimiert** und die **Passgenauigkeit** der Orientierung am Rahmenlehrplan, dem AKA-Prüfungskatalog Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sowie den Originalprüfungen ist noch weiter **erhöht** worden. Alle notwendigen **Gesetzesänderungen** sind berücksichtigt. Die Belege und Geschäftsbriefe dieser Auflage sind der **aktuellen DIN 5008** angepasst.

Der **Download-Bereich** ist **erweitert** worden.



Hier sind im öffentlichen Download-Bereich unter www.europa-lehrmittel.de/75772 die **Briefvordrucke** der Modellunternehmen und **weitere Materialien** hinterlegt.

Zudem steht **registrierten Lehrkräften** in einem **geschützten Download-Bereich eine große Auswahl an zusätzlichen Excel-Aufgaben mit Lösungen** zur vertiefenden, informationsgestützten Bearbeitung der Problemstellungen in den **Lernfeldern 3 und 4** zur Verfügung. Details zu den Inhalten der Excel-Übungen befinden sich im Lösungsband.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de. Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Herbst 2020

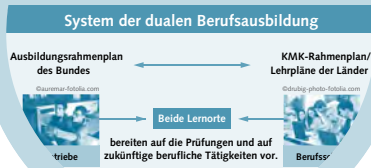
Autoren und Verlag

Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren.....	5
Lernsituation 1:	Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren.....	8
Lernsituation 2:	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen	11
Lernsituation 3:	Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll fortschreiten	16
Lernsituation 4:	Interessen vertreten und Konflikte auf der Grundlage rechtlicher Regelungen lösen	22
Lernsituation 5:	Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenlernen.....	26
Lernsituation 6:	Wirtschaftssubjekte in den Wirtschaftskreislauf einordnen.....	31
Lernsituation 7:	Die Aufgaben der Funktionsbereiche und das Zielsystem des Unternehmens erfassen	37
Lernsituation 8:	Die Organisationsstruktur einer geplanten Filiale erarbeiten	45
Lernsituation 9:	Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren	52
Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	55
Lernsituation 1:	Büroformen analysieren und beurteilen	58
Lernsituation 2:	Die Arbeitsumgebung planen und gestalten.....	62
Lernsituation 3:	Die Gesundheit am Arbeitsplatz erhalten und fördern	68
Lernsituation 4:	Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements nutzen	74
Lernsituation 5:	Terminpläne erstellen	79
Lernsituation 6:	Eine Veranstaltung effizient gestalten.....	84
Lernsituation 7:	Eingehende und ausgehende Informationen bearbeiten	90
Lernsituation 8:	Schriftstücke und elektronische Dokumente sachgerecht ordnen und verwahren	98
Lernsituation 9:	Kommunikations- und Teamfähigkeit entwickeln	107
Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	115
Lernsituation 1:	Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung analysieren und kontrollieren.....	118
Lernsituation 2:	Dreisatz- und Prozentrechnung anwenden.....	123
Lernsituation 3:	Eingehende Anfragen bearbeiten, Angebote kalkulieren und formulieren.....	128
Lernsituation 4:	Formulierungs- und Gestaltungsregeln von Texten einhalten.....	139
Lernsituation 5:	Abwicklung von Aufträgen organisieren und rechtliche Wirkungen von Angeboten berücksichtigen	144
Lernsituation 6:	Schriftstücke vervielfältigen.....	158
Lernsituation 7:	Kommunikationsmittel situationsgerecht nutzen	163
Lernsituation 8:	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren	173
Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.....	179
Lernsituation 1:	Grundzüge der Rechtsordnung kennenlernen und Rechte und Pflichten von Jugendlichen einschätzen	182
Lernsituation 2:	Anfechtbare und nichtige Rechtsgeschäfte erkennen	190
Lernsituation 3:	Einen Überblick über Grundlagen für das Zustandekommen von Verträgen gewinnen und Vertragsarten unterscheiden.....	195
Lernsituation 4:	Beschaffungsprozesse planen und steuern.....	207
Lernsituation 5:	Angebote prüfen, vergleichen und auswählen.....	221
Lernsituation 6:	Die Wareneingangskontrolle durchführen und die Wirtschaftlichkeit der Lagerbestände untersuchen	231
Lernsituation 7:	Eine mangelhafte Lieferung bearbeiten	241
Lernsituation 8:	Theorie und Praxis des Lieferungsverzugs erfassen.....	250
Lernsituation 9:	Den Zahlungsverkehr modern und flexibel abwickeln.....	259
Lernsituation 10:	Die Zukunft gestalten – Möglichkeiten des Electronic Payment nutzen.....	276

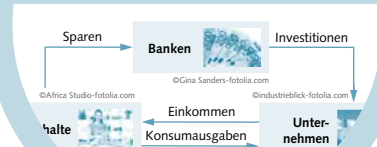
Aufgaben zu den Lernfeldern 1 - 4.....	279
---	------------

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1 - Ich orientiere mich im System der dualen Berufsausbildung.



2 - Ich verstehe, in welchen wirtschaftlichen Zusammenhängen mein Ausbildungsbetrieb handelt.



Wie ich meine Ausbildung erfolgreich gestalte

5 - Ich bereite eine Präsentation zur Vorstellung meines Ausbildungsbetriebes vor, führe sie durch und hole ein Feedback ein.



3 - Ich unterstütze durch meine Tätigkeit die Ziele und Leistungsprozesse meines Ausbildungsbetriebes.



4 - Ich kenne die Organisationsstruktur meines Ausbildungsbetriebes und ordne meine eigene Stelle ein.





©ag visuell-fotolia.com

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Die Kompetenzentwicklung umfasst, ...

... Vorstellungen über die Anforderungen im dualen System zu entwickeln, die eigene Rolle als Auszubildende zu klären und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenzulernen.

Ziele der Ausbildung	System der dualen Berufsausbildung	Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung	berufliche, wissenschaftliche, schulische Weiterqualifizierung
----------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--

... den gesamtwirtschaftlichen Handlungsrahmen für wirtschaftliche Tätigkeiten des Ausbildungsbetriebes zu erkennen und einzuschätzen.

einfacher Wirtschaftskreislauf	Sparen, Investitionen	erweiterter Wirtschaftskreislauf
--------------------------------	-----------------------	----------------------------------

... Faktoren der Leistungserstellung des Ausbildungsbetriebes sowie der Unternehmen in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen und Branchen zu beschreiben.

Dienst- und Sachleistungsbetriebe	Funktionsbereiche des Unternehmens	Zielsystem des Unternehmens	Unternehmen und natürliche Umwelt
-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

... die Grundlagen betrieblicher Organisation zu erfassen und die Organisationsstrukturen darzustellen.

Aufbau- und Ablauforganisation	Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern
--------------------------------	--

... sich über den eigenen Ausbildungsbetrieb zu informieren und diesen verständlich und zielgerichtet zu präsentieren.

Informationsbeschaffungs- und Elaborationsstrategien	Präsentationsformen	Bewertung von Präsentationen
--	---------------------	------------------------------

Lernsituation 1:

Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren

Melanie Hauk und Mark Messmer haben sich vor wenigen Wochen erfolgreich bei der Wohntal GmbH für eine Ausbildung beworben und sind als geeignet beurteilt worden, die Ausbildung zu Kaufleuten im Büromanagement erfolgreich durchlaufen zu können.

„Die Herausforderungen des modernen Berufes sind ein erster Schritt in die berufliche Karriere“, darüber sind sich die neuen Auszubildenden einig. Mit der Ausbildung zum „Büromanager“ haben sie sich für einen interessanten und vielseitigen Beruf entschieden. Die Weichen für die berufliche Zukunft sind vorerst gestellt. Aber jetzt kommt zunächst viel Neues auf die beiden Auszubildenden zu. Die Ausbilder, die Arbeitskollegen und die Chefs kennenlernen – und natürlich auch die anderen Auszubildenden. Welche Abteilungen und welche Arbeitsbereiche gibt es im Ausbildungsbetrieb, und welche Tätigkeiten gehören zu den Arbeitsgebieten der Kaufleute für Büromanagement? Es wird eine Weile dauern, bis man sich im Betriebsalltag sicher zurechtfindet.

Wohntal GmbH



©DOC RABE Media-fotolia.com



©stockWERK-fotolia.com

Die beiden Auszubildenden möchten von Anfang an einen guten Eindruck machen, aber auch Initiative ergreifen und viele Fragen stellen. Da ist es gut zu wissen, welche Erwartungen der Betrieb an die Auszubildenden hat. Im Assessment-Center haben sie gelernt, dass neben den fachlichen Qualifikationen für die Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen auch die so genannten „soft-skills“ wie Zuverlässigkeit, Ausdauer, Konzentration, Benehmen, Motivation (Selbstkompetenzen) und Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Kooperationsbereitschaft (Sozialkompetenzen) wichtig sind.

Die Entscheidung für die Berufswahl ist eine der schwierigsten im Leben. Entsprechen die Anforderungen den Interessen und Fähigkeiten der neuen Auszubildenden? Werden sie aktiv gestaltend ihre Ausbildung durchlaufen? Melanie Hauk und Mark Messmer werden spätestens zum Ende der Probezeit wieder beurteilt werden und müssen dann auch entscheiden, ob sie auf dem richtigen Weg sind.

Arbeitsaufträge

1. Jede Ausbildung eröffnet den Auszubildenden Wege für ihre persönliche Berufsplanung.
 - a) Überlegen Sie, welche allgemeinen **Motive** Frau Hauk und Herrn Messmer zu ihrer **Berufswahl** bewogen haben könnten, und geben Sie an, inwieweit diese Motive auch auf Sie zutreffen. Nutzen Sie dazu die folgende Tabelle.

allgemeine Motive zur Berufswahl	mein Profil		
	trifft zu	trifft teilweise zu	trifft nicht zu
• sinnvolle Tätigkeit			
• sicherer Arbeitsplatz			

b) Entwerfen Sie ein **Zukunftsszenario** für sich und formulieren Sie Ihre kurz-, mittel- und langfristige berufliche Zielsetzung.

„Ans Ziel kommt nur der, der eins hat!“

Was sind Ihre beruflichen Ziele

➔ für die nächsten 3 Jahre?



©Marco2811-fotolia.com

➔ für die nächsten 10 Jahre?

➔ für die nächsten 20 Jahre?

Lernsituation 2: Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen

Herr Marks hat vor einem Jahr seine Ausbildung in der Wohntal GmbH mit einem erfreulichen Ergebnis beendet und sich insbesondere für Tätigkeiten im Bereich des Personalwesens qualifiziert. Seitdem unterstützt er Frau Gerdes im Personalbüro. Der Personalchef der Wohntal GmbH erteilt ihm deshalb die Aufgabe, zusammen mit Frau Gerdes die neuen Auszubildenden zu betreuen.



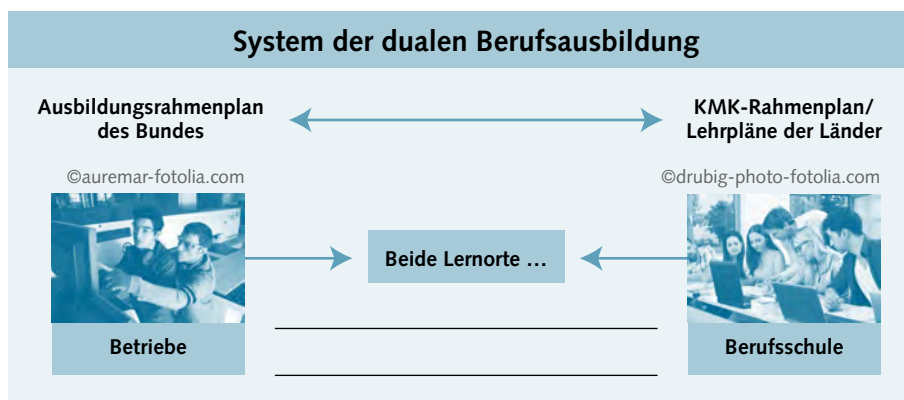
©goodluz-fotolia.com

Herr Marks ist sich darüber im Klaren, dass sich die neuen Auszubildenden nur aktiv einbringen können, wenn sie genaue Kenntnisse über das System der dualen Ausbildung und die Rechtsgrundlagen des Berufsbildungsgesetzes haben. Er hat sich darauf vorbereitet, über Grundlagen der Ausbildung umfassend zu informieren und zusammen mit den Auszubildenden die Rechtsgrundlagen zu erarbeiten.

Unterstützen Sie Herrn Marks bei seinen Erläuterungen zur dualen Berufsausbildung.

Arbeitsaufträge

1. Beschreiben Sie anhand nebenstehender Grafik das **System der dualen Berufsausbildung**. Überlegen Sie anschließend, welche Leistungen der Betrieb bzw. die Berufsschule erbringen und welche **Möglichkeiten zur Kooperation** zwischen diesen beiden Partnern wahrgenommen werden oder werden könnten.



Das System der dualen Berufsausbildung:

Möglichkeiten zur Kooperation der dualen Partner:

2. Im Anschluss an seinen Kurzvortrag, in dem Herr Marks erklärt, dass die Büromanagement-Ausbildung auf der Grundlage des **Berufsbildungsgesetzes** (BBiG) im Rahmen einer entsprechenden **Verordnung über die Berufsausbildung** geregelt ist, erhalten die Auszubildenden folgenden Auftrag:

Prüfen Sie, ob die folgenden Vorgehens- bzw. Verhaltensweisen korrekt oder nicht korrekt sind. Informieren Sie sich ggf. auf den Internetseiten der Kammern.

Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist korrekt	... nicht korrekt
Allgemeines		
Im Ausbildungsvertrag steht als Bezeichnung des Ausbildungsberufes: „Kaufrau für Bürokommunikation“.		
Die Personalleitung will die Ausbildungsdauer von Beginn an auf vier Jahre festschreiben.		
Ausbildungsvertrag		
Die Dauer der Probezeit ist im Ausbildungsvertrag nicht dokumentiert.		
Die Höhe der Ausbildungsvergütung richtet sich nach dem für die Branche gültigen Tarifvertrag.		
Das Ausbildungsgehalt wird im ersten Ausbildungsjahr für eine Auszubildende mit 850,00 EUR angesetzt.		
Die Anzahl der Urlaubstage wird nicht im Ausbildungsvertrag festgehalten.		
Rechte und Pflichten der Ausbildungspartner		
Bis zum Ende der Probezeit hat eine Auszubildende lediglich in der Registratur gearbeitet und Putzarbeiten verrichtet.		
Ein Auszubildender wird für die Zeit des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung freigestellt.		
Die Personalleitung verweigert einem Auszubildenden am Ende der Ausbildungszeit die Ausstellung eines qualifizierten Zeugnisses.		
Einer Auszubildenden wird während der Probezeit ohne Angabe von Gründen fristlos gekündigt.		
Ein Auszubildender geht regelmäßig zur Berufsschule, hat aber seine Unterlagen und entsprechende Lehrbücher selten zur Hand.		
In der Disko plaudert eine Auszubildende über die Umsätze mit einem guten Kunden.		
Wegen eines wichtigen Fußballspiels erscheint ein Auszubildender nicht zu einer vereinbarten betrieblichen Weiterbildung.		

Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist korrekt	... nicht korrekt
Ausbildungsnachweis/Berichtsheft		
Eine Auszubildende schreibt wöchentliche Berichte und lässt sie von der Ausbilderin unterschreiben.		
Der Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr kopiert die elektronischen Ausbildungsberichte vom Auszubildenden im dritten Lehrjahr und druckt diese als eigenes Berichtsheft aus.		
Bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung bestätigen der Auszubildende und seine Ausbilderin, dass die Ausbildungsnachweise ordnungsgemäß geführt wurden.		
Möglichkeiten einer Ausbildungsverkürzung bzw. -verlängerung		
Der Auszubildende weist den Abschluss der Allgemeinen Hochschulreife an einem Wirtschaftsgymnasium nach. Daraufhin wird die Ausbildung auf zwei Jahre verkürzt.		
Der Antrag auf Ausbildungsverkürzung wird an die Berufsschule des Auszubildenden gestellt.		
Eine Auszubildende hat auf dem Berufsschulzeugnis lediglich die Noten gut und sehr gut. Sie stellt einen Antrag auf Ausbildungsverkürzung bei der zuständigen Kammer. Dem Antrag wird stattgegeben.		
Ein Auszubildender besteht die Abschlussprüfung „im ersten Anlauf“ nicht. Die Ausbildungsdauer wird um zwei Jahre verlängert.		

3. Herrn Marks Aufgabe ist es, die beiden Ausbildungsbereiche Schule und Betrieb in seiner Planung zusammenzuführen. Er hat unter Berücksichtigung des Stundenplans der Berufsschule und der tariflich vereinbarten Wochenarbeitszeit von 40 Stunden für die Auszubildenden einen Wochenplan erstellt. Prüfen Sie, ob der Wochenplan – er gilt für beide Auszubildende – den Bestimmungen des **Jugendarbeitsschutzgesetzes** bzw. den **Arbeitszeitregelungen für Erwachsene** entspricht. Ermitteln Sie dazu die jeweils anrechenbare Arbeitszeit. Melanie Hauk ist 17 Jahre alt, Mark Messmer wird im Dezember 20 Jahre alt.

Wochenplan für Melanie Hauk und Mark Messmer					
Tag	Zeiten inkl. Pausen	Stunden gesamt	Pausen im Betrieb	anzurechnende Arbeitszeit (Std.)	
				Hauk	Messmer
Mo	7:30 Uhr – 16:00 Uhr				
Di	7:30 Uhr – 16:30 Uhr				
Mi	7:45 Uhr – 12:45 Uhr Berufsschule mit 2 Pausen à 15 Min. 13:30 Uhr – 17:15 Uhr Betrieb				
Do	7:30 Uhr – 17:00 Uhr				
Fr	7:45 Uhr – 12:45 Uhr Berufsschule mit 2 Pausen à 15 Min.				
	Summe				

Im Betrieb ist zusätzlich zur Mittagspause von 12:30 Uhr bis 13:00 Uhr jeweils eine Pause von 15 Minuten in der Zeit von 8:45 Uhr bis 10:45 Uhr und 14:30 Uhr bis 15:30 Uhr zu nehmen. Die Fahrzeit von der Wohnung zur Berufsschule beträgt für Herrn Messmer 15 Minuten, für Frau Hauk 30 Minuten. Nach der Berufsschule fahren beide gemeinsam zum Betrieb. Hierfür benötigen sie 30 Minuten. An jedem vierten Dienstag verzichtet Herr Messmer auf seine morgendliche Pause und verlässt den Betrieb um 12:30 Uhr, damit er an diesem freien Nachmittag eine Kindergruppe betreuen kann.

4. Erstellen und prüfen Sie Ihren **eigenen Wochenplan** nach dem angegebenen Muster.

Wochenplan				
Tag	Zeiten inkl. Pausen	Stunden gesamt	Pausen im Betrieb	anzurechnende Arbeitszeit (Std.)
Mo				
Di				
Mi				
Do				
Fr				
	Summe			
Pausenzeiten im Betrieb: Fahrzeit Berufsschule/Betrieb:				

Beurteilung des persönlichen Wochenplans:

Lernsituation 3:

Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll fortschreiten

In der Wohntal GmbH findet am Ende der Probezeit eine erste ausdrückliche Beurteilung der Auszubildenden statt. Diese Beurteilung ist die Basis für Entscheidungen über den weiteren Einsatz und die berufliche Förderung. Die Einschätzung der Ausbilder ist damit eine wichtige Grundlage für den Erfolg der Auszubildenden.



Entsprechend wichtig ist es sicherzustellen, dass der Einsatz in der Probezeit ein zuverlässiges Urteil für die Fortführung der Ausbildung erlaubt.

Frau Gerdes: „Herr Marks, wir haben vereinbart, dass Sie mich von einigen Teilaufgaben bei der Betreuung von Melanie Hauk und Mark Messmer entlasten. Ich möchte Sie bitten, für die ersten 4 Monate der Ausbildung einen Personaleinsatzplan für unsere „Azubis“ zu erstellen und mit mir abzusprechen. Orientieren Sie sich dabei an den Hinweisen der IHK. In diesen 4 Monaten werden Sie erster Ansprechpartner für die auszubildenden Abteilungen und für die Auszubildenden sein. Eine entsprechende Information an die Abteilungsleiter habe ich vorbereitet.“

Probezeit: Auszug aus den Hinweisen der Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen

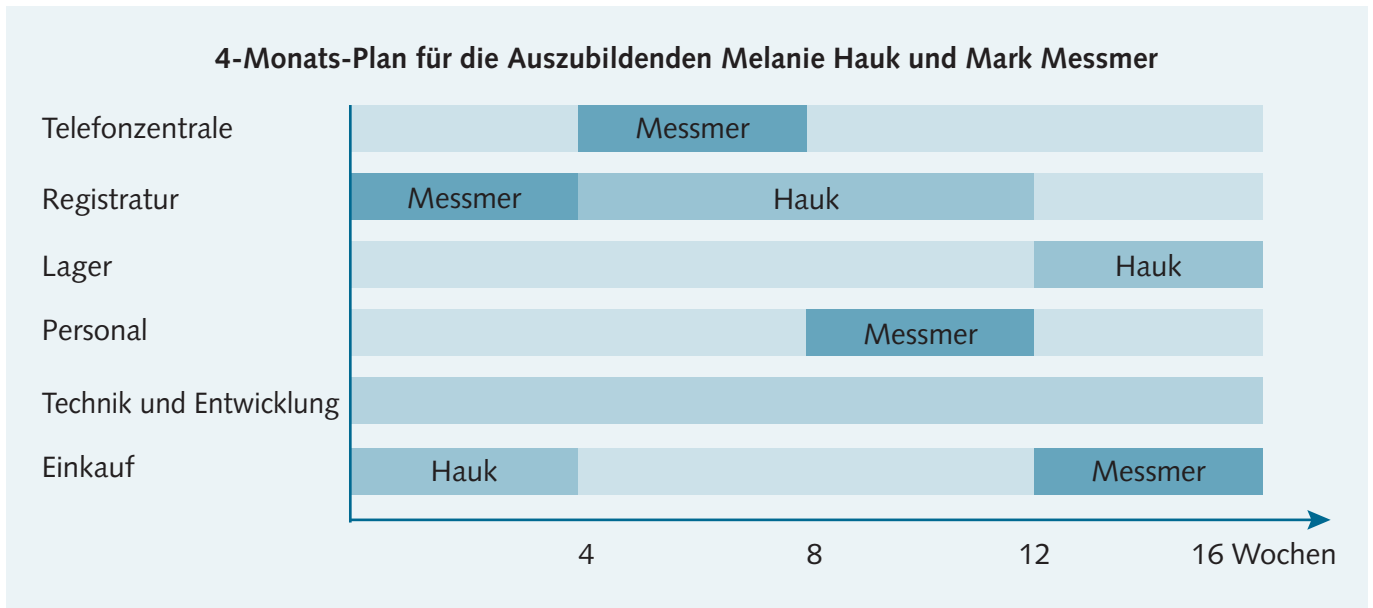
Spätestens bis zum Ende der Probezeit muss sich der Ausbilder ein zuverlässiges Urteil darüber erlauben können, ob das Ausbildungsverhältnis abgebrochen werden soll oder nicht. Der Ausbilder muss sein Urteil auf drei Bereiche stützen können:

1. die objektiv festgestellte Leistungsfähigkeit des Auszubildenden,
2. seinen Arbeitscharakter, wie er sich durch ständige Beobachtung offenbart hat,
3. die Entwicklungsfähigkeit des Auszubildenden.

Daran müssen Sie als Ausbilder denken:

- Beurteilen Sie auch das Lern- und Sozialverhalten des jungen Menschen, nicht nur das Leistungsverhalten.
- Bewerten Sie beim Lernverhalten die Mitarbeit bei den Unterweisungen und Lehrgesprächen sowie das Anwenden des Gelernten in der betrieblichen Praxis.
- Beim Sozialverhalten bewerten Sie die Einstellung zu und das Verhalten gegenüber den anderen Auszubildenden, den Ausbildern und den sonstigen Mitarbeitern.
- Betrauen Sie den Auszubildenden (auch) während der Probezeit nur mit Tätigkeiten, die später in seinem Beruf bedeutsam sind. Ausbildungsfremde Tätigkeiten sind verboten.
- Stellen Sie möglichst viele unterschiedliche Aufgaben aus verschiedenen Bereichen, damit Sie Ihr Urteil auf eine breite Basis stützen. Monotone Routinearbeiten und Nebentätigkeiten erlauben kein auch nur halbwegs sicheres Urteil über die berufliche Eignung.
- Beobachten Sie die Arbeitsweise und das Arbeitsverhalten, aber machen Sie daraus keine „geheime Kommandosache“. Sprechen Sie mit dem Auszubildenden nicht nur über die Notwendigkeit der Beurteilung und über die Beurteilungskriterien, sondern auch über das Ergebnis der Beurteilung.
- Stellen Sie von vornherein klar, dass während der Probezeit eine Beurteilung des Auszubildenden stattfindet. Legen Sie die Kriterien dar.
- Einmalige Ausrutscher dürfen bei der Beurteilung nicht ins Gewicht fallen.

Herr Marks legt für die ersten 4 Monate folgenden **Ausbildungsplan** vor:

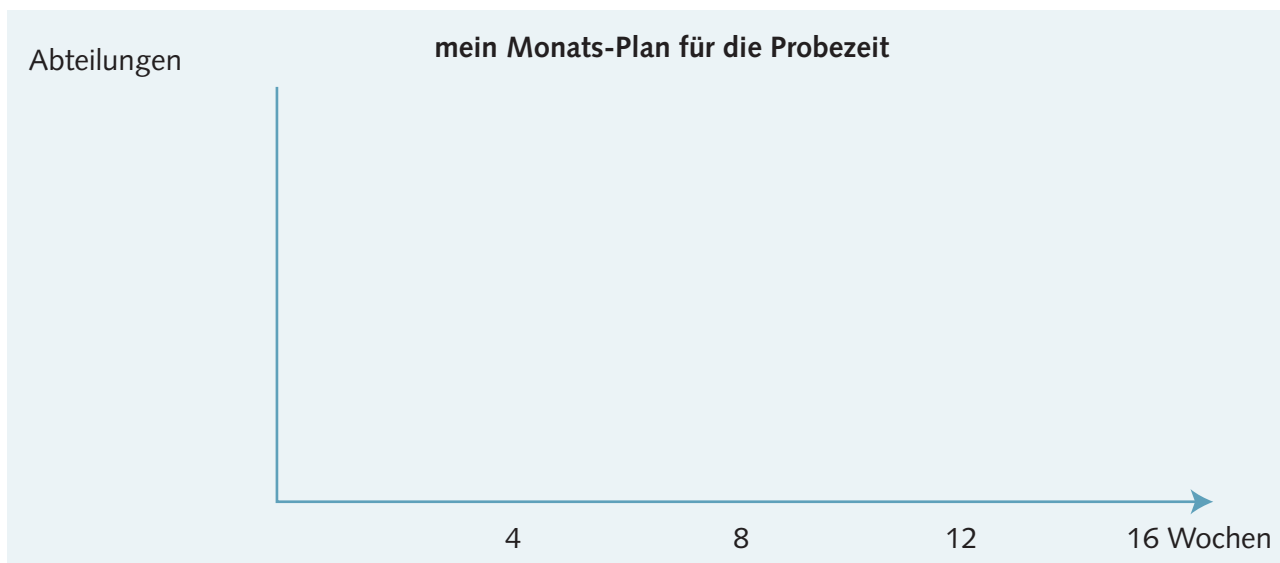


Arbeitsaufträge

1. Prüfen Sie anhand der **Hinweise der IHK** wie gut der von Herrn Marks vorgelegte **4-Monats-Plan** geeignet ist, die Anforderungen für eine tragfähige **Beurteilung der Auszubildenden** nach der Probezeit zu erfüllen.

Eignung des 4-Monats-Plan für die Beurteilung von ...	
Melanie Hauk	Mark Messmer

2. a) Erstellen Sie nach folgendem Muster den **Monats-Plan** für Ihre **eigene Probezeit** (maximal 4 Monate).



b) Stellen Sie fest, ob Ihr eigener 4-Monats-Plan den **zeitlichen und inhaltlichen Anforderungen des Ausbildungsrahmenplans** entspricht. Den Ausbildungsrahmenplan finden Sie im z. B. Internet.

eigener 4-Monats-Plan	
Abteilungen	Ausbildungsabschnitt im Ausbildungsrahmenplan
z. B. Einkauf: 6 Wochen	Abschnitt A. Nummer 2.3: Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen

Ableich: eigener Ausbildungsplan – Ausbildungsrahmenplan

c) Stellen Sie Ihre Ausbildungs-Pläne in der Klasse vor und diskutieren Sie (mit Bezug auf die IHK-Vorgaben) insbesondere die **Eignung besonders „auffälliger“ Pläne**.

Hinweise zur der Eignung eigener Ausbildungspläne:

3. Zur Beurteilung der Auszubildenden lässt Herr Marks von den einzelnen Abteilungen ein **Eignungsprofil** erstellen. Zum Abschluss der Probezeit sollen diese Unterlagen Grundlage des Beurteilungsgesprächs sein, das er mit den Auszubildenden führen wird.

Eignungsprofil für Mark Messmer		Abteilung: Registratur				
Kriterien	Ausprägung*	1	2	3	4	5
äußere Erscheinung	gepflegt			●		
Arbeitsverhalten	Arbeitstempo				●	
	Qualität			●		
	Zeiteinteilung		●			
	systematisches Vorgehen			●		
Sozialverhalten	Kommunikationsfähigkeit				●	
	Freundlichkeit				●	
	Kooperationsbereitschaft				●	
	Hilfsbereitschaft					●
	Kritikfähigkeit (aktiv/passiv)	●				
	Teamfähigkeit				●	
	aktives Zuhören			●		
sonstige Fähigkeiten	Merkfähigkeit				●	
	Konzentrationsfähigkeit			●		
	Belastbarkeit				●	
	Selbstständigkeit				●	

* 1 = wenig ausgeprägt, 5 = stark ausgeprägt

a) Analysieren Sie die **Beurteilung**, die Mark Messmer nach 4 Wochen Ausbildung von der Abteilung „Registratur“ erhalten hat. Achten Sie dabei besonders auf die erkannten Stärken und Schwächen.

Analyse des Beurteilungsprofils:

- b) Überlegen Sie, inwieweit die **Beurteilungskriterien** Ihres Erachtens Aussagen über eine Berufseignung ermöglichen. Unterbreiten Sie ggf. Verbesserungsvorschläge.

Aussagefähigkeit der gewählten Beurteilungskriterien:

- c) Formulieren Sie auf der Grundlage des Eignungsprofils positive bzw. negative Aussagen für ein **Beurteilungsgespräch**. Überlegen Sie auch, wie Herr Marks geschickt formulieren könnte, damit seine negativen „Botschaften“ ankommen, aber nicht verletzend wirken.

Positives Feedback:

Negatives Feedback:
