



BWV

Bildungsverband



Leitfaden Ausbilden in Vertriebseinheiten

Informationen, Checklisten und Tipps
Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Leitfaden Ausbilden in Vertriebseinheiten

Informationen, Checklisten und Tipps

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen

Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Impressum

Herausgeber

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

Arabellastraße 29
81925 München

Telefon 089 922001-848
Telefax 089 922001-844
E-Mail info-bb@bwv.de
Internet www.bwv.de

Autorenteam

Britta Artmeier,
LVM Versicherungen

Dagmar Beyer,
ERGO Versicherungsgruppe AG

Sandrina Böer,
NÜRNBERGER Versicherungsgruppe

Alexander Dieffenbach,
VEMA
Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG

Dr. Sascha Fauler

Susanne Kampmann,
Continental

Martin Schellert,
LVM Versicherungen

Melanie Schuster,
BWV Bildungsverband

Redaktion

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e.V., München
Dorothea Schneider, Melanie Schuster,
Katharina Spangler und Michael Weyh

Layout, Satz und Herstellung

SOFAROBOTNIK GbR, Augsburg und München

Druck und Bindung

Druckerei Joh. Walch GmbH & Co KG

Gleichstellungshinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachform verzichtet. Alle Personenbezeichnungen gelten für beide Geschlechter.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V., München.

Jegliche unzulässige Nutzung des Werks berechtigt das Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. zum Schadenersatz gegen den oder die jeweiligen Nutzer.

Bei jeder autorisierten Nutzung des Werks ist die folgende Quellenangabe an branchenüblicher Stelle vorzunehmen:

© Auflage 2015 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V., München

Ungeachtet der Sorgfalt, die auf die Erstellung von Text und Abbildungen verwendet wurde, können weder Autoren noch Herausgeber und Redaktion für mögliche Fehler und deren Folgen eine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung übernehmen.

Download im Internet unter www.bwv.de

Vorwort

Der vorliegende Leitfaden richtet sich in erster Linie an Ausbildungsverantwortliche im Vertrieb. Spezielle Umsetzungshilfen für die praktische Ausbildung in kleinen, mittleren und großen Vertriebseinheiten machen ihn zur perfekten Ergänzung unserer Broschüre »Erläuterungen zur Verordnung über die teilnovellierte Berufsausbildung«.

Der Leitfaden, der bewusst als Praxishilfe konzipiert wurde, soll Sie ermutigen die Berufsausbildung in Ihrer Vertriebseinheit zum Thema zu machen, das heißt sie in Ihrem Betrieb einzuführen, (weiter) zu entwickeln und zu begleiten.

Die Berufsausbildung im eigenen Unternehmen ist heute eine der wichtigsten Investitionen in die Zukunft, denn der wirtschaftliche Erfolg wird von den Qualifikationen und Kompetenzen der Mitarbeiter bestimmt. Infolge der demographischen Entwicklung wird es auch für die Vertriebseinheiten immer wichtiger selbst auszubilden.

Mit der Entscheidung Auszubildende einzustellen beginnt für Ihre Mitarbeiter und auch für Sie selbst ein neuer Arbeitsalltag. Gewohnt Routiniertes wird nun häufig, zunächst noch ohne Fachkenntnis, aber immer mit großer Neugier hinterfragt. Zunächst verursacht dies sicherlich Mehraufwand, bei genauerer Betrachtung kann jedoch festgestellt werden, dass die neuen fachlichen und pädagogischen Anforderungen die eigene Tätigkeit bereichern.

Dabei stehen die Ausbilder in den Vertriebseinheiten meist vor der besonderen Herausforderung, dass sie sich dieser Aufgabe nur nebenamtlich widmen können. Aus diesem Grund wurde der Leitfaden in Checklistenformat aufgebaut. Alle wichtigen Informationen können auf einen Blick erfasst werden. Ergänzende Erklärungen und Mustervorlagen finden Sie auf unserer Homepage (www.bwv.de).

Dieser Leitfaden begleitet Sie als Ratgeber auf dem Weg in ein erfolgreiches Ausbildungsverhältnis ohne jedoch perfekte Lösungen anzubieten und alle Fragen zu beantworten. Die vielen Anregungen und Hinweise auf bestehende Grundlagen und Vorschriften sollen Ihnen aber Zeit für die tatsächliche Ausbildung geben.

Die ausbildenden Vertriebseinheiten tragen eine große Verantwortung für die Zukunft unserer Branche und insbesondere Sie als Ausbilder werden es sein, die die Ausbildung zu einer »Erfolgsgeschichte« machen.

Hierbei wünschen wir Ihnen gutes Gelingen!



Michael Weyh

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

München, im März 2015

Inhaltsverzeichnis

1	Vertriebseinheit als Ausbildungsbetrieb	9
	Formale Eignung der Ausbildungsstätte, Eignung von Ausbildenden und Ausbildern, Ausstattung der Ausbildungsstätte, Aufgaben Ausbildungsberater, Persönliche und fachliche Eignung, Agentur für Arbeit	
2	Vertriebseinheit als attraktives Ausbildungsunternehmen	12
	Miteinander und Betriebsklima, materielle Bedingungen, Akquise von Bewerbern und Bindung an das Unternehmen, Qualität der Ausbildung, Ausbildungspersonal, Perspektiven, Bekanntheitsgrad in der Region	
3	Ansprechpartner	15
	Agentur für Arbeit, Berufsschule/Studienort, BWV Bildungsverband, BWV Regional, IHK, Kooperationspartner	
4	Rechte und Pflichten des Ausbilders	17
	Organisatorische Aufgaben und Pflichten, pädagogische Aufgaben und Pflichten, Psychologische Aufgaben und Pflichten, weitere Aufgaben und Pflichten	
5	Ausbildungsvertrag	19
	Vertragspartner, Ausbildungsberuf, Schulabschluss/Berufsschule, Beginn und Dauer der Berufsausbildung, Probezeit, Ausbildungsort, Ausbildungsvergütung, Arbeitszeit, Urlaub, unzulässige Vereinbarungen, wesentlicher Vertragsinhalt nach BBiG, WQE, Vorteile der Probezeit, Werk- und Arbeitstage, Unterlagen für und von der IHK	
6	Auswahl Fachrichtung und Wahlqualifikationseinheiten	25
	Hinweise zu den Fachrichtungen und Wahlqualifikationseinheiten	
7	Anforderungsprofil	27
	Fachliche Anforderungen, außerfachliche Anforderungen und Kenntnisse, Soft Skills, weitere Anforderungen, realistisches Anforderungsprofil, Beispiel Anforderungsprofil	
8	Ausbildungsmarketing	30
	Klassisches Bewerbermarketing, neue Wege im Bewerbermarketing, Zeitpunkt der Bewerbersuche, weitere Einflussfaktoren auf das Bewerbermarketing	
9	Stellenanzeigen	32
	Aufbau von Stellenanzeigen, Inhalt von Stellenanzeigen, Gliederungsmöglichkeiten, einheitliche Stellenanzeigen, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz	
10	Beurteilung der Bewerbungsunterlagen	34
	Vollständigkeit der Bewerbungsunterlagen, optischer Eindruck, Inhalt des Anschreibens, Lebenslauf, Zeugnisse, wichtige Fragestellungen, Bewerber aus Nicht-EU-Staaten, Zwischenbescheid, Dokumentation	

11	Auswahlverfahren	37
	Schriftlicher Test, Assessmentcenter, Vorstellungsgespräch, Bewerberbindung	
12	Termine in der Ausbildung	40
	Allgemeine Termine, Gespräche mit Auszubildenden, minderjährige Auszubildende	
13	Maßnahmen vor Ausbildungsbeginn	42
	Anmeldung bei der Berufsschule, Lernmaterialien, Unterlagen zu Beginn der Ausbildung, minderjährige Auszubildende, Anschreiben zum ersten Arbeitstag, Abstimmung mit der Berufsschule, Personalakten für Auszubildende, Information an die Kollegen	
14	Die ersten Arbeitstage des Auszubildenden	45
	Begrüßung des Auszubildenden, allgemeine Regelungen, Verwaltungsabläufe, Rundgang, Arbeitseinweisung, Arbeitsplatz des Auszubildenden, Unterlagen für Auszubildende, der Auszubildende stellt sich vor	
15	Ausbildungsnachweis	48
	Pflichten des Ausbildenden, Pflichten des Auszubildenden, Mindestanforderungen, Leitfragen für Ausbilder, Systematisierung der Berufsausbildung, Einsichtnahme durch Dritte, Ausbildungsnachweis in der Prüfung, Ausbildungsnachweis als Konfliktthema	
16	Arbeitszeit von Auszubildenden	51
	Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes, Jugendarbeitsschutzgesetz, Berufsschulzeiten, Überstunden, Nebentätigkeit	
17	Feedback	54
	Feedbackregeln, Feedbackburger, Wahrnehmung und Beobachtung, negatives Feedback	
18	Gespräche führen	57
	Organisation der Gespräche, während des Gesprächs, Feedback in Gesprächen	
19	Fachreport	60
	Aufgaben des Ausbilders, Aufgaben des Auszubildenden, formale Kriterien, organisatorische Fragen, vollständige Handlung und Aufbau des Reports, Tätigkeiten beschreiben	
20	Zwischenprüfung	64
	Vorbereitung zur Zwischenprüfung, Nachbereitung der Zwischenprüfung, Prüfungstermine, Freistellung zur Prüfung, Inhalt, Umfang und Dauer der Zwischenprüfung, Hilfsmittel in der Zwischenprüfung, Bewertung des Ergebnisses, Nichtteilnahme an der Zwischenprüfung	

21	Abschlussprüfung	67
	Vorbereitung zur Abschlussprüfung, Nachbereitung der schriftlichen Abschlussprüfung, Vorbereitung zur mündlichen Abschlussprüfung, Nachbereitung der mündlichen Abschlussprüfung, Prüfungstermine, Freistellung zur Prüfung, Inhalt, Umfang und Dauer der Abschlussprüfung, Hilfsmittel in der schriftlichen Abschlussprüfung, Inhalt, Umfang und Dauer der mündlichen Abschlussprüfung, Hilfsmittel in der mündlichen Abschlussprüfung, Gewichtung der Prüfungsbereiche, Nichtteilnahme an der Abschlussprüfung, Nichtbestehen der Abschlussprüfung	
22	Beendigung der Ausbildung	72
	Kündigung vor Ausbildungsbeginn, Kündigung in der Probezeit, Kündigung aus einem wichtigen Grund, Kündigung wegen Berufsaufgabe des Auszubildenden, Aufhebungsvertrag, Schadenersatz, Abmahnung, Pflichten des Ausbildenden und Auszubildenden bei Beendigung der Ausbildung	
23	Ausbildungszeugnis	75
	Inhalt eines einfachen Ausbildungszeugnisses, Inhalte eines qualifizierten Ausbildungszeugnisses, Zwischenzeugnis, IHK-Prüfungszeugnis	
24	Perspektiven nach der Ausbildung	78
	Beendigung ohne Übernahme, Übernahme von Auszubildenden, Lebenslanges Lernen	

1 Die Vertriebseinheit als Ausbildungsbetrieb

In der Berufsausbildung sind die für die Ausübung einer qualifizierten Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln. Die Rahmenbedingungen für die Vermittlung der beruflichen Handlungsfähigkeit bildet das Berufsbildungsgesetz (BBiG) ab.

Die Prüfung der Eignung von Ausbildungsbetrieben ist Aufgabe der Ausbildungsberater der Industrie- und Handelskammer (IHK). In der Regel wird die Ausbildungsstätte vor Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses besucht, um die erforderlichen Punkte zu prüfen. Für die Vorbereitung auf die Prüfung hilft diese Checkliste.

Formale Eignung der Ausbildungsstätte (§ 27 Abs. 1 BBiG)

1. Die Vertriebseinheit ist geeignet, die Berufsausbildung durchzuführen (eigener Schreibtisch für den Auszubildenden, getrennte Sanitärräume für Männer und Frauen, Pausenraum bei mehr als zehn Beschäftigten).
2. Die Anzahl der Auszubildenden steht in einem angemessenen Verhältnis zu den Fachkräften. Fachkräfte sind Personen, die eine Ausbildung im Bereich Versicherungen und Finanzen durchlaufen haben bzw. die mindestens das Doppelte der vorgesehenen Ausbildungszeit in der Versicherungsbranche tätig sind, also sechs Jahre. Ideal ist ein Verhältnis von einem Auszubildenden zu drei Fachkräften.

Eignung von Ausbildenden und Ausbildern (§ 28 Abs. 1 BBiG)

3. Der Ausbildende ist persönlich geeignet, um Auszubildende einzustellen.
4. Der Ausbilder ist persönlich und fachlich geeignet.

Weitere Prüfpunkte für die Eignung als Ausbildungsbetrieb

5. Die gültige Ausbildungsordnung liegt vor.
6. Auf Grundlage der Ausbildungsordnung wurde ein betrieblicher Ausbildungsplan erstellt.
7. Es wurde überprüft, ob die nach dem Ausbildungsberufsbild und dem Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt werden können.
8. Falls nicht alle aufgeführten Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können, gibt es dafür einen Kooperationsbetrieb.
9. Die Bestandsgröße und der Arbeitsumfang ermöglichen es, den Auszubildenden mit allen Aufgaben, die in einer Vertriebseinheit anfallen, vertraut zu machen.
10. Der verantwortliche Ausbilder wurde mit der Ausbilderkarte offiziell bei der Industrie- und Handelskammer bestellt.

Ausstattung der Ausbildungsstätte

- Eigener Schreibtisch für den Auszubildenden, ausgestattet mit einem PC/Laptop mit Zugriff auf die Kundendaten und Arbeitsmaterialien (Stifte, Ordner, Fachbücher, Vordrucke zur Anfertigung der Ausbildungsnachweise, Bedingungswerk Proximus etc.)
- Getrennte Sanitarräume für Männer und Frauen oder die Ermöglichung einer getrennten Nutzung nach der Arbeitsstättenverordnung (§ 6 Abs. 2 ArbStättV). Die Anzahl der Toiletten ist abhängig von der Beschäftigtenanzahl.
- Bei mehr als zehn Beschäftigten ist ein Pausenraum oder ein Pausenbereich zur Verfügung zu stellen, falls in den Büroräumen keine gleichwertigen Voraussetzungen für eine Erholung während der Pause gegeben sind (§ 6 Abs. 3 ArbStättV).

Ausbildender und Ausbilder

Als **Ausbildender** wird der Arbeitgeber bezeichnet, der für den Ausbildungsbetrieb Auszubildende zum Zwecke der Berufsausbildung einstellt. In dieser Eigenschaft hat er die Funktion, Vertragspartner der Auszubildenden zu sein und die Verantwortung für die ordnungsgemäße Erfüllung des Berufsbildungsvertrages zu übernehmen. Mit der Durchführung des Berufsausbildungsverhältnisses kann er **Ausbilder** beauftragen.

Der **Ausbilder** vermittelt den Auszubildenden die im Ausbildungsplan festgelegten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten. Darüber ist er auch für weitere Aufgaben verantwortlich, z. B. die Vorbereitung und Durchführung der Ausbildung nach dem betrieblichen Ausbildungs- und Versetzungsplan, die charakterliche Förderung, die Wahrnehmung der Aufsichtspflicht, die Überwachung der Unfallverhütung, die Beurteilung der Auszubildenden sowie die Leistungsbewertung.

Persönliche und fachliche Eignung

Persönlich geeignet ist, wer:

- Kinder und Jugendliche beschäftigen darf, d. h. Personen, bei denen keine Straftat gemäß § 25 Abs. 1 Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) vorliegt
- nicht wiederholt oder schwer gegen das Berufsbildungsgesetz (BBiG) verstoßen hat
- und nachgewiesen hat, dass er über die berufs- und arbeitspädagogische Eignung durch das Ablegen der Ausbildereignungsprüfung vor der Industrie- und Handelskammer (IHK) verfügt oder aufgrund entsprechender Vorqualifikationen nach Antragsverfahren bei der zuständigen IHK befreit wurde.

Fachlich geeignet ist, wer insbesondere folgende drei Bedingungen erfüllt:

- über eine abgeschlossene Berufsausbildung zum Versicherungskaufmann bzw. Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Versicherungsfachwirt bzw. Fachwirt für Versicherungen und Finanzen, Versicherungsbetriebswirt (DVA) oder Bachelor of Insurance Management (B. A.) verfügt,
- seit einer angemessenen Zeit in der Versicherungswirtschaft tätig ist,

Ausbildende dürfen auch Auszubildende einstellen, wenn sie selbst nicht fachlich geeignet sind, aber persönlich und fachlich geeignete Ausbilder bestellen, die die Ausbildungsinhalte vermitteln.

Als Versicherungsfachmann/-frau (BWV oder IHK) ist die fachliche Eignung nicht erfüllt. Es besteht jedoch nach § 30 Abs. 6 BBiG die Möglichkeit sich die fachliche Eignung widerruflich anerkennen zu lassen. Ansprechpartner hierfür ist der Ausbildungsberater der IHK.

Aufgaben der Ausbildungsberater

Die Ausbildungsberater der Industrie- und Handelskammern beraten in allen praktischen Fragen der betrieblichen Ausbildung.

Die Ausbildungsberater stellen sowohl die Eignung der Ausbildungsstätte als auch die Eignung der Ausbilder fest. Sie beraten und

unterstützen sowohl die Ausbildungsbetriebe als auch die Auszubildenden. Sie vermitteln und schlichten bei Problemen zwischen dem Ausbildungsbetrieb und dem Auszubildenden oder informieren darüber, welche Karrierewege nach der Ausbildung möglich sind.

Überwachung der Berufsausbildung

Die zuständige Industrie- und Handelskammer überwacht die Durchführung der Berufsausbildung und fördert diese durch Beratung der an der Berufsausbildung beteiligten Personen.

Ausbildende sind verpflichtet, die für die Überwachung notwendigen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen sowie die Besichtigung der Ausbildungsstätten zu gestatten.

Unterstützung durch ein Versicherungsunternehmen oder die Agentur für Arbeit

Einige Versicherungsunternehmen fördern die Ausbildung angeschlossener Vertriebsstellen in einem erheblichen Umfang, sei es monetär oder bei der Unterstützung organisatorischer Prozesse. Die Förderbedingungen hängen dabei stark vom Versicherungsunternehmen ab.

Regionale Unterschiede sowie die sich ständig verändernden politischen Gegebenheiten machen es sinnvoll, sich mit der zuständigen Bundesagentur für Arbeit in Verbindung zu setzen, um sich über finanzielle Förderungen zu informieren.

2 Die Vertriebseinheit als attraktives Ausbildungsunternehmen

Vor dem Hintergrund der oft schlagkräftigen Imagekampagnen sowie des generell höheren Bekanntheitsgrads von großen Versicherungsunternehmen bedarf es bei kleinen und mittleren Vertriebseinheiten größerer

Anstrengungen, um im Wettbewerb für gute Auszubildende zu bestehen. Die Entwicklung eines wettbewerbsfähigen Arbeitgeberprofils kann dabei den entscheidenden Vorteil bringen.

Miteinander und Betriebsklima

1. Die Mitarbeiter integrieren Auszubildende in das bestehende Team.
2. Gegenseitiger Respekt bildet die Grundlage für ein gutes Betriebsklima.
3. Ideen, Kritik oder Anregungen werden ernst genommen und gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht.
4. Den Kollegen und Mitarbeitern werden Fehler zugestanden.

Materielle Bedingungen

5. Auszubildende erhalten eine (über-) durchschnittliche Ausbildungsvergütung.
6. Es gibt betriebliche Zusatzleistungen, z. B. vermögenswirksame Leistungen, Provisionen oder betriebliche Altersversorgung.
7. Überstunden werden ausgeglichen.

Akquise von Bewerbern und Bindung an das Unternehmen

8. Es gibt einen speziellen Ausbildungsbereich auf der Homepage.
9. Die Eltern von minderjährigen Auszubildenden werden aktiv in den Abschluss des Ausbildungsvertrags eingebunden.
10. Zwischen dem Abschluss des Ausbildungsvertrags und dem Ausbildungsbeginn wird Kontakt zu den neuen Auszubildenden gehalten.

Qualität der Ausbildung

- 11. Die Vorgaben des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) werden eingehalten.
- 12. Auszubildende erhalten regelmäßig Rückmeldungen über den Ausbildungsstand.
- 13. Auszubildende werden individuell gefördert.
- 14. Auszubildende werden gezielt auf die Prüfungen vorbereitet.
- 15. Auszubildende schneiden in Prüfungen befriedigend oder besser ab.

Ausbildungspersonal

- 16. Der Ausbilder hat den Erwerb der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach der Ausbilder-Eignungsverordnung nachgewiesen und bildet sich regelmäßig weiter.
- 17. Der Ausbilder ist den Auszubildenden auch über fachliche Fragen hinaus ein guter Ansprechpartner.
- 18. Ausbilder nehmen sich Zeit für die Auszubildenden.

Perspektiven

- 19. Leistungsstarke Auszubildende werden schon während der Ausbildung für sinnvolle Weiterbildungen sensibilisiert.
- 20. Auszubildende, die sich bewährt haben, werden übernommen.
- 21. Nach der Ausbildung bestehen Entwicklungsmöglichkeiten.

Bekanntheitsgrad in der Region

- 22. IHK und Berufsschule kennen den Ausbildungsbetrieb als verlässlichen Partner.
- 23. Die Bekanntheit als Ausbildungsbetrieb wird aktiv gefördert, z. B. durch Schulkooperationen, Ausbildungsmessen oder Praktika.

Miteinander und Betriebsklima

Diese Kategorie ist oft die wichtigste für Jugendliche. Sie wollen ernst genommen und in bestehende Teams integriert werden. Ein gutes Betriebsklima sollte daher schon im Bewerbungsverfahren erlebbar werden, z. B.

indem Auszubildende oder andere Mitarbeiter der Vertriebsseinheit den Bewerbern ausführlich über ihre Aufgaben berichten.

Materielle Bedingungen

Die materiellen Bedingungen genießen bei Jugendlichen hingegen oft nicht die höchste Priorität. Betriebliche Zusatzleistungen, zuverlässiger Überstundenausgleich oder auch die

Übernahme von Fahrtkosten kann allerdings bei einem guten Bewerber den Ausschlag geben, sich für einen Ausbildungsbetrieb zu entscheiden.

Akquise von Bewerbern und Bindung an das Unternehmen

Hier gilt es, sich positiv gegenüber den Mitbewerbern abzusetzen. Wenn Auszubildende auch als Teammitglied auf der Homepage erwähnt werden, fühlen sich die Jugendlichen ernst genommen. Eine feierliche Vertragsunterzeichnung, eine Vorstellung des

Ausbildungsbetriebes für die Eltern und Geschwister oder auch Karten zu besonderen Anlässen, z. B. Geburtstag oder Schulabschluss erhöhen die Identifikation mit dem Ausbildungsbetrieb.

Qualität der Ausbildung

Eine systematische und zielorientierte Ausbildung ist den Jugendlichen sehr wichtig, daher sollte es ein zentrales Anliegen sein, diese stetig weiterzuentwickeln. Mit neuen Auszubildenden zu Beginn der Ausbildung ist der zeitliche und inhaltliche Ausbildungsplan zu besprechen, dies gibt die notwendige

Orientierung. Regelmäßige Rückmeldungen in Form von Feedbacks oder Ausbildungsgesprächen helfen den Jugendlichen, ihren Ausbildungsstand zu erfahren und mögliche Defizite frühzeitig zu erkennen, denn am Ende der Ausbildung stehen die Prüfungen an.

Ausbildungspersonal

Ein guter und engagierter Ausbilder ist die wichtigste Bezugsperson für den Jugendlichen und wird oft als Vorbild gesehen. Um dieser Rolle gerecht zu werden, gilt es nicht nur einmalig die Ausbilder-Eignungsprüfung zu absolvieren, sondern sich regelmäßig

weiterzubilden und ein regionales Netzwerk aufzubauen. Für die Jugendlichen ist es besonders wichtig, dass der Ausbilder nicht nur für fachliche Fragen zur Verfügung steht, sondern sich auch darüber hinaus Zeit nimmt, Anliegen des Auszubildenden zu besprechen.

Perspektiven

Im Idealfall wird mit dem Ziel ausgebildet, den Auszubildenden nach Abschluss zu übernehmen. Somit kann in der Ausbildung bereits auf die mögliche Zielfunktion ausgerichtet und so

ein Schwerpunkt gesetzt werden. Sollte eine Übernahme nicht möglich sein, haben Auszubildende mit einer hochwertigen Ausbildung die besten Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Bekanntheitsgrad in der Region

Regelmäßige Kontakte mit den Berufsschullehrern und den Ausbildungsberatern der IHK ermöglichen einen gemeinsamen Austausch und erhöhen den Bekanntheitsgrad als Ausbildungsbetrieb. Die Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung genießt bei Kunden und

Interessenten ein hohes Ansehen, daher kann dies auch vertrieblich genutzt werden, z. B. mit einem »Wir bilden aus« Aufkleber auf der Eingangstür, einem entsprechenden Aufdruck auf Kundenbriefen oder bei Vertriebsaktionen.

3 Ansprechpartner

Im Verlauf der Ausbildung gibt es eine Vielzahl von Fragen, die entstehen können. Damit bei kurzfristigen Rückfragen bereits alle Ansprech-

partner bekannt sind, empfiehlt es sich die Kontaktdaten vorab zu recherchieren.

Institution	Kontaktdaten der Ansprechpartner
Agentur für Arbeit	
Berufsschule/Studienort	
BWV Bildungsverband	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. Arabellastraße 29 81925 München Tel. 089 922001-848 info-bb@bwv.de
BWV Regional z. B. für überbetrieblichen Unterricht, Prüfungsvorbereitung, regionaler Austausch der Ausbilder	
IHK	

Zentrale Organisationseinheit Erstausbildung des Versicherungs- unternehmens	
Sonstige Kooperationspartner, z. B. bei Verbundausbildung	

Newsletter

Im Tagesgeschäft fällt es nicht immer leicht, über Neuheiten, die z. B. die Ausbildung betreffen, auf dem Laufenden zu bleiben. Daher ist es sinnvoll, regelmäßig erscheinende Inhalte zu abonnieren, um über Neuerungen informiert zu sein.

Zum Beispiel der monatliche Newsletter des Berufsbildungsverbands, der auf der Homepage (www.bwv.de) kostenfrei abonniert werden kann.

4 Rechte und Pflichten des Ausbilders

Die Ausbildungsbetriebe (Ausbildenden) müssen dafür sorgen, dass den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit vermittelt wird, die zum Erreichen des Ausbildungsziels erforderlich ist (§ 14 BBiG). Mit der Einstellung

eines Auszubildenden gilt es, diese gesetzlich festgelegte Pflicht gegenüber dem jungen Menschen zu erfüllen, damit diese eine optimale Ausbildung erhalten.

Organisatorische Aufgaben und Pflichten

1. Erstellung der sachlichen und zeitlichen Gliederung zur Ausbildung gemäß dem Ausbildungsrahmenplan (siehe Kap. 1.2.2 und 1.2.3 ErlBr).
2. Auszubildende werden durch den Ausbildenden selbst oder einen geeigneten Ausbilder ausgebildet.
3. Abstimmung von Ausbildungsabschnitten mit anderen Ausbildungseinrichtungen, z. B. Organisation eines Ausbildungsabschnitts in der Zentrale des Versicherungsunternehmens.
4. Buchung von überbetrieblichen Bildungsangeboten, z. B. BWV Regional.

Pädagogische Aufgaben und Pflichten

5. Festlegung erreichbarer und klar definierter Lernziele, d. h. die Auszubildenden erhalten Aufgaben, die dazu dienen das Ausbildungsziel innerhalb der vorgesehenen Zeit zu erreichen (= Ausbildungspflicht).
6. Vermittlung allgemeiner wirtschaftlicher und sozialer Kenntnisse.
7. Förderung der Allgemeinbildung.
8. Durchführung von Lernerfolgskontrollen.
9. Kontrolle des Ausbildungsnachweises.

Psychologische Aufgaben und Pflichten

10. Förderung der individuellen Interessen des Auszubildenden.
11. Stärkung und Verankerung der Lernmotivation.
12. Förderung des Ordnungssinns, der Disziplin und des Pflichtbewusstseins.
13. Förderung der Eigenverantwortung und der Eigeninitiative.
14. Hilfe bei der Bewältigung von Konflikten.

weitere Aufgaben und Pflichten

- | | |
|--|--------------------------|
| 15. Auszubildenden werden nur Aufgaben übertragen, die dem Ausbildungszweck dienen (= Fürsorgepflicht). | <input type="checkbox"/> |
| 16. Zahlung einer angemessenen Ausbildungsvergütung, auch für die Zeit der Teilnahme am Berufsschulunterricht und den Prüfungen (= Vergütungspflicht). | <input type="checkbox"/> |
| 17. Kostenlose Bereitstellung der zur Ausbildung erforderlichen Ausbildungsmittel (= Bereitstellungspflicht von Ausbildungsmitteln). | <input type="checkbox"/> |
| 18. Anmeldung zur Sozialversicherung, Berufsgenossenschaft und Berufsschule (= Anmeldepflicht). | <input type="checkbox"/> |
| 19. Freistellung für den Berufsschulunterricht und die Prüfungen (= Freistellungspflicht). | <input type="checkbox"/> |
| 20. Auszubildende sind zum Führen des Ausbildungsnachweises anzuhalten sowie diese zu kontrollieren und auf etwaige Mängel aufmerksam zu machen (= Pflicht zur Kontrolle von Ausbildungsnachweisen). | <input type="checkbox"/> |
| 21. Gewährung von Urlaub. | <input type="checkbox"/> |
| 22. Rechtzeitige Anmeldung zu den Prüfungen und Zahlung der IHK-Gebühren. | <input type="checkbox"/> |
| 23. Bei jugendlichen Auszubildenden sind die ärztlichen Untersuchungen zu berücksichtigen (= Schutzpflicht). | <input type="checkbox"/> |
| 24. Erstellung von Zeugnissen (= Zeugnispflicht). | <input type="checkbox"/> |

Ausbildungsrahmenplan

In der Ausbildungsordnung eines Berufsbilds wird beschrieben, was die Auszubildenden zu welcher Zeit, d. h. zeitlich gegliedert, in welchem Ausbildungsjahr, und in welcher Tiefe, d. h. sachlich gegliedert, lernen. Auszubildende haben nach § 6 der Ausbildungsordnung einen betrieblichen Ausbildungsplan zu erstellen, der sich an der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans sowie an den organisatorischen Erfordernissen des Ausbildungsbetriebs orientiert.

Die Ausbildungsordnung besteht aus dem Verordnungstext, dem Ausbildungsrahmenplan sowie folgenden Anlagen:

- Anlage 1: Liste der zu vermittelnden Produkte
- Anlage 2: Sachliche Gliederung
- Anlage 3: Zeitliche Gliederung

Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhalts ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern (siehe Kap. 1 ErlBr).

5 Ausbildungsvertrag

Wer Auszubildende zur Berufsausbildung einstellt, hat einen Ausbildungsvertrag zu schließen. Der wesentliche Inhalt nach § 11 Abs. 1 BBiG muss spätestens vor Beginn der

Berufsausbildung in schriftlicher Form niedergelegt sein. Eine Formularvorlage hält die zuständige IHK bereit.

Vertragspartner

1. Ausbildender ist der Ausbildungsbetrieb, dessen genaue Bezeichnung laut Handelsregister in das entsprechende Feld einzutragen ist. Hier ist der Ort anzugeben, an dem ausgebildet wird, nicht ein eventuell abweichender Firmensitz. Die Firmenidentnummer kann bei der IHK erfragt oder dort vergeben werden.
2. Ausbilder ist, wer die Ausbildungsinhalte einer Ausbildung in der Ausbildungsstätte unmittelbar, verantwortlich und in wesentlichem Umfang vermittelt und dazu die Eignungsanforderungen erfüllt. Name und Geburtsdatum des Ausbilders, der der IHK für den betreffenden Ausbildungsberuf gemeldet ist, sind einzutragen.
3. Auszubildender mit den personenbezogenen Daten inklusive der Staatsangehörigkeit.
4. Gesetzliche Vertreter von minderjährigen Auszubildenden mit Namen und Anschrift.

Ausbildungsberuf

5. Ausbildungsberuf mit der gewählten Fachrichtung. Es kann in den Fachrichtungen Versicherung oder Finanzberatung ausgebildet werden.
6. Beide Wahlqualifikationseinheiten aus der gewählten Fachrichtung nach § 4 Abs. 4 bzw. § 4 Abs. 5 Ausbildungsordnung werden meist schon bei Eintragung des Ausbildungsvertrages verlangt (Kapitel 1.2 Abschnitt II ErlBr).

Schulabschluss/Berufsschule

7. Zunächst ist die zuletzt besuchte Schule sowie der erreichte Schulabschluss einzutragen, die entsprechenden Angaben sind meist im Lebenslauf zu finden.
8. Hier wird auch die Berufsschule eingetragen, die der Auszubildende besuchen wird.
9. Einige IHKs fragen an dieser Stelle auch, ob der Auszubildende ein Berufsvorbereitungsjahr o. ä. absolviert hat.

Beginn und Dauer der Berufsausbildung

10. Die Ausbildungszeit beträgt gemäß § 2 der Ausbildungsordnung drei Jahre.
11. Vorausgegangene schulische Vorbildungen, abgebrochene oder abgeschlossene betriebliche Berufsausbildungen oder abgeschlossene schulische Berufsausbildungen können angerechnet werden. Informationen über die konkrete Anrechnung erteilt die zuständige IHK.
12. Der Ausbildungsbeginn ist frei wählbar. Es ist jedoch darauf zu achten, dass dieser möglichst mit dem Schuljahresanfang zusammenfällt.
13. Das Ausbildungsende ergibt sich aus der Ausbildungszeit gemäß Ausbildungsordnung und einer möglichen Verkürzung.

Probezeit

14. Das Berufsausbildungsverhältnis beginnt mit der Probezeit. Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens vier Monate betragen (§ 20 BBiG).

Ausbildungsort

15. Der vorwiegende Ausbildungsort ist anzugeben.
16. Können am Ausbildungsort bestimmte Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht vermittelt werden (z. B. Schadenbearbeitung) muss der Auszubildende diese auf anderen Wegen vermittelt bekommen, z. B. durch einen Ausbildungsverbund mit einem anderen Betrieb (Ausbildungsverbund, § 10 Abs. 5 BBiG).
17. Ausbildungsstätten im Ausland sind ebenfalls zu nennen.

Ausbildungsvergütung

18. Die Ausbildungsvergütung ist so zu bemessen, dass sie mit fortschreitender Berufsausbildung, mindestens jährlich, steigt (§ 17 BBiG). Daher sind in den entsprechenden Feldern des Berufsausbildungsvertrages vom ersten bis dritten Ausbildungsjahr steigende Werte einzutragen.
19. Informationen zur aktuellen Vergütung auf www.bvv.de oder www.bvk.de. Unterschreitet die Ausbildungsvergütung den zwischen der BVK und ver.di geschlossenen Tarif um mehr als 20 Prozent, so ist der Vertrag nichtig und darf nicht von der zuständigen IHK in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen werden.

Arbeitszeit

20. Die regelmäßige Arbeitszeit richtet sich nach dem jeweiligen Tarifvertrag. Bei Nicht-Tarifgebundenheit sind dies bei erwachsenen Auszubildenden nach dem Arbeitszeitgesetz maximal 48 Wochenstunden, üblich sind 38 – 40 Wochenstunden.
21. Bei jugendlichen Auszubildenden gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz, das eine zulässige Arbeitszeit von 40 Wochenstunden erlaubt.
22. Bei berechtigtem Interesse kann eine Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit beantragt werden (Teilzeitberufsausbildung nach § 8 Abs.2 BBiG).

Urlaub

23. Der Umfang des Jahresurlaubs für Auszubildende ist im jeweils gültigen Tarifvertrag festgelegt. Bei Nicht-Tarifgebundenheit gilt der gesetzliche Mindesturlaub von 24 Werktagen.
24. Bei jugendlichen Auszubildenden gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz (§ 19 JArb-SchG). Der Urlaub beträgt demnach jährlich:
- 30 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 16 Jahre alt ist,
 - 27 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 17 Jahre alt ist,
 - 25 Werktage, wenn der Jugendliche zu Beginn des Kalenderjahres noch nicht 18 Jahre alt ist.

Hinweise

25. Sofern Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen oder andere Vereinbarungen zur Anwendung kommen, sind diese aufzuführen.
26. Die sachliche und zeitliche Gliederung sind entweder beizufügen oder liegen der IHK bereits vor, in diesem Fall ist der Bearbeitungsstand des Dokuments anzugeben.

Unzulässige Vereinbarungen

Im Berufsausbildungsvertrag dürfen keine Vereinbarungen getroffen werden, die mit dem Sinn und Zweck einer Berufsausbildung in Widerspruch stehen oder zuungunsten des

Auszubildenden von den Vorschriften des Berufsbildungsgesetzes abweichen, z. B. die Zahlung einer Entschädigung für die Berufsausbildung oder Vertragsstrafen (§ 12 BBiG).

Wesentlicher Vertragsinhalt nach § 11 Abs. 1 Berufsbildungsgesetz

In die Vertragsniederschrift sind mindestens aufzunehmen

1. Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung, insbesondere die Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll,
2. Beginn und Dauer der Berufsausbildung,
3. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte,
4. Dauer der regelmäßigen täglichen Arbeitszeit,
5. Dauer der Probezeit,
6. Zahlung und Höhe der Vergütung,
7. Dauer des Urlaubs,
8. Voraussetzungen, unter denen der Berufsausbildungsvertrag gekündigt werden kann,
9. ein in allgemeiner Form gehaltener Hinweis auf die Tarifverträge, Betriebs- und Dienstvereinbarungen, die auf das Berufsausbildungsverhältnis anzuwenden sind.

Wahlqualifikationseinheiten

In der Ausbildungsordnung ist festgelegt, dass zwei Wahlqualifikationseinheiten (WQE) im Ausbildungsvertrag festzulegen sind (§ 4 AO). Sofern sich während der Ausbildungszeit der betriebliche Schwerpunkt ändert, ist auch eine

Anpassung der angegebenen Wahlqualifikationseinheiten möglich. Die zuständige IHK informiert über den organisatorischen Ablauf, auch wenn z. B. eine Festlegung der WQE erst zu einem späteren Termin erfolgt.

Probezeit

In der Probezeit haben Ausbildender und Auszubildende die Möglichkeit, sich einen klaren Eindruck über die Eignung und Neigung für die gewählte Berufsausbildung zu verschaffen. Es gilt daher sorgfältig zu prüfen, ob eine kürzere Probezeit als vier Monate (Minstdauer: ein Monat) sinnvoll ist.

Wurde der Auszubildende vor Beginn der Ausbildung in einem Probearbeitsverhältnis, z. B. sechs Monate als Praktikant beschäftigt, darf die bereits zurückgelegte Zeit nicht auf die Probezeit angerechnet werden.

Werktage/Arbeitstage

Ein Werktag ist ein Tag, an dem das Arbeiten ohne besondere Einschränkungen gesetzlich zulässig ist (vgl. § 3 Abs. 2 Bundesurlaubsgesetz gelten als Werktag »alle Kalendertage, die nicht Sonn- oder gesetzliche Feiertage sind«).

Im Unterschied dazu ist ein Arbeitstag ein Tag, an dem tatsächlich gearbeitet wird. Beide Begriffe sind voneinander zu trennen.

Nach § 3 Abs. 1 Bundesurlaubsgesetz beträgt der gesetzliche Mindesturlaub 24 Werktage. Der gesetzliche Mindesturlaub ist jedoch bezogen auf eine 6-Tage-Woche. Bei einer anderen Verteilung der Wochenarbeitszeit ist der Anspruch im Dreisatz umzurechnen. Im Fall einer 5-Tage-Woche beträgt der gesetzliche Urlaubsanspruch daher umgerechnet $24 \div 6 \times 5 = 20$ Arbeitstage. In allen Fällen entspricht er also vier Arbeitswochen.

Soweit der Auszubildende an fünf Tagen in der Woche zur Erbringung seiner Arbeitszeit verpflichtet ist, werden auch für eine volle Woche nur fünf Arbeitstage angesetzt. Stehen diesem

Auszubildenden laut Ausbildungsvertrag im Jahr 30 Arbeitstage Urlaub zu, so entspricht dies sechs Wochen.

Problematisch wird es dann, wenn laut Ausbildungsvertrag nicht Arbeitstage sondern Werktage als Urlaubsanspruch festgelegt werden. Das bedeutet, dass für eine volle Woche Urlaub sechs Werktage benötigt werden, da der Samstag mitgerechnet wird. Sind in dem Ausbildungsvertrag als Urlaubsanspruch 30 Werktage vereinbart, so hat der Auszubildende im Ergebnis nur fünf Wochen Urlaubsanspruch. Dies führt insbesondere dann zu Unverständnis, wenn der Auszubildende in der Regel nur von Montag bis Freitag arbeitet.

Teilzeitausbildung

Es besteht die Möglichkeit, die Berufsausbildung in Teilzeit zu absolvieren (§ 8 BBiG). Die Teilzeitausbildung ist für folgende

Personengruppen möglich: junge Eltern, Personen, die Angehörige pflegen und Menschen mit Behinderung.

Verkürzung der Ausbildungszeit (§ 8 Abs. 1 BBiG)

Eine Verkürzung der Ausbildungszeit wird in der Regel bereits beim Abschluss des Ausbildungsvertrages bei der zuständigen IHK beantragt. Die Grundlage dafür bildet die schulische Vorbildung des Auszubildenden (Mittlerer Bildungsabschluss maximal 6 Monate, Abitur bzw. Fachhochschulreife maximal 12 Monate).

Auch während der Ausbildung ist die Beantragung einer Verkürzung möglich, sofern noch mindestens ein Jahr Ausbildungszeit verbleibt. Hierfür beantragen Ausbildungsbetrieb und Auszubildende gemeinsam die Verkürzung mithilfe eines Änderungsantrags. In diesem Fall muss der Ausbildungsvertrag geändert werden, da das neue Ausbildungsende vertraglich festgehalten wird.

Vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung (§ 45 Abs. 1 BBiG)

Die vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung wird während der Ausbildung beantragt. Damit erfolgt lediglich eine Prüfungszulassung zu einem vorgezogenen Termin, der Ausbildungsvertrag bleibt unberührt. Die Grundlage für eine vorzeitige Zulassung bilden gute bis

sehr gute Leistungen des Auszubildenden im Betrieb und in den prüfungsrelevanten Fächern der Berufsschule. Der Antrag auf vorzeitige Zulassung ist gemeinsam mit entsprechenden Bescheinigungen rechtzeitig an die zuständige IHK zu senden.

Einzureichende Unterlagen bei der Industrie- und Handelskammer

Nachdem die Vertragspartner beide Ausbildungsverträge unterzeichnet haben, reichen Sie folgende Unterlagen zur Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses bei der IHK ein:

- den Antrag auf Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses, der nur vom Betrieb zu unterschreiben ist,
- den Ausbildungsvertrag in ein- oder zweifacher Ausfertigung je nach IHK, dennoch immer mit den Unterschriften aller Beteiligten,
- die sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung in zweifacher Ausfertigung,
- im Falle einer Ausbildungszeitverkürzung Kopien der die Verkürzung begründenden Dokumente (z. B. Schulzeugnis). Sollte das

Dokument, welches die Grundlage für eine Vertragsverkürzung bildet, dem Auszubildenden zum Zeitpunkt der Vertragsunterschrift noch nicht vorliegen, ist es unverzüglich nach Erhalt nachzureichen,

- bei Auszubildenden, die zu Beginn der Ausbildung noch nicht volljährig sind, eine Kopie der ärztlichen Bescheinigung über die Erstuntersuchung gemäß § 32 Jugendarbeitsschutzgesetz. Diese darf maximal 14 Monate alt sein. Entsprechende Berechtigungsscheine erhält der Jugendliche bei seiner Schule oder dem zuständigen Gewerbeaufsichtsamt, die Kosten trägt das jeweilige Bundesland,
- im Falle der Teilzeitausbildung Kopien der die Teilzeitausbildung begründenden Dokumente (Betreuung eines Kindes, eines pflegebedürftigen Angehörigen, Behinderung).

Unterlagen von der Industrie- und Handelskammer

Nach der Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses erhalten Sie folgende Unterlagen von der IHK zurück:

- eine Bestätigung über die Eintragung der Berufsausbildung mit den voraussichtlichen Prüfungsterminen,
- den Ausbildungsvertrag in zweifacher Ausfertigung,
- die sachliche und zeitliche Gliederung in zweifacher Ausfertigung,
- eine Rechnung über eine nach der Gebührenordnung festgesetzten Gebühr.

Es ist sicherzustellen, dass der Auszubildende nun einen Ausbildungsvertrag (bei zwei Ausfertigungen) oder eine Kopie (bei einer Ausfertigung) zusammen mit der sachlichen und zeitlichen Gliederung erhält. Falls der Auszubildende noch nicht volljährig ist, so erhalten die Eltern eine Kopie der Unterlagen vom Ausbildungsbetrieb.

6 Auswahl der Fachrichtung und Wahlqualifikationseinheiten

Für jeden Ausbildungsbetrieb – unabhängig davon, ob es eine Agentur, eine Geschäftsstelle oder ein Maklerbüro ist – gilt immer die gleiche Ausbildungsordnung. Seit ihrer Neuordnung vom 17. Mai 2006 ist die Ausbildung in den Fachrichtungen Versicherung oder Finanzberatung möglich. Die Aufteilung in Fachrichtungen wurde eingeführt, um Ausbildungsbetrieben, die vorwiegend im Allfinanzgeschäft tätig sind, eine zusätzliche Möglichkeit zu bieten, die Ausbildung praxisnah zu gestalten.

Innerhalb der Fachrichtungen sind zwei Wahlqualifikationseinheiten (WQE) festzulegen, die die Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch als zweiten mündlichen Prüfungsteil bilden. Dies bedeutet auch, dass im dritten Ausbildungsjahr jeweils vier Monate die spezifischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zwei ausgewählten Wahlqualifikationen zu vermitteln sind. Welche Wahlqualifikationseinheiten für den Ausbildungsbetrieb in Frage kommen, darüber informiert diese Checkliste (siehe Kap. 1 ErlBr).

Fachrichtung Versicherung

1. **Kundengewinnung und Bestandsausbau** – diese WQE kommt für den Ausbildungsbetrieb in Frage, in dem die Auszubildenden komplexe Verkaufsaktionen, mit dem Ziel Neukunden zu gewinnen oder den Bestand von Bestandskunden auszubauen, durchführen. Komplex bedeutet hier, dass sich der Auszubildende nicht auf einzelne Kundengespräche beschränkt, sondern einen quantitativen Mehrwert für die Vertriebseinheit generiert.
2. **Marketing** – die Inhalte dieser WQE umfassen alle Marketingbereiche (z. B. Produktmarketing) eines Versicherungsunternehmens, nicht einzelner Vertriebseinheiten. Diese WQE kommt daher eher für Auszubildende in Direktionen bzw. im Innendienst in Frage, auch weil eine versicherungs- und keine vertriebspezifische Ausrichtung vermittelt werden soll.
3. **Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit** – diese WQE betrifft die versicherungsbezogenen Standardprozesse in den einzelnen Vertriebseinheiten, die ein Auszubildender für eine spätere Tätigkeit im Vertrieb lernen sollte, z. B. Ermittlung und Auswertung von Kennzahlen.
4. **Risikomanagement** – hier steht die Risikoanalyse und/oder die Antragsannahme im Vordergrund, bei denen der Auszubildende Einfluss in einzelnen oder mehreren Vorgängen nehmen kann. Dies ist in der Regel nur in Vertriebseinheiten möglich, die eine eigenständige Antragsbearbeitung durchführen.
5. **Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge** – diese WQE ist für Auszubildende in Vertriebseinheiten geeignet, die mindestens eine Kundenbeziehung aus Arbeitnehmer- und Arbeitgebersicht im Verkaufsprozess begleiten.
6. **Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden** – die Inhalte dieser WQE umfassen den versicherungsspezifischen Verkaufsprozess bei Gewerbe- oder Industriekunden. Die Analyse der Risikosituation und der Angebotsprozess bedingen eine qualitative und intensive Beratung, daher weist bereits eine Kundenbeziehung hohe Komplexität auf.

7. **Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen** – bei dieser WQE steht nicht der Vertrieb von Versicherungsprodukten im Vordergrund, sondern eine anlassbezogene Überprüfung von einzelnen Kundenbeziehungen oder dem Bestand der Vertriebseinheit mit dem Ziel, qualitätsoptimierende Maßnahmen zu entwickeln und diese umzusetzen.

8. **Schadenservice und Leistungsmanagement** – diese WQE kommt für Auszubildende in Vertriebseinheiten infrage, die über die routinemäßige Abwicklung von Schaden- und Leistungsfällen hinaus den Kunden entweder mit einem besonderen Service, einer optimalen Betreuung oder mit konkreten Vorschlägen zur Schadenverhütung oder -minimierung an die Vertriebseinheit binden.

Fachrichtung Finanzberatung

9. **Finanzierungsberatung von gewerblichen Kunden** – die Inhalte dieser WQE widmen sich der Kapitalbeschaffung von gewerblichen Kunden sowie der daraus abgeleiteten Finanzierungswege. Aufgrund der hohen Komplexität reicht hier eine Einzelkundenbetrachtung aus.

10. **Optimierung von Finanzproduktbeständen der Kunden** – hier soll der Auszubildende den Finanzproduktbestand, nicht Finanzierungsprodukte, mehrerer Kundenverbindungen anlassbezogen überprüfen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten.

11. **Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen** – diese WQE kommt für Auszubildende in Betracht, die den gesamten Verkaufsprozess einer Immobilie, vor allem die Finanzierung und die mit dem Verkaufsprozess zusammenhängenden Versicherungen, eines Kunden begleiten.

12. **Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge** – diese WQE ist für Auszubildende in Vertriebseinheiten geeignet, die mindestens eine Kundenbeziehung aus Arbeitnehmer- und Arbeitgebersicht im Verkaufsprozess begleiten.

Anerkennung Sachkunde nach FinVermV für die Fachrichtung Finanzberatung

Kaufleute für Versicherung und Finanzen mit der Fachrichtung Finanzberatung erhalten die Anerkennung der Sachkunde gemäß § 34 f GewO (Finanzanlagenvermittler), weil die geforderten Lernziele mit der schriftlichen Abschlussprüfung, speziell dem

Bereich »Anlage in Finanzprodukte« abgedeckt sind. Dies kann in Vertriebseinheiten, die mindestens zwei WQE beider Fachrichtungen abdecken können, den Ausschlag für die Fachrichtung Finanzberatung geben.

7 Anforderungsprofil des Auszubildenden

Die Bedeutung des Anforderungsprofils bei der Auswahl von Auszubildenden zeigt sich darin, dass sich die Auswahl der Bewerber in erster Linie an der Strategie des Ausbildungsbetriebs und an den Anforderungen des Berufs orientiert. Es enthält die beruflichen Anforderungen, die nicht nur fachlicher, sondern auch persönlicher Art sind. Gesucht ist letztendlich nicht der

beste, sondern der geeignetste Bewerber. Diese Checkliste unterstützt bei der Erstellung eines Anforderungsprofils. Sie hilft dabei, systematisch alle Anforderungen zu erfassen und dient somit als Grundlage, um den Ausbildungsplatz mit einer geeigneten Person zu besetzen.

Fachliche Anforderungen

1. Schulbildung (Mittelschulabschluss, Mittlere Reife, Fachgebundene Hochschulreife/Fachhochschulreife, Abitur/Allgemeine Hochschulreife, sonstige).
2. Relevante Schulfächer mit Schulnote (hier sollte festgelegt werden, welche Mindestanforderungen erreicht sein müssen).
3. Berufsvorbereitende Erfahrungen (Ferienjob, Nebenjob, Praktikum mit Art und Dauer).

Außerfachliche Anforderungen und Kenntnisse

4. IT-Kenntnisse, z. B. Office-Anwenderprogramme, Internetnutzung/Recherche, Datenbanken, Soziale Netzwerke, Sonstige (hier sollte festgelegt werden, wie gut der jeweilige Bereich beherrscht werden soll. Dazu können Schulnoten verwendet werden, beispielsweise 1 = Experte, 2 = Fortgeschrittener, 3 = Anfänger, 4 = Laie).
5. Sprachkenntnisse (hier sollte festgelegt werden, wie gut die jeweilige Sprache beherrscht werden soll, z. B. 1 = Muttersprache, 2 = verhandlungssicher, 3 = gut in Wort und Schrift, 4 = Grundkenntnisse).
6. Auslandserfahrung, z. B. wenn der Ausbildungsbetrieb internationale Kunden hat.

Persönliche Anforderungen

7. Persönliche Kompetenzen beziehen sich auf Stärken, Eigenschaften und persönliche Fähigkeiten des Bewerbers, die für das berufliche und private Leben wichtig sind.
8. Soziale Kompetenzen betreffen den Umgang mit anderen Menschen, z. B. Teamfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Empathie, Verhandlungsgeschick, Kommunikationsfähigkeit und Menschenkenntnis.
9. Methodische Kompetenz beschreibt das Beherrschen und Erlernen bestimmter Methoden und Techniken, z. B. der gekonnte Umgang mit neuen Medien und Präsentationstechniken, Probleme strukturiert anzugehen und zu lösen, Selbstmarketing und effizientes Arbeiten.

Weitere Anforderungen

10. Führerschein (bereits vorhanden, ab dem zweiten/dritten Ausbildungsjahr)	<input type="checkbox"/>
11. Wohnort (Mobilität)	<input type="checkbox"/>
12. Referenzen	<input type="checkbox"/>

Realistisches Anforderungsprofil

Ein Anforderungsprofil sollte den tatsächlichen Anforderungen an einen Bewerber entsprechen, denn

- aufgestellte Auswahlkriterien bilden die Basis für Stellenausschreibungen und für die Gestaltung des Auswahlverfahrens,

- zu hohe Erwartungen führen nicht zwingend zu höheren Trefferquoten, da die angesprochene Zielgruppe mit der Erhöhung der Anforderungen in der Regel kleiner wird,

- zu niedrig angesetzte Anforderungen führen zwar zu mehr Bewerbungen, die Anzahl der daraus resultierenden passenden Bewerber ist jedoch nicht zwingend höher.

Beispiel Anforderungsprofil

Den passenden Auszubildenden findet man durch die Gegenüberstellung des berufsbezogenen Anforderungsprofils mit dem Fähigkeitsprofil des Bewerbers. Je größer die Übereinstimmung beider Profile ist, desto eher

kann davon ausgegangen werden, dass der betreffende Bewerber eine erfolgreiche Ausbildung in dem Ausbildungsbetrieb absolvieren wird.

Kriterien	1	2	3	4
Deutschkenntnisse		●		
Rechenkenntnisse	○	●		
Schriftliches Ausdrucksvermögen		●	○	
Berufsmotivation	●			
Teamfähigkeit	●			
Verkaufstalent	●	○		

- Wunschprofil
- Fähigkeitsprofil des Kandidaten A

Grundlage für die Stellenbeschreibung und den Auswahlprozess

Das Anforderungsprofil bietet klare Vorgaben für das Auswahlverfahren und ermöglicht einen effizienten Vergleich zwischen den Erwartungen des Ausbildungsbetriebs und den Bewerberqualifikationen.

Es bildet auch die Basis für die Entwicklung von Interviewleitfäden und vermeidet Unstimmigkeiten, wenn an dem Auswahlprozess mehrere Personen beteiligt sind.

8 Ausbildungsmarketing

Gutes Ausbildungsmarketing ist der erste Schritt zu einer für beide Seiten erfolgreichen Ausbildung. Die Möglichkeiten, den potentiellen Auszubildenden zu finden, sind je nach Betriebsgröße, Mitbewerbersituation, Bewerbungsmarkt und Region unterschiedlich. Idealerweise werden verschiedene Marketingwege miteinander kombiniert, damit man der Konkurrenz einen Schritt voraus ist.

Beim weiteren Vorgehen gilt es, die Nachfrage nach dem Ausbildungsplatz einzuschätzen. Das betriebliche Vorgehen (Zeitplanung, Budget, geplante Aktivitäten und Anforderungsprofil des Auszubildenden) ist stark vom Angebot-Nachfrage-Verhältnis abhängig und in jedem Ausbildungsjahr unterschiedlich.

Die Schulabgänger von heute sind eine Generation, die mit dem Internet groß geworden ist, so genannte Digital Natives. Sie nutzen das Internet nicht nur, sie »leben« im Internet und suchen mithilfe der neuen Medien nach ihrem Ausbildungsplatz. Klassische Wege des Bewerbermarketings treten immer mehr in den Hintergrund. Dies sollte bei der Auswahl berücksichtigt werden.

Mithilfe dieser Checkliste können Sie prüfen, welche Formen des Ausbildungsmarketings für Sie infrage kommen.

Klassisches Bewerbermarketing

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Meldung offener Stellen an die regionale Agentur für Arbeit (kostenfreies Angebot, großer Verbreitungskreis, gute Formulierung notwendig, um sich von den Mitbewerbern abzuheben). | <input type="checkbox"/> |
| 2. Printanzeigen in der örtlichen Tages-/Wochenpresse (i.d.R. sehr teuer, werden von Jugendlichen kaum gelesen). | <input type="checkbox"/> |
| 3. Betriebliche Praktika anbieten (meist kostenfrei, evtl. EDV-Kosten bei längeren Praktika, zeitintensiv, kleiner Kreis an möglichen Bewerbern). | <input type="checkbox"/> |
| 4. Infoveranstaltungen (i. d. R. kostenfrei, Vorbereitung teilweise zeitintensiv). | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ausbildungsmessen (oft sehr teuer, regional unterschiedliche Resonanz von Besuchern). | <input type="checkbox"/> |
| 6. Internetstellenbörsen (z. B. www.ihk-lehrstellenboerse.de) (kostenfreies Angebot, Verteiler kleiner als bei der Agentur für Arbeit). | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ansprache von Mitarbeitern und Kunden, z. B. Beileger in Kundenanschreiben oder für Beratungsgespräche. | <input type="checkbox"/> |

Neue Wege im Bewerbermarketing

- | | |
|---|--------------------------|
| 8. Werbung über Auszubildende (Auszubildende werben Auszubildende). | <input type="checkbox"/> |
| 9. Schulkooperationen, z. B. das Ausbildungsberufsbild in Abgangsklassen vorstellen. | <input type="checkbox"/> |
| 10. Social Media (z. B. Facebook, Xing, LinkedIn). | <input type="checkbox"/> |
| 11. Online-Bewerberportale (z. B. Azubiyo). | <input type="checkbox"/> |
| 12. Werbung auf Kinokarten
(großer Verteilerkreis, Auswahl der Zielgruppe nicht möglich). | <input type="checkbox"/> |
| 13. Tag/Nacht der offenen Tür (Angebot muss beworben werden, z. B. in sozialen Netzen, Resonanz kann sehr unterschiedlich ausfallen). | <input type="checkbox"/> |
| 14. Plakat in regionalen Verkehrsmitteln
(großer Verteilerkreis, Auswahl der Zielgruppe nicht möglich). | <input type="checkbox"/> |
| 15. Anzeigen in Schülerzeitungen
(günstiger als andere Printmedien, kleine Auflage, begrenzter Leserkreis). | <input type="checkbox"/> |
| 16. Attraktive Firmenhomepage, z. B. mit dem Arbeiterteam inklusive den Auszubildenden. | <input type="checkbox"/> |

Zeitpunkt der Bewerbersuche

Je nachdem wie die regionale Bewerbersituation ist und je mehr Auswahl man haben möchte, desto eher sollte man beginnen. Etwa ein Jahr Vorlaufzeit vor Ausbildungsbeginn ist

normal. Verbreitet sind aber auch Last-Minute-Aktivitäten kurz vor Beginn des Ausbildungsjahres, die dennoch wohlüberlegt sein wollen.

Weitere Einflussfaktoren auf das Ausbildungsmarketing

Hinzukommen »Blindbewerber«, die auf keine Marketingaktivität des Ausbildungsbetriebs reagieren, sondern selbst in Sachen Bewerbung aktiv werden. Eine gute Ausbildung spricht sich herum und wirkt wie ein Magnet, daher sind vor allem die persönlichen Kontakte zu den Bewerbern wichtig.

Gründe, warum Ausbildungsplätze trotz eines guten Ausbildungsmarketings nicht besetzt werden sind z. B. folgende:

- Mangelnde Qualifikation der Bewerber
- Berufswahlverhalten: Bewerber sind oftmals zu wenig flexibel, zu wenig informiert, falsch beeinflusst oder wissen nicht, was sie von der Ausbildung erwarten
- Konzentration auf Großunternehmen
- Image der Branche

9 Stellenanzeigen

Eine Stellenausschreibung in Print- oder Onlinemedien sollte nach Möglichkeit exakt auf die Zielgruppe zugeschnitten sein, denn mit dieser Annonce wird deutlich, was in der Ausbildung auf den Bewerber zukommt. Aus werbepsychologischen Gründen ist es immer ratsam, die Anzeige so aufzubauen, dass der Interessent alle bedeutsamen Informationen

erhält. Dabei sind vier Komponenten von großer Wichtigkeit: der Inhalt, das Format, der Text und die Gestaltung.

Je präziser die Ausschreibung, desto weniger müssen unpassende Bewerbungen gesichtet und bearbeitet werden.

Aufbau von Stellenanzeigen

1. Wer wirbt in dieser Anzeige? Die Vorstellung des Unternehmens ist in vielen Stellenangeboten die Information, die zuoberst erscheint. Dabei sollten lediglich Informationen enthalten sein, die für den Bewerber relevant sind.
2. Welche Stelle ist zu besetzen? Hier sollte die Bezeichnung des Ausbildungsberufs, ggf. die Fachrichtung, der Ausbildungsbeginn und der Ort der Ausbildung stehen.
3. Welche Aufgaben bringt die Position mit sich und was muss der Bewerber können? Damit sich ein potenzieller Bewerber ein Bild von den Tätigkeiten machen kann, die er auf der ausgeschriebenen Stelle bewältigen muss, ist eine sachlich formulierte Aufgabenbeschreibung ein wesentlicher Bestandteil einer jeden Stellenanzeige.
4. Was bietet das Unternehmen dem Bewerber? Hier stehen z. B. Gehalt, Sozialleistungen und freiwillige Zusatzleistungen.
5. Ansprechpartner für Rückfragen des Bewerbers (Telefon, E-Mail).
6. Formale Hinweise zum Bewerbungsprozedere bilden den Schluss der Stellenanzeige. Sie enthalten alle wichtigen Informationen, die ein Bewerber beim Einreichen seiner Unterlagen berücksichtigen sollte.

Inhalt von Stellenanzeigen

7. Bei der Formulierung der Stellenanzeige wurden die Hinweise des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes beachtet.
8. Der Text ist klar formuliert, informativ und logisch gegliedert.

Gliederungsmöglichkeiten

Um die Gliederung der Stellenanzeige auch optisch deutlich erkennbar zu gestalten, kann für jeden Abschnitt eine knappe Überschrift gewählt werden.

Die Reihenfolge der Elemente ist hierbei nicht zwingend einzuhalten. Als Eyecatcher können Sie sich einen Slogan für den Anzeigenkopf überlegen, der die Vorteile einer Bewerbung bei Ihrem Unternehmen auf den Punkt bringt. Die Unternehmensvorstellung muss nicht zwangsläufig zu Beginn der Anzeige stehen, sondern kann auch deren Abschluss bilden.

Einheitliche Stellenanzeigen

Personalmarketing hilft nicht nur künftige Auszubildende zu finden, es unterstützt auch dabei ein positives Image als Arbeitgeber aufzubauen. Ausbildung hat nicht nur wirtschaftliche sondern auch gesellschaftliche

Oberstes Gebot beim Erstellen einer Stellenanzeige ist die textliche Knappheit. Die Kunst besteht darin, mit möglichst wenig Worten möglichst viele Informationen zu vermitteln und gleichzeitig für das Unternehmen zu werben.

Eine ausführlichere Version des Anzeigentextes können Sie auf Ihrer Unternehmenshomepage für Interessenten zugänglich machen.

Aufgaben und damit einen hohen Stellenwert. Als gebundener Vermittler ist es hilfreich in der Personalabteilung nachzufragen, ob es feste Leitlinien für Design und Aufbau von Personalwerbung gibt.

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) wurde im August 2006 geschaffen, um unzulässige Benachteiligungen zu verhindern – auch in der Ausbildung. Daher sollten Sie es bereits bei der Bewerberauswahl beachten.

Eine Benachteiligung im Sinne des AGG liegt immer dann vor, wenn ein Mitarbeiter oder Auszubildender aus Gründen der Rasse, wegen seiner ethnischen Herkunft, des Geschlechts, wegen der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, aufgrund der sexuellen Identität oder des Alters benachteiligt wird.

Für den Ausbildungsalltag bedeutet dies, dass Sie jedem Auszubildenden die gleiche Behandlung zukommen lassen müssen. Das gilt bei den regelmäßig zu erstellenden Beurteilungen ebenso wie – unter Berücksichtigung des Ausbildungsberufs und des Ausbildungsjahres – für die Anzahl der Urlaubstage und die Vergütung.

Schon im Ausschreibungstext dürfen Sie beispielsweise keinen »Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Fachrichtung Versicherung« suchen – und auch keine »Kauffrau für Versicherungen und Finanzen/Fachrichtung Versicherung«, sondern »einen/eine Kaufmann/Kauffrau« für Versicherungen und Finanzen/Fachrichtung Versicherung. Das liest sich zwar etwas holprig, aber mit dieser Formulierung können Sie sicher sein, dem AGG zu entsprechen. Auch ein Lichtbild sollte nicht ausdrücklich angefordert werden, hierzu hilft es die »üblichen« oder »vollständigen« Bewerbungsunterlagen anzufordern.

Noch ein Tipp: Machen Sie sich für jeden abgelehnten Bewerber eine kleine Notiz, warum Sie sich nicht für ihn entschieden haben. So können Sie Rückfragen jederzeit beantworten und für den Fall einer AGG-bedingte Klagen konkret und überzeugend reagieren.

10 Beurteilung der Bewerbungsunterlagen

Wenn die ersten Bewerbungen für den ausgeschriebenen Ausbildungsplatz eingehen, beginnt der erste Schritt der Bewerberauswahl. Eine vollständige Bewerbung, als erste Arbeitsprobe des Bewerbers, besteht aus einem Anschreiben, einem Lebenslauf und

dem aktuellen Schulzeugnis. Das äußere Erscheinungsbild der Unterlagen ist sehr wichtig: Ungereimtheiten, Schreibfehler und Unsauberkeit sind oftmals K.O.-Kriterien.

Vollständigkeit der Bewerbungsunterlagen

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Anschreiben | <input type="checkbox"/> |
| 2. Lebenslauf | <input type="checkbox"/> |
| 3. Zeugnisse | <input type="checkbox"/> |
| 4. Arbeitszeugnis (z. B. bei Abbruch einer vorherigen Ausbildung) | <input type="checkbox"/> |
| 5. Qualifikationsnachweise (z. B. EDV-Führerschein, Sprachzertifikate) | <input type="checkbox"/> |
| 6. Referenzen (z. B. aus Ferien- oder Nebenjobs) | <input type="checkbox"/> |

Optischer Eindruck

- | | |
|--|--------------------------|
| 7. Hüllen/Umschlag/Papier bzw. Dateianzahl/Dateigröße/Formatierung | <input type="checkbox"/> |
| 8. Rechtschreibung | <input type="checkbox"/> |
| 9. Zusammenstellung der Unterlagen (z. B. sorgfältig oder lieblos) | <input type="checkbox"/> |

Inhalt Anschreiben

- | | |
|--|--------------------------|
| 10. Wird der Entscheider individuell angesprochen (nur wenn in der Ausschreibung genannt)? | <input type="checkbox"/> |
| 11. Hat sich der Bewerber gezielt mit den Aufgaben auseinandergesetzt? | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ist die Motivation des Bewerbers deutlich erkennbar? | <input type="checkbox"/> |
| 13. Vermittelt die Bewerbung den Eindruck, dass der Bewerber Zeit und Arbeit investiert hat? | <input type="checkbox"/> |
| 14. Ist die Sprache klar und verständlich? | <input type="checkbox"/> |

Lebenslauf

- 15. Übersichtlich
- 16. Vollständig/lückenlos
- 17. Daten stimmen mit den Daten in Zeugnissen/im Anschreiben überein.

Zeugnisse

- 18. Ergeben sich Differenzen bei dem Vergleich der Daten aus Zeugnis und Lebenslauf?
- 19. Entsprechen die Zeugnisse dem Anforderungsprofil?
- 20. Lassen die Zeugnisnoten einen erfolgreichen Abschluss der Ausbildung auch im theoretischen Bereich erwarten?
- 21. Was sagt die Analyse der Formulierungen in Zeugnissen aus?

Wichtige Fragestellungen für die Entscheidung

- 22. Wer ist der Bewerber?
- 23. Weshalb möchte er die Ausbildung absolvieren?
- 24. Wie wichtig ist ihm die Ausbildung?
- 25. Passt der Bewerber zum vorhandenen Team?
- 26. Hat der Bewerber private Neigungen/Hobbys, die einer Ausbildung förderlich sein können?

Bewerber aus Nicht-EU-Staaten

Bewerber, die nicht aus EU-Ländern stammen, müssen vor der endgültigen Einstellung im Unternehmen zudem eine Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vorlegen. Eine Ausnahme bilden Staatsangehörige der EFTA-Staaten (European Free Trade Association) Island,

Liechtenstein, Norwegen und Schweiz. Sie genießen im Bundesgebiet Freizügigkeit, d. h. sie können ohne Antrag in das Bundesgebiet einreisen und eine Erwerbstätigkeit aufnehmen.

Zwischenbescheid

Einen Zwischenbescheid sollten Sie versenden, wenn Sie dem Bewerber nicht innerhalb einer Woche mitteilen können, ob er zu einem Gespräch eingeladen wird oder nicht. Der Zwischenbescheid sollte deutlich machen,

dass Sie ein wirkliches Interesse am Bewerber haben. Der Bewerber freut sich über ein persönliches Schreiben und wird somit weiterhin motiviert, Auszubildender bei Ihnen zu werden.

Dokumentation

In der Praxis ist es hilfreich eine Dokumentation des Schriftwechsels anzulegen, aus der z. B. hervorgeht, wann Bewerbungen eingegangen sind. Dazu gehört auch, welcher Bewerber sich mit welchen Unterlagen beworben hat, denn oftmals sind Bewerbungsunterlagen nicht ganz vollständig und müssen nachträglich angefordert werden.

Mithilfe einer entsprechenden Dokumentation behält der Ausbildungsbetrieb den Überblick und kann bei Nachfragen der Bewerber entsprechende Listen nutzen.

Rücksendung der Bewerbungsunterlagen

Schriftliche Bewerbungsunterlagen sind zurückzusenden, wenn diese aufgrund einer Stellenausschreibung eingereicht wurden.

Bei Bewerbern, die nicht dem gewünschten Anforderungsprofil entsprechen, sollte der Rückversand zeitnah erfolgen, bei allen anderen Bewerbern spätestens nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens.

11 Auswahlverfahren

Das Auswahlverfahren soll die optimale Besetzung des freien Ausbildungsplatzes sicherstellen. Eine Fehlbesetzung ist wie eine Fehlinvestition zu verstehen, d. h. sie kann mit erheblichen Kosten verbunden sein.

Je nach Größe und Struktur des Ausbildungsbetriebs sowie der Anzahl der zu besetzenden Ausbildungsplätze wird dabei unterschiedlich

vorgegangen. Nachdem die schriftlichen Bewerbungsunterlagen gesichtet wurden, wird entweder ein abgestuftes Verfahren mit schriftlichen Tests und/oder Assessmentcenter und einem Gespräch durchgeführt oder es findet nur ein Vorstellungsgespräch statt, an das sich auch noch ein Probearbeitstag anschließend kann.

Schriftlicher Test, wenn ...

1. es mehrere/viele Bewerber gibt.
2. es mehrere Entscheider gibt.
3. Testunterlagen vorliegen oder gekauft werden.
4. berufliche Grundvoraussetzungen schriftlich überprüft werden sollen.

Assessmentcenter, wenn ...

5. es mehrere/viele Bewerber gibt.
6. mehrere Auszubildende gesucht werden.
7. es mehrere Entscheider gibt.
8. Schlüsselqualifikationen, wie z. B. Selbstständigkeit, Durchsetzungsvermögen, Teamfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit überprüft werden sollen.

Vorstellungsgespräch, wenn ...

9. es nur wenige Bewerber gibt.
10. es nur wenige Entscheider gibt.
11. nur ein Auszubildender gesucht wird und daher das Verhalten gegenüber anderen Bewerbern nicht beobachtet werden muss.
12. eine zeitnahe Entscheidung erfolgen soll, z. B. aufgrund der Bewerbermarktsituation oder aufgrund begrenzter Zeit zum Ausbildungsbeginn.

Schriftliche Auswahltests

In der Regel werden vorgefertigte Tests von Spezialverlagen verwendet, die die beruflichen Grundvoraussetzungen wie z. B. Allgemeinwissen, logisches Denken, Konzentration, Merkfähigkeit sowie Rechtschreib- und Rechenkenntnisse prüfen. Eigene Tests zu entwickeln ist sehr aufwändig und ihre Aussagekraft ist nur schwer messbar.

Als Alternative kann man dem Bewerber eine Antwort auf ein fingiertes, einfaches Kundenanliegen schreiben lassen, wenn entsprechende Bedingungsätze zur Lösungsfindung vorgelegt werden (z. B. Mitversicherung

von Familienangehörigen und Haustieren in der Haftpflichtversicherung), um Ausdrucksvermögen und Rechtsschreibung zu testen. Eine weitere Möglichkeit, um die Auffassungsgabe zu beobachten, ist z. B. das Erfassen einer mündlich geschildert Schadenmeldung auf einem Schadenmeldeformular, wobei wichtige Daten fehlen (z. B. Schadentag). Das Fehlen der Daten sollte der Bewerber erkennen und nachfragen. Hierbei ist zu beachten, dass nicht die Fachkenntnisse bewertet werden sollen, sondern der Umgang mit Bedingungstexten und die Kundenorientierung.

Assessmentcenter

Bei einem Assessmentcenter werden mehrere Bewerber von mehreren Personen in unterschiedlichen Situationen zunächst beobachtet und dann beurteilt. Der Zeitrahmen sollte nicht länger als einen Arbeitstag dauern und mit unterschiedlichen Übungen sinnvoll aufgeteilt sein. Übungen im Assessmentcenter sollten sich am Anforderungsprofil orientieren und könnten somit z. B. sein:

- Selbstdarstellung, Vortrag oder Präsentation, z. B. über sich selbst als persönlichen Steckbrief sowie die Darstellung eines Hobbys oder aktuellen Schulthemas.
- Rollenspiel, z. B. Durchführung eines Verkaufsgesprächs über materielle Dinge wie Bürostühle, Kugelschreiber oder eines selbst zu wählenden Gegenstands des Bewerbers. Alternativ auch die »Bedienung« eines

Kunden, der z. B. den denselben Schaden, den der Bewerber schon aus dem schriftlichen Test kennt, nun persönlich meldet.

- Gruppendiskussion, z. B. Stellungnahme zu einem allgemeinen oder berufsbezogenen Thema und ggf. Konsensfindung, gemeinsames Erarbeiten eines Handlungsplans zu einer speziellen Problematik, z. B.: Sie stranden auf einer einsamen Insel. Welche fünf Gegenstände sollten Sie unbedingt dabei haben? Oder auch das Einnehmen einer konkreten Rolle und Diskussion gemäß vorab zugewiesener Standpunkte, z. B.: Sie sind alle Angestellte in einem Büro mit verschiedenen Tätigkeiten. Es ist ein neuer Einzelarbeitsplatz zu vergeben. Jeder beansprucht diesen Platz für sich. Wer soll ihn bekommen?

Vorstellungsgespräch

Die beste Möglichkeit des persönlichen Kennenlernens ist das Vorstellungsgespräch, bei dem der Bewerber bestenfalls schon den zuständigen Ausbilder kennenlernt. Das persönliche Gespräch bekräftigt oder relativiert Eindrücke, die durch die schriftliche Bewerbung und mögliche weitere Stufen des Auswahlverfahrens entstanden sind.

Nach einer sorgfältigen Vorbereitung werden allen Bewerbern möglichst dieselben Fragen gestellt, dies verhindert spontane Bauchentscheidungen und sorgt für mehr Chancengleichheit. Im Nachgang werden die Gespräche dokumentiert, da nicht alle Bewerbungsgespräche am selben Tag stattfinden und so eine Vergleichbarkeit gewahrt wird.

Der klassische Ablauf eines Vorstellungsgesprächs umfasst folgende Gesprächsphasen:

1. Gesprächseinstieg (ca. 5 Minuten): Begrüßung, Platzangebot und Getränke, Small-Talk

2. Unternehmensvorstellung (ca. 10 Minuten): Informationen zu Geschichte, Größe, Kundengruppe, Perspektiven
3. Selbstpräsentation des Bewerbers (ca. 5 Minuten)
4. Befragung zum Lebenslauf und Motivation (ca. 15 Minuten)
5. Situative Fragen (ca. 10 Minuten): z. B. Fragen nach Hobbys, Freizeitaktivitäten
6. Fragen des Bewerbers (ca. 10 Minuten)
7. Gesprächsabschluss (ca. 5 Minuten)

Klassische Fehler zu kennen, hilft sie zu vermeiden: z. B., es ist zu wenig Zeit eingeplant, die Rollenverteilung der Gesprächsführenden ist unklar, der Bewerber ist selbst kaum zu Wort gekommen oder kleine Missgeschicke werden überbewertet.

Bewerberbindung

Nachdem der Auszubildende gefunden wurde, gilt es, eine höchstmögliche Verbindlichkeit schon vor dem Vertragsabschluss zu erreichen. Dafür sind neue Aktivitäten und Aktionen der Bewerberbindung von zentraler Bedeutung, z. B. feierliche Vertragsunterzeichnung (mit den Eltern), Schnupperpraktikum in den Ferien, Grußkarten zu besonderen Feiertagen und zum Geburtstag, eine nette E-Mail zur Führerscheinprüfung oder zu der Abschlussprüfung in der Schule, Einladungen zu Feierlichkeiten oder Ausflügen.

Wenn mehrere Auszubildende eingestellt wurden, gibt es zusätzlich die Möglichkeit, ein gemeinsames Treffen anzubieten. Alle Kontakte nehmen die Angst und Aufregung vor dem Ausbildungsstart.

12 Termine in der Ausbildung

In der betrieblichen Ausbildungsplanung und -praxis kommt dem Ausbilder die Schlüsselrolle bei der Umsetzung der Ausbildungsinhalte zu. Neben fundierten Fachkenntnissen werden ihm vor allem pädagogisches Geschick

sowie Planungsvermögen abverlangt. Mit dieser Checkliste soll der (angehende) Ausbilder eine Übersicht bekommen, welche Termine vor und während der Ausbildung zu beachten sind.

Allgemeine Termine

1. Ausbildungsbeginn	<input type="checkbox"/>
2. Ausbildungsende	<input type="checkbox"/>
3. Termin Zwischenprüfung (www.ihk-aka.de/pruefungen)	<input type="checkbox"/>
4. Kontrolltermin ca. zwei Monate vor der Zwischenprüfung, ob die Anmeldung erfolgt ist.	<input type="checkbox"/>
5. Termin Abschlussprüfung (www.ihk-aka.de/pruefungen)	<input type="checkbox"/>
6. Kontrolltermin ca. zwei Monate vor der Abschlussprüfung, ob die Anmeldung erledigt ist.	<input type="checkbox"/>
7. Geburtstag des Auszubildenden	<input type="checkbox"/>
8. Vorrücken des Auszubildenden in das zweite und dritte Ausbildungsjahr (Anpassung der Ausbildungsvergütung).	<input type="checkbox"/>
9. Sicherheitsunterweisung Arbeitsschutz (alle 6 Monate wiederholen und dokumentieren, § 29 JArbSchG).	<input type="checkbox"/>
10. Feedbackgespräche mit der Berufsschule (mindestens halbjährlich).	<input type="checkbox"/>

Gespräche mit Auszubildenden

- 11. Wöchentliche Feedbackgespräche in der Probezeit.
- 12. Probezeitendgespräch
- 13. Monatliche Gesprächstermine im ersten Ausbildungsjahr, zweimonatliche Gesprächstermine im zweiten Ausbildungsjahr, dreimonatliche Gespräche im dritten Ausbildungsjahr.
- 14. Feedbackgespräch nach der Zwischenprüfung (ca. sechs Wochen nach der Prüfung).
- 15. Feedbackgespräch nach der schriftlichen Abschlussprüfung (ca. sechs Wochen nach der Prüfung).
- 16. Perspektivengespräch ca. sechs Monate vor Ausbildungsende.
- 17. Gespräch zur Übernahme/Nicht-Übernahme spätestens einen Monat vor Beendigung der Ausbildung.

Minderjährige Auszubildende

- 18. Volljährigkeit (neu geltende Regelungen z. B. Arbeitszeitgesetz besprechen)
- 19. Minderjährige Auszubildende nach neun Monaten auffordern, die erste Nachuntersuchung nach § 33 JArbSchG spätestens ein Jahr nach Aufnahme der Berufsausbildung vorzulegen. Legt der Auszubildende die Bescheinigung nicht vor, muss er innerhalb eines Monats dazu schriftlich aufgefordert werden. Legt er das Schreiben dennoch nicht vor, darf er nach 14 Monaten nicht weiterbeschäftigt werden.

Neben den genannten Terminen sollte immer Zeit für ein Gespräch mit dem Ausbilder sein, wenn es dazu einen entsprechenden Anlass bzw. Bedarf gibt.

13 Maßnahmen vor Ausbildungsbeginn

Nach der Einstellung des neuen Auszubildenden und der Eintragung des Ausbildungsvertrages bei der Industrie- und Handelskammer

sind verschiedene Vorbereitungen zu treffen, bis der erste Arbeitstag kommt.

Anmeldung bei der Berufsschule

1. Das Anmeldeformular ist eingereicht und Anmeldung bestätigt.
2. Die Berufsschulzeiten (Block- oder Teilzeitunterricht) wurden im betrieblichen Ausbildungsplan berücksichtigt.
3. Die Anfangszeit am ersten Berufsschultag sowie die vom Auszubildenden mitzubringenden Unterlagen wurden erfragt.
4. Die Hausordnung der Berufsschule ist bekannt.
5. Es ist bekannt, welche Lernmaterialien die Auszubildenden von der Berufsschule erhalten.

Lernmaterialien

6. Das Bedingungsmerk Proximus wurde bestellt und geliefert.
7. Gesetzestexte, z. B. VVG liegen vor.
8. Lernmaterialien, z. B. Schulbücher, die nicht von der Berufsschule zur Verfügung gestellt werden, wurden bestellt und geliefert.
9. Ausbildungsnachweise stehen in ausreichender Anzahl zur Verfügung.
10. Ausstattung des Arbeitsplatzes mit EDV und Zugangsberechtigungen.

Unterlagen, die der Auszubildende vorab einreichen sollte

11. Kopie des Sozialversicherungsausweises
12. Anmeldung bei der Krankenkasse
13. Steueridentifikationsnummer
14. Bankverbindung (IBAN, BIC, Kontoinhaber)
15. Bescheinigung für die Anlage der vermögenswirksamen Leistungen.
16. Arbeitserlaubnis für ausländische Auszubildende (Nicht-EU-Staaten).

17. Abschlusszeugnis der Schule (vor allem, wenn ein bestimmter Schulabschluss die Voraussetzung für eine Verkürzung der Ausbildungszeit war).

18. ggf. Polizeiliches Führungszeugnis

Minderjährige Auszubildende

19. Minderjährige Auszubildende müssen dem Arbeitgeber vor Aufnahme der Beschäftigung eine Bescheinigung über die ärztliche Untersuchung vorlegen, die nicht älter als 14 Monate sein darf (§ 32 JArbSchG).

20. Jugendarbeitsschutzgesetz sowie die Anschrift der Aufsichtsbehörde sind ausgelegt oder werden ausgehändigt (§ 47 JArbSchG).

21. Sind mehr als zwei Jugendliche beschäftigt, sind die täglichen Arbeits- und Pausenzeiten an geeigneter Stelle anzubringen (§ 48 JArbSchG).

22. Arbeitgeber haben ein Verzeichnis aller bei ihnen beschäftigten Jugendlichen zu führen, das den Vor- und Familiennamen, das Geburtsdatum sowie die Wohnanschrift enthält und in das auch der Beginn der Beschäftigung eingetragen ist (§ 49 JArbSchG).

23. Den Eltern wurde eine Betriebsbesichtigung und ein Gespräch mit dem Ausbilder vor Ausbildungsbeginn angeboten.

24. Die Kontaktdaten der Eltern liegen vor, damit diese bei einem Notfall benachrichtigt werden können.

Anschreiben zum ersten Arbeitstag

25. Information, wann und wo der Auszubildende am ersten Arbeitstag erscheinen soll.

26. Aufforderung, Originalunterlagen (z. B. Zeugnisse, Bescheinigungen) mitzubringen, falls diese mit den vorhandenen Kopien in der Personalakte abgeglichen werden sollen.

27. Anforderung noch fehlender Unterlagen, ohne die der Auszubildende seine Tätigkeit nicht aufnehmen darf (z. B. Arbeiterlaubnis, ärztliche Bescheinigung bei Minderjährigen).

Abstimmung mit der Berufsschule

Die Berufsschule als zweiter Lernort der dualen Ausbildung ist ein wichtiger Partner für das Gelingen einer guten Ausbildung. Als Ausbilder sollten die zuständigen Lehrer ebenso bekannt sein, wie die Hausordnung der Berufsschule.

Für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit sollte man folgende Themen schon vorab besprechen:

- Informationspflichten im Krankheitsfall
- Erreichbarkeit des Auszubildenden in der Berufsschule
- Optimaler Zeitpunkt für eine Leistungseinschätzung in der Probezeit
- Ggf. Möglichkeit der Prüfungsvorbereitung in der Berufsschule

Personalakten für Auszubildende

Bei der Führung der Personalakten ist das Persönlichkeitsrecht des Auszubildenden zu beachten. Demzufolge dürfen nur Unterlagen aufgenommen werden, die für das Ausbildungsverhältnis maßgebend sind:

- Ausbildungsvertrag
- Bewerbungsunterlagen
- Unterlagen über die ärztliche Erst- und Nachuntersuchung (längstens bis zur Volljährigkeit aufzubewahren)
- Abschlusszeugnis der Schule
- Evtl. ein Personal(frage)bogen
- Datenschutzvereinbarungen
- Bestätigung über die Aushändigung vom Lernmaterialien
- Beurteilungen
- Berufsschulzeugnisse
- Anmeldungen zu Prüfungen
- Ergebnisse von Prüfungen
- Unterlagen über Fehlzeiten
- Nebentätigkeitsgenehmigung

Bei wichtigen Änderungen im Ausbildungsverhältnis sind die Berufsschule und die Industrie- und Handelskammer zu informieren, z. B. Namens-/Adressänderungen des Auszubildenden, Abbruch der Ausbildung oder Wechsel des Ausbilders.

Information an die Kollegen

Das bestehende Team sollte darüber informiert werden, wann ein Auszubildender seinen ersten Arbeitstag hat und wie der Name des Auszubildenden lautet.

Sollten mehrere Auszubildende gleichzeitig die Ausbildung anfangen, sollte der Empfang informiert und gegebenenfalls eine Namensliste ausgelegt werden. Dadurch erhalten die Auszubildenden das Gefühl, tatsächlich erwartet zu werden.

Eine wichtige Information für die Kollegen ist außerdem, ob der Auszubildende voll- oder minderjährig ist, um dies hinsichtlich der Arbeitszeit bei der Einarbeitung bzw. bei Hospitationen berücksichtigen zu können.

14 Die ersten Arbeitstage des Auszubildenden

Mit dem Schritt von der Schule zur Ausbildung sind gleichzeitig Hoffnungen und Ängste verbunden, wobei für viele Schulabgänger die Ängste überwiegen. Es gilt daher, die ersten Arbeitstage des Auszubildenden gut vorzubereiten und nichts dem Zufall zu überlassen.

Wichtig ist, den Fokus auf Informationen zu legen, die den Auszubildenden in den ersten Tagen tatsächlich etwas nützen, z. B. wer wofür zuständig oder welches Verhalten in bestimmten Situationen gefragt ist. Ebenfalls ist wichtig, dass der Auszubildende authentische, zugewandte Kollegen und einen partnerschaftlichen Umgang am Arbeitsplatz erlebt.

Begrüßung des Auszubildenden

1. Herzliche Begrüßung des Auszubildenden durch den Leiter der Vertriebseinheit, den Ausbilder und evtl. den Paten.
2. Namentliche Begrüßung des Auszubildenden durch direkte Kollegen.
3. Information des Auszubildenden über den Tagesablauf.

Allgemeine Regelungen

4. Öffnungszeiten der Vertriebseinheit, Umgang mit Besuchern.
5. Arbeitszeiten des Auszubildenden, Überstunden, Pausenzeiten.
6. Urlaub und Krankheitsfall, Feiertage, Sonderurlaub, Freistellung.
7. Zeitliche Abwicklung der Gehaltszahlung.
8. Persönliche Verhaltensregeln, Kleiderordnung.
9. Betriebssicherheit, Arbeitsschutz.
10. Leistungsbeurteilungen, Feedbackgespräche.
11. Datenschutz, Vertraulichkeit.
12. Dienstliche und private Nutzung von Telefon, Handy, E-Mail und Internet.
13. Notfallmaßnahmen

Verwaltungsabläufe

- | | |
|---|--------------------------|
| 14. Büro, Arbeitsplatz, Telefon. | <input type="checkbox"/> |
| 15. Schlüssel, Gebäudezutritt, Mitarbeiterausweis. | <input type="checkbox"/> |
| 16. Posteingang und -ausgang, Kurierdienste. | <input type="checkbox"/> |
| 17. Büromaterial, Formulare und Vordrucke, Kundenakten. | <input type="checkbox"/> |

Rundgang

- | | |
|---|--------------------------|
| 18. Parkplätze für Mitarbeiter und Besucher. | <input type="checkbox"/> |
| 19. Toiletten, Abfallentsorgung. | <input type="checkbox"/> |
| 20. Poststelle, Faxgerät, Kopierer, Drucker, Scanner. | <input type="checkbox"/> |
| 21. Küche/Kantine/Pausenraum. | <input type="checkbox"/> |
| 22. Besprechungszimmer | <input type="checkbox"/> |
| 23. Notausgänge und Feuerlöscher. | <input type="checkbox"/> |

Arbeitseinweisung

- | | |
|--|--------------------------|
| 24. Besprechen der gegenseitigen Erwartungen. | <input type="checkbox"/> |
| 25. Erläutern des Ausbildungsplans und ggf. geplante Schulungen. | <input type="checkbox"/> |
| 26. Übergabe und Erklärung des Ausbildungsnachweises. | <input type="checkbox"/> |
| 27. Übergabe der Ausbildungsliteratur. | <input type="checkbox"/> |
| 28. Übergabe der Unterlagen für neue Mitarbeiter (Hausordnung, Sicherheitsbelehrung, Datenschutzerklärung, Schlüsselprotokoll etc.). | <input type="checkbox"/> |
| 29. Übergabe noch ausstehender Unterlagen vom Auszubildenden (Sozialversicherungsausweis, Bescheinigung der Krankenkasse etc.). | <input type="checkbox"/> |
| 30. Erläutern der Hardware (z. B. PC/Laptop, Telefon, Kopierer, Drucker). | <input type="checkbox"/> |
| 31. Erläutern der Software (z. B. Datenbanken, E-Mail, Netzwerk). | <input type="checkbox"/> |

Arbeitsplatz des Auszubildenden

Aus der Sicht des Auszubildenden kann der Beginn der Ausbildung viele verschiedene Gefühle auslösen. Die Palette reicht hier von »angstauslösend« bis hin zu »neu« oder »interessant«.

Mit einem kleinen Willkommenspaket kann man bei dem Auszubildenden einen besonders positiven Eindruck erzeugen, hierzu eignen sich z. B. Blumen, Süßigkeiten, Stifte/Block, Ordner oder auch eine schöne Tasse.

Unterlagen für den Auszubildenden

Der Auszubildende sollte die wichtigen Informationen, die ihm mündlich erklärt werden, auch noch einmal schriftlich erhalten, um bei Bedarf nachlesen zu können, wie z. B. Anmeldung an die Kundendatenbank oder die zeitliche Planung der Leistungsbeurteilungen.

Dokumente, die der Auszubildende unterschrieben hat, sind ihm in Kopie auszuhändigen, um sich im Zweifelsfall darauf berufen

zu können, z. B. die Datenschutzerklärung oder das Übergabeprotokoll von betrieblichen Schlüsseln.

Vorbildlich ist es, wenn dem Auszubildenden dafür ein Sammelordner zur Verfügung steht und der Ausbilder ihm die Vorteile der schriftlichen Dokumentation erklärt. Berufseinsteiger erkennen oftmals noch nicht den Nutzen für beide Seiten, sondern sehen nur die Bürokratie dahinter.

Der Auszubildende stellt sich vor

Für die Integration des neuen Auszubildenden in das bestehende Team ist es hilfreich, wenn er sich selbst bei den Kollegen vorstellt. Hier können neben allgemeinen Informationen auch auf freiwilliger Basis weitere Themen

angesprochen werden z. B. Hobbys, Wohnort, Anfahrtsweg. In größeren Vertriebseinheiten bietet sich ein kleiner Steckbrief an, der an einer Informationstafel ausgehängt oder per E-Mail an alle Kollegen verschickt wird.

15 Der Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis ist die Bezeichnung für ein Berichtsheft über die Berufsausbildung, dem neben pädagogischen Funktionen besondere Steuerungs- und Kontrollfunktionen zukommen (siehe Kap. 1 ErlBr).

Pflichten des Ausbildenden

1. Erforderliche Nachweishefte/-ordner, Formblätter/Dateivorlagen o. ä. werden dem Auszubildenden kostenlos zur Verfügung gestellt (§ 14 Abs. 1 Nr. 3 BBiG und § 7 AO).
2. Den Auszubildenden ist die Gelegenheit zu geben, die Ausbildungsnachweise während der Ausbildungszeit im Betrieb zu führen (§ 14 Abs. 1 Nr. 4 BBiG).
3. Die Auszubildenden werden zum Führen des Ausbildungsnachweise angehalten und diese werden mindestens monatlich durchgesehen (§ 14 Abs. 1 Nr. 4 BBiG).
4. Vor den mündlichen Abschlussprüfungen sind die Ausbildungsnachweise auf Vollständigkeit zu überprüfen, insbesondere ob alle erforderlichen Unterschriften eingeholt wurden. Der letzte Ausbildungsnachweis ist der, auf dem die Prüfung notiert ist.

Pflichten des Auszubildenden

5. Auszubildende sind verpflichtet, die ihnen im Rahmen der Berufsausbildung übertragenen Aufgaben sorgfältig auszuführen, somit auch das Anfertigen von Ausbildungsnachweisen (§ 13 BBiG).
6. Auszubildende müssen auf Aufforderung der zuständigen IHK die Ausbildungsnachweise vorlegen, z. B. um zur mündlichen Abschlussprüfung zugelassen zu werden.

Mindestanforderungen

7. Die Ausbildungsnachweise sind mindestens wöchentlich in möglichst einfacher Form (stichwortartige Angaben, schriftlich oder elektronisch) vom Auszubildenden selbstständig zu führen sowie abzuzeichnen (Umfang: ca. eine DIN-A4-Seite für eine Woche).
8. Jedes Blatt des Ausbildungsnachweises ist mit dem Namen des/der Auszubildenden, dem Ausbildungsjahr sowie dem Berichtszeitraum zu versehen.
9. Ausbildungsnachweise geben mindestens stichwortartig den Inhalt der betrieblichen Ausbildung wieder. Dabei sind betriebliche Tätigkeiten sowie Unterweisungen bzw. überbetriebliche Unterweisungen, betrieblicher Unterricht und sonstige Schulungen zu dokumentieren.
10. Im Ausbildungsnachweis werden die Themen des Berufsschulunterrichts aufgenommen.

Leitfragen für Ausbilder

11. Werden die Angaben des Ausbildungsnachweises regelmäßig mit den Lernzielen des Ausbildungsplans verglichen?
12. Werden Lerninhalte, die falsch oder unvollständig wiedergegeben wurden, besprochen?
13. Steht dem Auszubildenden regelmäßig Arbeitszeit zur Verfügung, zu der ungestört der Ausbildungsnachweis angefertigt werden kann, z. B. die letzte halbe Stunde jeder Arbeitswoche?

Systematisierung der Berufsausbildung

Der ordnungsgemäß geführte Ausbildungsnachweis ist gemäß § 43 Abs. 1 Nr. 2 BBiG Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung. Dies dient folgenden Zielen:

- Auszubildende und Auszubildende sollen zur Reflexion über die Inhalte und den Verlauf der Ausbildung angehalten werden.

- Der zeitliche und sachliche Ablauf der Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule soll für die an der Berufsausbildung Beteiligten sowie die zur Überwachung der Berufsausbildung zuständigen Stellen in einfacher Form nachvollziehbar und nachweisbar gemacht werden.

Einsichtnahme durch Dritte

Bei minderjährigen Auszubildenden soll ein gesetzlicher Vertreter in angemessenen Zeitabständen von den Ausbildungsnachweisen Kenntnis erhalten und diese unterschriftlich bestätigen.

Die Berufsschule kann im Rahmen der Lernortkooperation Kenntnis über die geführten Ausbildungsnachweise nehmen.

Arbeitnehmervertretungen können durch Einsichtnahme in den Ausbildungsnachweis Kenntnis vom Ablauf der Ausbildung zum Zwecke ihrer Aufgabenerfüllung (§ 80 Abs. 1 BetrVG) nehmen.

Ausbildungsnachweis in der Prüfung

Die Vorlage des vollständigen Ausbildungsnachweises ist eine Voraussetzung für die Zulassung zur mündlichen Abschlussprüfung und ist dem Prüfungsausschuss vorzulegen.

Der Ausbildungsnachweis wird im Rahmen der Zwischen- und Abschlussprüfungen nicht bewertet.

Ausbildungsnachweis als Konfliktthema zwischen Auszubildenden und Auszubildenden

Auszubildende sind verpflichtet, den Ausbildungsnachweis regelmäßig zu führen. Sollte dies nicht oder nur in einer nicht akzeptablen Qualität erfolgen, ist der Auszubildende auf seine Verpflichtung und die möglichen Konsequenzen hinzuweisen. Im Wiederholungsfall kann sogar eine Abmahnung ausgesprochen

werden. Bessert sich die Situation nach mehrmaligem Abmahnen nicht, kann das auch nach Ablauf der Probezeit zu einer außerordentlichen Kündigung des Arbeitsvertrages führen. Diese Vorgehensweise hat das Landesarbeitsgericht Schleswig-Holstein ausdrücklich bestätigt (Urteil: Az. 2 Sa 22/02).

16 Arbeitszeit von Auszubildenden

Die Dauer der täglichen und wöchentlichen Arbeitszeit ist bereits bei Abschluss des Berufsausbildungsvertrages anzugeben. Grundsätzlich sind das Arbeitszeitgesetz (für Minderjährige das Jugendarbeitsschutzgesetz) und der Tarif- und Manteltarifvertrag, sofern

Ausbildungsbetrieb und Auszubildender davon betroffen sind, anzuwenden. Diese Checkliste hilft Ihnen das Arbeitszeitgesetz für volljährige Auszubildende und das Jugendarbeitsschutzgesetz für Minderjährige richtig anzuwenden.

Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes

1. Arbeitszeit ist die Zeit vom Beginn bis zum Ende der täglichen Beschäftigung ohne die Ruhepausen.
2. Die tägliche Arbeitszeit beträgt acht Stunden. (Unterliegt der Ausbildungsbetrieb dem Tarifvertrag für die private Versicherungswirtschaft, so gilt die Arbeitszeit nur von Montag bis Freitag – ansonsten können auch Werkzeuge, also Montag bis Samstag, gelten.)
3. Verlängerung der Arbeitszeit bis maximal 10 Stunden ist zulässig, sofern innerhalb von sechs Kalendermonaten die tägliche Arbeitszeit im Durchschnitt nicht überschritten wird.
4. Ruhepausen brauchen bei einer Arbeitszeit bis sechs Stunden nicht gewährt zu werden, bei einer Arbeitszeit zwischen sechs bis neun Stunden sind 30 Minuten zu gewähren und ab einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden ist die Arbeit für 45 Minuten zu unterbrechen.
5. Ruhepausen können in Zeitabschnitte mit einer Dauer von mindestens 15 Minuten aufgeteilt werden.
6. Arbeitnehmer müssen eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden haben (wichtig bei späten Kundenterminen).

Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

- 7. Arbeitszeit ist die Zeit vom Beginn bis zum Ende der täglichen Beschäftigung ohne die Ruhepausen.
- 8. Jugendliche dürfen täglich nicht mehr als acht Stunden und 40 Stunden wöchentlich beschäftigt werden.
- 9. Verlängerung der Arbeitszeit bis maximal achteinhalb Stunden ist möglich, wenn an einzelnen Werktagen die Arbeitszeit auf weniger als acht Stunden verkürzt ist oder wenn an einem Brückentag in Verbindung mit Feiertagen dem Auszubildenden ein freier Tag gewährt wird und diese Arbeitszeit innerhalb von fünf Wochen aufgeholt werden soll.
- 10. Ruhepausen brauchen bei einer Arbeitszeit bis viereinhalb Stunden nicht gewährt zu werden, bei einer Arbeitszeit zwischen viereinhalb und sechs Stunden sind 30 Minuten zu gewähren und ab einer Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden ist die Arbeit für 60 Minuten zu unterbrechen.
- 11. Ruhepausen müssen in angemessener Dauer und angemessener zeitlicher Lage gewährt werden, also z. B. frühestens eine Stunde nach Arbeitsbeginn und spätestens eine Stunde vor Arbeitsende.
- 12. Jugendliche müssen mindestens 12 Stunden ununterbrochene Freizeit haben, bevor sie wieder beschäftigt werden dürfen.

Arbeitszeit in der Berufsschule (JArbSchG gilt hier für alle berufsschulpflichtigen Auszubildenden)

- 13. Der Arbeitgeber hat den Auszubildenden für die Teilnahme am Berufsschulunterricht grundsätzlich freizustellen.
- 14. An einzelnen Berufsschultagen mit mehr als fünf Unterrichtsstunden (à 45 Minuten) werden acht Stunden Arbeitszeit angerechnet.
- 15. Blockschulwochen mit mindestens 25 Stunden an mindestens fünf Tagen werden mit 40 Stunden Arbeitszeit angerechnet.
- 16. Zusätzliche betriebliche Ausbildungsmaßnahmen bis zu zwei Stunden wöchentlich sind nur bei Blockschulwochen zulässig.

Arbeitszeit bei Berufsschulunterricht

Gemäß § 15 BBiG ist der Auszubildende für die Teilnahme am Berufsschulunterricht, an Prüfungen und Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte freizustellen.

Die Zeit dieser Freistellung umfasst:

- die Dauer des Unterrichts
- die Ausbildungsmaßnahme einschließlich der Pausen

- die Wegezeiten zwischen der Ausbildungsstätte und der Unterrichtsstätte

Endet die Berufsschule planmäßig oder außerplanmäßig, z. B. durch Unterrichtsausfall, vor oder um 13.00 Uhr, wird die Ausbildung im Ausbildungsbetrieb fortgeführt. In der Praxis besteht die Möglichkeit, den Auszubildenden vom Besuch der Ausbildungsstätte im Anschluss an die Berufsschule freizustellen und ihn aufzufordern, selbstständig für die Berufsschulklausuren zu lernen oder in dieser Zeit den Ausbildungsnachweis zu führen.

Überstunden

Für Auszubildende gilt folgender Grundsatz: Selbst, wenn sie auf freiwilliger Basis länger arbeiten, müssen die Überstunden immer dem Zweck der Ausbildung dienen, das heißt ein Ausbilder oder eine ausbildungsbeauftragte Person müssen anwesend sein. Auszubildende sind nicht verpflichtet, länger zu arbeiten, als es in ihrem Ausbildungsvertrag steht.

Minderjährige Auszubildende dürfen nicht länger als 40 Stunden die Woche arbeiten – Überstunden inklusive.

Mehrarbeit muss besonders vergütet oder in Freizeit ausgeglichen werden, und zwar mit einem angemessenen Zuschlag (§ 17 BBiG). Wichtig ist in jedem Fall, die Überstunden angemessen zu dokumentieren.

Nebentätigkeit

Gemäß § 3 ArbZG sind Arbeitszeiten bei mehreren Arbeitgebern zusammenzurechnen, daher rücken mögliche Nebentätigkeiten in ein anderes Licht.

Unter einer Nebentätigkeit versteht man jede Tätigkeit des Arbeitnehmers, die dieser außerhalb seiner Arbeit für seinen Hauptarbeitgeber ausübt. Nebentätigkeiten sind also z. B. Tätigkeiten bei einem anderen Arbeitgeber, ein zweiter Job beim Hauptarbeitgeber, selbstständige Nebenbeschäftigungen im Rahmen eines Dienst- oder Werkvertrags, unentgeltliche und/oder ehrenamtliche Tätigkeiten.

Was muss der Hauptarbeitgeber beachten?

- Jugendliche dürfen in der Regel keine Nebentätigkeiten oder nur im geringen Umfang ausüben, da sie in der Regel mindestens 38 Stunden wöchentlich im Ausbildungsbetrieb verbringen und maximal 40 Stunden arbeiten dürfen
- Zu Blockschulwochen, die mit 40 Stunden angerechnet werden, darf der Jugendliche keine Nebentätigkeiten ausüben

17 Feedback

Feedback hat das Ziel, Verhaltensweisen zu korrigieren, die dem Auszubildenden nicht weiterhelfen bzw. für die Erreichung der Ausbildungsziele nicht förderlich sind. Feedback hilft außerdem, Beziehungen zwischen Personen zu klären, um dadurch zu einer besseren Zusammenarbeit zu kommen. Gegenseitiges konstruktives Feedback ist für ein gutes Verhältnis zwischen Ausbilder und Auszubildenden förderlich.

Feedback ist nicht untrennbar mit Mitarbeiter- oder Beurteilungsgesprächen verbunden, es sollte auch im betrieblichen Alltag integriert werden. Dadurch stellt man sicher, dass nicht nur die eigenen Lösungsmöglichkeiten transportiert werden, sondern dass der Auszubildende auch möglichst selbst auf eine gute Lösung kommen kann.

Zunächst sollten sich beide Gesprächsteilnehmer mit den Feedbackregeln vertraut machen, am besten geschieht dies gleich zu Beginn der Ausbildung.

Feedbackregeln für den Feedbackgeber

1. Feedback möglichst unmittelbar geben.
2. Beobachtungen beschreiben, weniger bewerten.
3. Konkrete Beobachtungen schildern, nicht verallgemeinern.
4. Zuerst positive Beobachtungen schildern.
5. Angemessene, konstruktive Verbesserungsvorschläge geben.
6. Wiederholungen vermeiden.
7. Mit Ich-Botschaften arbeiten.
8. Mit einer positiven Beobachtung das Feedback abschließen.

Feedbackregeln für den Feedbacknehmer

9. Feedback als Chance für eine Weiterentwicklung sehen.
10. Während des Feedbacks zuhören, nicht unterbrechen.
11. Bei Unklarheiten nachfragen.
12. Nicht rechtfertigen oder verteidigen.
13. Für das Feedback bedanken.

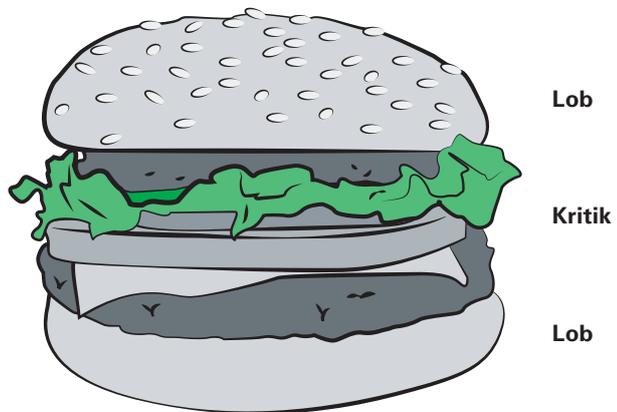
Feedback geben

Um förderliche Rückmeldungen zu geben, hat sich das Prinzip des Feedbackburgers etabliert.

Ein Burger besteht aus zwei Brötchenhälften, das Brot stellt Lob und Anerkennung dar. Zuerst sollte Positives hervorgehoben werden, wobei für die zweite Hälfte noch etwas aufgespart werden sollte. Mit positiven Beobachtungen zu beginnen bewirkt auch eine erhöhte Aufmerksamkeit des Feedbacknehmers.

Bei dem Belag des Burgers geht es um die Wahrnehmung und Beobachtung. Hier sollten keine allgemeinen Behauptungen aufgestellt werden, sondern konkrete Beobachtungen des Feedbackgebers. Was hat die Beobachtung ausgelöst und was wünschen Sie sich für das nächste Mal?

Schlussendlich kommt die zweite Hälfte des Brötchens. Hier noch einmal Lob auszusprechen ist wichtig, um das Gespräch beidseitig mit einem positiven Gefühl zu beenden



Wahrnehmung und Beobachtung

Ein bewusst eingesetztes Feedback, das von Interpretationen befreit ist, unterstützt Auszubildende dabei, ihr Verhalten zu erkennen und setzt Impulse für Entwicklungen. Um Rückmeldungen zu geben, ohne bei den Adressaten Kränkungen, Wut und Ablehnung hervorzurufen, bedarf es eingeübter Regeln.

Die drei »W« – Wahrnehmung, Wirkung und Wunsch – sind die Basis für ein einfaches Fragemodell:

Begriff	Erklärung	Beispiel
Wahrnehmung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschreibung meiner Wahrnehmung ■ keine Interpretation ■ keine Verallgemeinerung ■ keine Unterstellung 	Mir ist aufgefallen, dass Sie, wenn ein Kunde zur Tür hereinkommt, hinter Ihrem Tisch sitzenbleiben.
Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Das führt bei mir zu ..., ■ Da denke ich ..., ■ Meine Sichtweise ... 	Das wirkt auf mich wie eine Barriere zwischen Ihnen und dem Kunden, die ein herzliches Willkommen heißen des Kunden erschwert.
Wunsch	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wir sollten meiner Meinung nach ... ■ Ich schlage vor ... ■ Meine Erwartung ist ... 	<p>Daher möchte ich gerne, dass Sie zukünftig aufstehen, um den Tisch herumgehen und den Kunden mit Handschlag begrüßen.</p> <p>Eine Alternative wäre hier natürlich auch, die Auszubildenden zu fragen, welche Lösungsmöglichkeit sie sich vorstellen können.</p>

Negatives Feedback

Es gibt Situationen, in denen Klartext geredet werden muss bzw. in denen eine positive Atmosphäre vielleicht gar nicht gewünscht oder sogar hinderlich ist. Hier gilt es Defizite und Kritik klar zu äußern und nicht auf Zwang positive Punkte zu erfinden. Allerdings muss der Initiator des Gesprächs vorab einschätzen, ob in solchen Situationen ein Feedback- oder Kritikgespräch hilfreich ist.

Dennoch ist es wichtig, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen, z. B. kann man das Bemühen statt der Leistung bewerten (»Ich finde es gut, wie viel Arbeit Sie schon investiert haben.« oder »Schön, dass Sie mir den Bearbeitungsstand zeigen.«).

Wichtig ist aber auch hier einen positiven Ausblick zu geben, schließlich soll der Auszubildende motiviert sein daraus zu lernen (z. B. »Das bekommen wir doch alles hin.«).

18 Gespräche führen

Mitarbeitergespräche bzw. Gespräche zwischen dem Ausbilder und dem Auszubildenden sind für eine erfolgreiche Ausbildung sehr wichtig. Während der Ausbildung finden Beurteilungsgespräche statt, in denen dem

Auszubildenden Feedback gegeben wird. Ziel der Beurteilungsgespräche ist es, dem Auszubildenden zu helfen, Stärken und Schwächen zu erkennen, zu überwinden und durch konstruktive Vorschläge zu fördern.

Organisation der Gespräche

- 25. Auszubildende sind rechtzeitig (mind. 1 Woche vorher) darüber informiert, dass zu fest vereinbarten Terminen Beurteilungsgespräche stattfinden. Somit können sie sich ebenfalls auf die Gespräche vorbereiten.
- 26. Auszubildende sind über Ziel und Inhalt der Gespräche informiert.
- 27. Es steht ein separater Raum zur Verfügung, in dem ungestört miteinander gesprochen werden kann.
- 28. Für die Gespräche ist ausreichend Zeit zur Vorbereitung, Durchführung (mind. 30 Minuten) und Nachbereitung eingeplant.
- 29. Für die Gespräche liegen Formulare vor, anhand derer die Inhalte besprochen werden. Diese Formulare erhalten die Auszubildenden vorab, um sich vorzubereiten.

Während des Gesprächs

- 30. Die Ziele und Inhalte des Gesprächs werden den Auszubildenden zu Beginn des Gesprächs mitgeteilt.
- 31. Die Auszubildenden sind aufgefordert, zu allen genannten Punkten Stellung zu beziehen und ihre Meinung zu äußern.
- 32. Ausbilder und Auszubildende hören sich gegenseitig gut zu und lassen sich nicht ablenken (z. B. Handy während des Gesprächs ausschalten).
- 33. Zum Abschluss des Gesprächs werden klare und realistische Festlegungen und Vereinbarungen getroffen.
- 34. Die Ergebnisse des Gesprächs werden auf einem Bogen protokolliert und von beiden Seiten unterschrieben.

Feedback geben

- | | |
|--|--------------------------|
| 35. Eine wertschätzende Rückmeldung geben. | <input type="checkbox"/> |
| 36. Positive Verhaltensweisen der Auszubildenden ausdrücklich erwähnen, loben. | <input type="checkbox"/> |
| 37. Der Auszubildende wird durch das Feedback motiviert. | <input type="checkbox"/> |
| 38. Feedbackregeln beachten. | <input type="checkbox"/> |
| 39. Feedback von den Auszubildenden für das eigene Verhalten einholen. | <input type="checkbox"/> |

Organisation des Gesprächs

Die Gespräche finden anlassbezogen oder institutionalisiert statt. Anlassbezogen heißt, dass auf Wunsch des Ausbilders bzw. der Auszubildenden jederzeit Gespräche durchgeführt werden können. Institutionalisierte Gespräche finden regelmäßig und zu festgelegten Terminen statt und können beispielsweise in Form eines Beurteilungsgesprächs am Ende eines Ausbildungsabschnitts geführt werden. In den Gesprächen erhält der Auszubildende eine Rückmeldung zu seinem aktuellen Lern-, Leistungs- und Sozialverhalten. In diesen Gesprächen können Ausbilder und Auszubildende feststellen, welche Inhalte vermittelt und verstanden wurden, welche wiederholt und vertieft werden sollten.

Zu Beginn der Ausbildung sollten die Gespräche in engen zeitlichen Abständen stattfinden. Im Verlauf der Ausbildung können die Abstände vergrößert werden.

Eine mögliche zeitliche Planung sieht folgende Termine vor:

- im 1. Monat: Pro Woche ein kurzes Gespräch
- ab dem 2. Monat für den Rest des ersten Ausbildungsjahres: Pro Monat ein Gespräch
- im zweiten Ausbildungsjahr: Alle 2 Monate ein Gespräch
- im dritten Ausbildungsjahr: Alle 3 Monate ein Gespräch

Die Vorbereitung auf ein Mitarbeitergespräch bzw. Beurteilungsgespräch ist sehr wichtig für den Erfolg des Gesprächs. Es ist wichtig, dass der Auszubildende weiß, welches Ziel mit dem Gespräch erreicht werden soll und dass er sich darauf vorbereiten kann. Es sollte bekannt sein, wer an dem Gespräch teilnehmen wird, wie der zeitliche Ansatz ist und welche Erwartungen man an den Auszubildenden zur Vorbereitung des Gesprächs hat. Wichtig ist auch, dass das Gespräch durch Vertraulichkeit geprägt ist und Störungen vermieden werden.

Inhalt sollte der aktuelle Leistungsstand (betrieblich, schulisch) des Auszubildenden sein, abgelegte Prüfungsleistungen, seine Stärken und Schwächen, welche Teilschritte notwendig sind, um Ziele zu erreichen, die Übernahmen von neuen Aufgaben, Perspektiven nach der Ausbildung, möglicherweise auch Fehlzeiten und sonstige Auffälligkeiten.

Gesprächsstruktur

Die Struktur eines solchen Gesprächs könnte folgendermaßen aussehen:

1. Kontakt herstellen
(Begrüßung, Small Talk, Zeitfenster, Getränke)
2. Gesprächsthema festlegen
(Worum geht es? Worum nicht?)
3. Themen strukturieren
(Vorgehen, Stufen, Gliederung, Schwerpunkte)
4. Ist-Zustand
(Daten und Fakten von beiden Seiten)
5. Schwierigkeiten und Fragen von beiden Seiten klären
(Auf gegenseitige Wertschätzung achten!)
6. Annäherungsmöglichkeiten erarbeiten
(Ideen zulassen! Stärken nutzen!)
7. Ergebnisse festhalten
(Zeitstrahl mit Maßnahmen und Kontrollschritten)
8. Schlusskontakt
(verabschieden, ermutigen, wertschätzen ...)

19 Der Fachreport

Im Verlauf seiner Ausbildungszeit erstellt der Auszubildende zwei schriftliche Reporte über komplexe betriebliche Fachaufgaben, die er selbstständig bearbeitet hat und die jeweils unterschiedlichen Wahlqualifikationseinheiten (WQE) in seiner Fachrichtung zuzuordnen sind.

Innerhalb der Wahlqualifikationseinheit ist der Auszubildende, in Abstimmung mit seinem Ausbilder, in seiner Themenwahl frei. Es muss

jedoch gewährleistet sein, dass das Thema eindeutig mindestens einem Lernziel der Wahlqualifikationseinheit zuzuordnen ist.

Wichtig ist, dem Auszubildenden bereits im Verlauf der Ausbildungszeit mögliche Aufgaben zuzuweisen und nicht erst kurz vor der Abschlussprüfung. Hat der Auszubildende mehrere komplexe Aufgaben während der Ausbildung bearbeitet und entsprechende Reporte erstellt, kann eine Auswahl getroffen werden (siehe Kap. 7 ErlBr).

Aufgaben des Ausbilders

1. Themensammlung für mögliche betriebliche Fachaufgaben erstellen, ggf. gemeinsam mit anderen Ausbildern bei größeren Vertriebseinheiten.
2. Auftrag für die Bearbeitung der Aufgabe stellen, Lernziele gemeinsam mit dem Auszubildenden kontrollieren und besprechen.
3. Arbeitszeit für die Erstellung des Reports zur Verfügung stellen.
4. Den Lernprozess begleiten.
5. Einhaltung der formalen Kriterien prüfen (siehe unten).
6. Mögliche Änderungen der Wahlqualifikationseinheiten an die Industrie- und Handelskammer melden (meist im Ausbildungsvertrag vereinbart).

Aufgaben des Auszubildenden

7. Dokumentation der Bearbeitung von komplexen Aufgaben (z. B. Archivierung von E-Mails, um bei der Erstellung des Reports darauf zurückgreifen zu können).
8. Einhaltung der formalen Kriterien.
9. Abgabe der Reporte zum festgesetzten Termin, den die IHK festlegt.
10. Vorbereitung der Reporte für die Prüfung (z. B. farbliche Markierungen oder zusätzliche Materialien wie Anschreiben, Tabellen, Auswertungen).

Formale Kriterien

- | | |
|--|--------------------------|
| 11. Schriftart Arial | <input type="checkbox"/> |
| 12. Schriftgröße 12 | <input type="checkbox"/> |
| 13. Seitenrand beidseitig 2,5 cm | <input type="checkbox"/> |
| 14. Einzeilig verfasst (Zeilenabstand 1,0) | <input type="checkbox"/> |
| 15. Einseitig beschrieben (in gedruckter Version) | <input type="checkbox"/> |
| 16. Stichpunktartige oder ausführliche Formulierung | <input type="checkbox"/> |
| 17. Verwendung der Ich-Form | <input type="checkbox"/> |
| 18. Fortlaufende Seitennummerierung | <input type="checkbox"/> |
| 19. Kopfzeile mit Namen, Wahlqualifikationseinheit und Prüflingsnummer | <input type="checkbox"/> |
| 20. Überschriften mit dem Lernziel der WQE und Thema des Reports | <input type="checkbox"/> |
| 21. Deckblatt (von der IHK) | <input type="checkbox"/> |

Organisatorische Fragen

- | | |
|---|--------------------------|
| 22. Wann erfolgt die Abgabe der Reporte (z. B. zur schriftlichen Prüfung, Vorabversand an die Industrie- und Handelskammer). | <input type="checkbox"/> |
| 23. In welcher Form erfolgt die Abgabe (als Druckstück oder als Datei, einfache oder zweifache Ausfertigung, im Hefter oder als Loseblattsammlung). | <input type="checkbox"/> |

Die vollständige Handlung und der Aufbau des Reports

Im Rahmen der komplexen Fachaufgabe soll eine vollständige betriebliche Handlung abgebildet werden. Zur vollständigen betrieblichen Handlung gehören neben den direkt für die Durchführung des Auftrags notwendigen Tätigkeiten auch alle indirekt nötigen Tätigkeiten wie z. B. Planung, Vorbereitung, Kontrolle, Dokumentation, Übergabe, Kundenkontakt.

Die Reporte gliedern sich in vier fest vorgegebene Phasen, die sich an das Modell der vollständigen Handlung anlehnen. Die vier Phasen sind: Aufgabenbeschreibung, Planung und Vorbereitung, Durchführung sowie Auswertung.



Tätigkeiten beschreiben

Mithilfe von Verben kann man Tätigkeiten beschreiben, die bei der Erledigung der betrieblichen Fachaufgabe angefallen sind. Die Übersicht der Verben orientiert sich in ihrer

Gliederung am Aufbau des Reports und damit an der vollständigen Handlung. Die Auflistung ist als Anregung gedacht und erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit.

Aufbau des Reports	Verben
Aufgabenbeschreibung	nachfragen, anfragen, erschließen, ermitteln, erfassen
Planungs- und Vorbereitung	organisieren, simulieren, vorbereiten, ordnen, aufbereiten, einrichten, anordnen, vorgehen, handhaben, umgehen mit, steuern, führen, durchführen, erledigen, erfüllen, fertigstellen, ausfertigen, schreiben, messen, beschreiben, festhalten, berechnen, entwickeln, gestalten, ableiten, auswählen
Durchführung	nutzen, anwenden, reagieren, verdeutlichen, präzisieren, veranschaulichen, herausarbeiten, konkretisieren, deutlich machen, zusammenfassen, erstellen, erklären, unterscheiden, vergleichen, darstellen, dokumentieren, durchführen
Auswertung	hinterfragen, untersuchen, prüfen, vertiefen, einordnen, zuordnen, beurteilen, abschätzen, abwägen, kritisieren, entscheiden, belegen, auswählen, übertragen, ableiten, analysieren

20 Die Zwischenprüfung

Gegenstand der Zwischenprüfung sind die in der Ausbildungsordnung für die Zeit bis zur Ablegung der Zwischenprüfung vorgesehenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten. Diese ergeben sich aus der dem Ausbildungsrahmenplan entsprechenden sachlichen und zeitlichen Gliederung sowie dem im Berufsschulunterricht entsprechend den Rahmenlehrplänen zu vermittelnde Lehrstoff (siehe Kap. 4 ErlBr).

Die Zwischenprüfung soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden. Zweck der bundeseinheitlichen Zwischenprüfung ist, den jeweiligen Ausbildungsstand der Auszubildenden zu ermitteln, um bei Bedarf korrigierend auf die weitere Ausbildung einwirken zu können. Die Teilnahme ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung (§ 43 Absatz 1 Nr. 2 BBiG).

Vorbereitungen zur Zwischenprüfung

1. Der Prüfungstermin ist vorgemerkt.
2. Die Anmeldung zur Prüfung ist nach der Aufforderung der IHK erfolgt.
3. Die Prüfungsanmeldung ist eingegangen und wurde an den Auszubildenden ausgegeben, eine Kopie wurde für die Personalakte angefertigt.
4. Inhalt, Umfang und Dauer der Prüfung wurden mit dem Auszubildenden besprochen.
5. Hilfsmittel für die Prüfung wurden besprochen.
6. Mit dem Auszubildenden wurde ein Gespräch über die Erwartungen an das Ergebnis der Prüfung geführt.
7. Eventuelle Änderungen, z. B. der Adresse des Auszubildenden, wurde an die IHK gemeldet.
8. Der Auszubildende wurde für die Prüfung und die erforderlichen Wegstrecken freigestellt.

Nachbereitung der Zwischenprüfung

- | | |
|---|--------------------------|
| 9. Das Ergebnis der Zwischenprüfung ist ca. sechs Wochen nach dem Prüfungstermin eingegangen. | <input type="checkbox"/> |
| 10. Dem Auszubildenden und ggf. seinen gesetzlichen Vertretern wurde jeweils eine Teilnahmebescheinigung ausgehändigt. | <input type="checkbox"/> |
| 11. Der Berufsschule wurde eine Kopie der Teilnahmebescheinigung zugesandt. | <input type="checkbox"/> |
| 12. Das Ergebnis wurde mit dem Auszubildenden besprochen. | <input type="checkbox"/> |
| 13. Evtl. wurden Maßnahmen aus dem Ergebnis abgeleitet. | <input type="checkbox"/> |
| 14. Eine Ausfertigung der Teilnahmebescheinigung und ggf. schriftlich festgehaltene, abgeleitete Maßnahmen wurden in der Personalakte abgelegt. | <input type="checkbox"/> |
| 15. Die Teilnahmegebühr für die Zwischenprüfung wurde nach dem Eingang des Gebührenbescheids bezahlt. | <input type="checkbox"/> |

Prüfungstermine

Nach der Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses verschickt die Industrie- und Handelskammer auch die voraussichtlichen Prüfungstermine des Auszubildenden. Zum Zeitpunkt der Zwischenprüfung erhält der Auszubildende für jeden Auszubildenden eine Einladung mit dem konkreten Termin, dem

Prüfungsort und dem Zeitpunkt. Für die Zwischenprüfung gibt es jeweils einen Herbst- und einen Frühjahrstermin.

Die Prüfungstermine werden bereits drei Jahre im Voraus unter www.ihk-aka.de bekannt gegeben.

Freistellung zur Prüfung

Nach § 15 Berufsbildungsgesetz (BBiG) sind Auszubildende für die Teilnahme an Prüfungen freizustellen. Für die Zeit der Freistellung ist dem Auszubildenden die Ausbildungsvergütung fortzuzahlen. Wie beim Berufsschulbesuch ist der Auszubildende auch für erforderliche Wegezeiten freizustellen.

Eine Freistellung am Vortag der Prüfung (anders als für minderjährige Auszubildende vor der schriftlichen Abschluss- bzw. Wiederholungsprüfung nach § 10 JArbSchG) ist nicht vorgesehen.

Inhalt, Umfang und Dauer der Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung wird schriftlich anhand programmierter Aufgaben zu folgenden Prüfungsgebieten durchgeführt:

- Arbeitsorganisation und Kommunikation
- Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft

- Wirtschafts- und Sozialkunde

Die Zwischenprüfung dauert 120 Minuten und enthält 60 Aufgaben.

Hilfsmittel in der Zwischenprüfung

Die zugelassenen Hilfsmittel für die Zwischenprüfung sind:

- unkommentiertes Bedingungsmerk Proxi-mus des BWV Bildungsverbands (notwendiges Hilfsmittel)
- Taschenrechner (nicht programmiert, netzunabhängig und ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten)

- unkommentierte Gesetzessammlung sowie unkommentierte Textausgaben einzelner Gesetze und Verordnungen.

In den gedruckten Hilfsmitteln sind nur Unterstreichungen bzw. farbige Markierungen, Haftnotizen (z. B. Post-it) und Nummernverweise gestattet.

Bewertung des Ergebnisses

Auf der Teilnahmebescheinigung sind die Leistungen in den einzelnen Funktionsbereichen aufgeführt, einmal separat für den Auszubildenden und einmal den Durchschnitt aller Prüflinge der zuständigen Industrie- und Handelskammer. Gleiches gilt für das Gesamtergebnis, weshalb eine Abweichung des Ergebnisses vom Auszubildenden schon erste Anhaltspunkte geben könnte.

Eine Beurteilung des Ergebnisses, damit des aktuellen Leistungsstands, ist möglich:

- 100–67 Punkte (%): Die Kenntnisse genügen den Anforderungen.
- < 67–50 Punkte (%): Die Kenntnisse weisen Mängel auf, sind verbesserungsfähig.
- < 50–0 Punkte (%): Die Kenntnisse genügen den Anforderungen nicht.

Nichtteilnahme an der Zwischenprüfung

Ist der Auszubildende am Tag der Zwischenprüfung krank oder verhindert, so ist umgehend die zuständige Industrie- und Handelskammer zu verständigen.

Bei Krankheit ist ein ärztliches Attest und bei Verhinderung eine Angabe der detaillierten Gründe (z. B. bei einem Unfall, Vorlage einer Kopie des Polizeiprotokolls) erforderlich. Die IHK informiert anschließend schriftlich über das weitere Verfahren. Zur Wiederholungsprüfung muss sich der Prüfling mittels Anmeldeformular erneut anmelden. Erst wenn der Auszubildende an der Zwischenprüfung teilgenommen hat, erfüllt er diese Zulassungsvoraussetzung für die Abschlussprüfung.

21. Abschlussprüfung

Die Prüfung soll ermitteln, welchen Stand der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten der Auszubildende zu diesem Zeitpunkt der Ausbildung erreicht hat.

Die Abschlussprüfung ist in zwei schriftliche und zwei mündliche Prüfungsbereiche gegliedert.

Bei den einzelnen Prüfungsbereichen wird darauf geachtet, dass die Aufgaben handlungsorientiert ausgestaltet sind und auf die Anforderungen abzielen, komplexe Sachverhalte aus der betrieblichen Praxis abzubilden (siehe Kap. 5 ErlBr).

Vorbereitungen zur schriftlichen Abschlussprüfung

1. Der Prüfungstermin ist vorgemerkt.
2. Die Anmeldung zur Prüfung ist erfolgt.
3. Eine Kopie der Prüfungsanmeldung wurde für die Personalakte angefertigt (als Nachweis für die Anmeldepflicht zur Prüfung).
4. Die Prüfungseinladung ist eingegangen und wurde an den Auszubildenden ausgegeben.
5. Der Abgabetermin der Fachreporte steht fest.
6. Inhalt, Umfang und Dauer der Prüfung wurden mit dem Auszubildenden besprochen.
7. Hilfsmittel für die Prüfung wurden besprochen.
8. Mit dem Auszubildenden wurde ein Gespräch über die Erwartungen an das Ergebnis der Prüfung geführt.
9. Eventuelle Änderungen, z. B. der Adresse des Auszubildenden, wurde an die IHK gemeldet.
10. Auszubildende wurden für die Teilnahme an der Prüfung freigestellt.

Nachbereitung der schriftlichen Abschlussprüfung

11. Die Ergebnismitteilung der Abschlussprüfung ist eingegangen.
12. Eine Kopie der Ergebnismitteilung der Abschlussprüfung wurde in der Personalakte abgelegt.
13. Das Ergebnis wurde mit dem Auszubildenden besprochen
14. Evtl. wurden Maßnahmen aus dem Ergebnis abgeleitet.

Vorbereitungen zu den mündlichen Abschlussprüfungen

- 15. Die Prüfungseinladung ist eingegangen und wurde an den Auszubildenden ausgegeben.
- 16. Inhalt, Umfang und Dauer der Prüfungen wurden mit dem Auszubildenden besprochen.
- 17. Hilfsmittel für die Prüfungen wurden besprochen.
- 18. Mit dem Auszubildenden wurde ein Gespräch über die Erwartungen an das Ergebnis der Prüfungen geführt.
- 19. Der Auszubildende wurde für die Prüfungen freigestellt.

Nachbereitung der mündlichen Abschlussprüfung

- 20. Der Auszubildende hat die Bescheinigung der Abschlussprüfung abgegeben, die er nach der Prüfung vom Prüfungsausschuss erhalten hat.
- 21. Die Ergebnismitteilung der Abschlussprüfung ist eingegangen.
- 22. Das IHK-Abschlusszeugnis ist eingegangen.
- 23. Eine Kopie der Ergebnismitteilung und des IHK-Abschlusszeugnisses wurde in der Personalakte des Auszubildenden abgelegt.
- 24. Die Teilnahmegebühr für die Zwischenprüfung wurde nach dem Eingang des Gebührenbescheids bezahlt.

Die Prüfungsorganisation obliegt der zuständigen Industrie- und Handelskammer, daher kann das in der Checkliste beschriebene Vorgehen abweichen, z. B. werden an manchen

Prüfungsorten die Unterlagen direkt an den Auszubildenden versandt und nicht an das Ausbildungsunternehmen.

Prüfungstermine

Nach der Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses verschickt die Industrie- und Handelskammer auch die voraussichtlichen Prüfungstermine des Auszubildenden.

Die Termine für schriftliche Ausbildungsprüfungen werden bereits drei Jahre im Voraus unter www.ihk-aka.de bekannt gegeben, diese finden in der Regel im November und im April/Mai eines jeden Jahres statt.

Der Zeitpunkt der mündlichen Abschlussprüfung wird durch die jeweiligen regional zuständigen Prüfungsausschüsse festgelegt und über ein Einladungsschreiben bekannt gegeben. In der Regel finden die mündlichen Abschlussprüfungen im Januar/Februar für die Winterprüfung und im Juni/Juli für die Sommerprüfung statt.

Freistellung zur Prüfung

Nach § 15 Berufsbildungsgesetz (BBiG) sind Auszubildende für die Teilnahme an Prüfungen freizustellen. Für die Zeit der Freistellung ist dem Auszubildenden die Ausbildungsvergütung fortzuzahlen. Auszubildende sind bei der Abschlussprüfung für erforderliche Wege- und Wartezeiten freizustellen.

Minderjährige Auszubildende erhalten einen zusätzlichen freien Tag vor der schriftlichen Abschluss- bzw. Wiederholungsprüfung (§10 JArbSchG), sofern der Tag vor der Prüfung kein Berufsschul- oder Feiertag ist.

Inhalt, Umfang und Dauer der schriftlichen Abschlussprüfung

Die schriftliche Abschlussprüfung wird anhand situationsbezogener Aufgaben (Teil 1) oder programmierter Aufgaben (Teil 2) zu folgenden Prüfungsgebieten durchgeführt:

- Teil 1: Versicherungswirtschaft und
 - Schaden- und Leistungsbearbeitung (Fachrichtung Versicherung)
 - oder
 - Anlage in Finanzprodukte (Fachrichtung Finanzberatung)
- Teil 2: Wirtschafts- und Sozialkunde

Im Prüfungsbereich Versicherungswirtschaft lauten die gemeinsamen Gebiete für beide Fachrichtungen: Versicherungs- und Finanzprodukte, Vertragserhaltung und -service, Rechnungswesen und Controlling. In der Prüfung umfassen diese gemeinsamen Gebiete 12–13 Aufgaben, zusätzlich werden noch 3 Aufgaben in der jeweiligen Fachrichtung gestellt. Dem Prüfling stehen für diesen Prüfungsbereich insgesamt 180 Minuten Zeit zur Verfügung. Zwischen den beiden schriftlichen Prüfungen ist eine Pause (= Wartezeit) vorgesehen. Der Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde dauert 60 Minuten und enthält 33 Aufgaben.

Hilfsmittel in der schriftlichen Abschlussprüfung

Die zugelassenen Hilfsmittel sind

Für Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung oder Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukte:

- Unkommentiertes Bedingungsmerk Proxi-mus des BWV Bildungsverbands (notwendiges Hilfsmittel)
- Taschenrechner (nicht programmiert, netz-unabhängig und ohne Kommunikations-möglichkeit mit Dritten)

- Unkommentierte Gesetzessammlung sowie unkommentierte Textausgaben einzelner Gesetze und Verordnungen.

Für Wirtschafts- und Sozialkunde:

- Taschenrechner (nicht programmiert, netz-unabhängig und ohne Kommunikations-möglichkeit mit Dritten)

In den gedruckten Hilfsmitteln sind nur Unterstreichungen bzw. farbige Markierungen, Haftnotizen (z. B. Post-it) und Nummernverweise gestattet.

Inhalt, Umfang und Dauer der mündlichen Abschlussprüfung

Die mündliche Abschlussprüfung ist in die Prüfungsbereiche:

- Kundenberatungsgespräch und
- Fallbezogenes Fachgespräch aufgeteilt.

Im Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Dem Prüfling ist nach der Wahl der Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen. Grundlage für diesen

Prüfungsbereich bieten die produktbezogenen betrieblichen Schwerpunkte des Auszubildenden.

Im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch von höchstens 15 Minuten Dauer über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er komplexe Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen, Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann.

In welcher Reihenfolge die beiden mündlichen Prüfungsbereiche absolviert werden, obliegt der Organisation der zuständigen Industrie- und Handelskammer.

Hilfsmittel in der mündlichen Abschlussprüfung

Gegenstand des Kundenberatungsgesprächs sind die Produktlösungen und Tarife, die der Prüfling in seinem Ausbildungsunternehmen kennengelernt und angewendet hat. Somit ist es im Kundenberatungsgespräch auch notwendig, mit den betrieblichen Broschüren, Anträgen, Tabellen, Tarifen, Verkaufsrichtlinien und Verkaufshilfen umzugehen. Ein Tarifrechner oder elektronische Hilfsmittel, wie z. B. Laptop

oder Tablet-PC mit einer entsprechenden Beratungssoftware können ebenso genutzt werden, wie Schreibblock, Stifte und Taschenrechner.

Für das Fallbezogene Fachgespräch kann der Prüfling alle Materialien verwenden, die für die Umsetzung der betrieblichen Fachaufgabe benötigt wurden, z. B. Auswertungen, Übersichten, Grafiken, Flyer, auch der vom Prüfungsausschuss ausgewählte Report darf in die Prüfung mitgebracht werden.

Gewichtung der Prüfungsbereiche

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung oder Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukte	40 Prozent
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent
Kundenberatungsgespräch	25 Prozent
Fallbezogenes Fachgespräch	25 Prozent

Bestehensregeln

Das Bestehen der Abschlussprüfung nach der Ausbildungsordnung (§ 9 Abs. 6 und § 10 Abs. 6 der Ausbildungsordnung vom 27. Mai 2014) ist in drei Teilaspekte gegliedert:

1. Das Gesamtergebnis der Prüfung muss mindestens »ausreichend« sein, d. h. im Durchschnitt ≥ 50 Punkte liegen (nach Gewichtung).
2. In drei Prüfungsbereichen sind mindestens ausreichende Leistungen zu erbringen (≥ 50 Punkte).

3. In keinem Prüfungsbereich darf das Ergebnis mit »ungenügend« bewertet sein (≤ 30 Punkte).

Sofern die Leistungen des Prüfungsteilnehmers nicht ausreichen, um alle Teilaspekte zu erfüllen, so kann der Prüfling eine mangelhafte Leistung aus einem schriftlichen Prüfungsbereich mit einer mündlichen Ergänzungsprüfung verbessern, um die Prüfung dennoch bestehen zu können (siehe Kap. 8.1 ErlBr).

Nichtteilnahme an der Abschlussprüfung

Ist der Auszubildende an einem Tag oder mehreren Tagen der Abschlussprüfung krank oder verhindert, so ist umgehend die zuständige Industrie- und Handelskammer zu verständigen.

Bei Krankheit ist ein ärztliches Attest und bei Verhinderung eine Angabe der detaillierten Gründe (z. B. bei einem Unfall, Vorlage einer Kopie des Polizeiprotokolls) erforderlich. Die IHK informiert anschließend schriftlich über das weitere Verfahren. Zur Wiederholungsprüfung muss sich der Prüfling mittels Anmeldeformular erneut anmelden.

Nichtbestehen der Abschlussprüfung

Im Anschluss an die nicht bestandene Abschlussprüfung erhält der Prüfling von der Industrie- und Handelskammer einen schriftlichen Bescheid. Aus diesem geht hervor, welche Prüfungsbereiche mit mindestens ausreichenden Leistungen bestanden wurden und somit nicht mehr wiederholt werden müssen.

Eine nicht bestandene Prüfungsleistung kann zweimal wiederholt werden. Frühestens ist das zum nächsten Prüfungstermin möglich, der ca. ein halbes Jahr später stattfindet.

Der Auszubildende kann von seinem Ausbildungsbetrieb verlangen, dass sich das Ausbildungsverhältnis bis zur nächstens Prüfung – höchstens für ein Jahr – nach § 21 Abs. 3 BBiG verlängert. Wird keine Verlängerung verlangt, so endet das Berufsausbildungsverhältnis mit dem Enddatum des Ausbildungsvertrags. Möchte der ehemalige Auszubildende dennoch an der Wiederholungsprüfung teilnehmen, muss er sich selbst anmelden. In diesem Fall trägt der Prüfungsteilnehmer die Prüfungsgebühr.

Falls auch die Wiederholungsprüfung nicht bestanden wurde, muss ein zweites Mal der Verlängerung zugestimmt werden, sofern die zweite Wiederholungsprüfung in das Jahr der Verlängerung fällt. Das Verlängerungsjahr beginnt mit dem Ende des regulären Ausbildungsvertrags. Eine Verlängerung über dieses Jahr hinaus ist nur einvernehmlich zwischen Auszubildenden und Ausbildungsbetrieb bis zur nächsten Prüfung möglich.

22 Beendigung der Ausbildung

Das Berufsausbildungsverhältnis endet automatisch mit Ablauf der vertraglich vereinbarten Ausbildungszeit. Wird die Abschlussprüfung bereits vorher abgelegt und bestanden, so ist das Ausbildungsverhältnis mit dem Tag der Feststellung des Prüfungsergebnisses beendet. Besteht der Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das

Berufsausbildungsverhältnis auf Antrag bis zur nächsten Wiederholungsprüfung, höchstens für ein Jahr (§ 21 BBiG).

Das Berufsausbildungsverhältnis kann auch gekündigt werden. Dabei ist zu unterscheiden, ob die Kündigung während der Probezeit oder danach erfolgt.

Kündigung in der Probezeit (§ 22 Abs. 1 BBiG)

1. Ist die Kündigung dem Kündigungsempfänger vor Ablauf der Probezeit zugegangen?
2. Ist die Kündigung schriftlich erfolgt?
3. Kündigt der minderjährige Auszubildende, muss vorab die Einwilligung der gesetzlichen Vertreter eingeholt werden. Liegt diese vor?
4. Kündigt der Ausbildende einem minderjährigen Auszubildenden, so muss die Kündigungserklärung gegenüber dem gesetzlichen Vertreter abgegeben werden. Ist dies erfolgt?
5. Die Kündigung des Auszubildenden verstößt nicht gegen ein gesetzliches Verbot, z. B. den besonderen Kündigungsschutz nach dem Mutterschutzgesetz?
6. Wurde der Betriebsrat, falls vorhanden, zur Kündigung gehört?

Kündigung aus einem wichtigen Grund (§ 22 Abs. 2 Satz 1 BBiG)

7. Liegt ein wichtiger Grund vor (z. B. Diebstahl, tätlicher Angriff) oder wurde wegen derselben Pflichtverletzung bereits ausreichend abgemahnt und die möglichen Konsequenzen (= Kündigung) angedroht?
8. Ist die Kündigung schriftlich mit Angabe der Kündigungsgründe erfolgt?
9. Wurde die Kündigung innerhalb von zwei Wochen nach den ihr zugrunde liegenden Tatsachen und deren Aufklärung ausgesprochen?
10. Kündigt der Ausbildende einem minderjährigen Auszubildenden, so muss die Kündigungserklärung gegenüber dem gesetzlichen Vertreter abgegeben werden. Ist dies erfolgt?
11. Wurde der Betriebsrat, falls vorhanden, zur Kündigung durch den Arbeitgeber gehört?
12. Kündigt der Auszubildende aus wichtigem Grund, muss die Kündigung schriftlich vorliegen. Liegt diese vor?

Kündigung wegen Berufsaufgabe des Auszubildenden (§ 22 Abs. 2 Satz 2 BBiG)

13. Ist die Kündigung schriftlich mit Angabe der Kündigungsgründe erfolgt?

14. Wurde die Kündigungsfrist eingehalten? (Auszubildende haben hier eine Kündigungsfrist von vier Wochen)

Kündigung vor Ausbildungsbeginn

Das Bundesarbeitsgericht hat diese gesetzlich nicht direkt geregelte Frage dahingehend entschieden, dass ein Berufsausbildungsvertrag bereits vor Beginn der Berufsausbildung ohne Einhaltung von Fristen von beiden Seiten gekündigt werden kann, wenn die Parteien keine abweichende Regelung vereinbart haben.

Für den Fall, dass ein Auszubildender bei Ausbildungsbeginn einfach nicht erscheint, gibt es keine Sanktionen, da das Berufsbildungsgesetz (§ 23 Abs. 1 BBiG) eine Schadenersatzpflicht nur bei vorzeitiger Beendigung nach der Probezeit vorsieht.

Kündigung in der Probezeit

Während der Probezeit kann das Berufsausbildungsverhältnis von jeder Vertragspartei jederzeit ohne Einhalten einer Kündigungsfrist gekündigt werden.

Die Kündigung muss allerdings schriftlich erfolgen (§ 22 BBiG).

Aufhebungsvertrag

Bei einem Aufhebungsvertrag lösen Auszubildender und Auszubildender das Ausbildungsverhältnis in gegenseitigem Einvernehmen

auf. Der Zeitpunkt der Vertragsauflösung kann frei vereinbart werden, da keine Fristen vorgegeben sind.

Schadenersatz bei vorzeitiger Beendigung

Wird das Ausbildungsverhältnis nach der Probezeit gelöst, kann der Auszubildende oder Auszubildende Ersatz des dadurch entstandenen Schadens verlangen. Der Anspruch

muss innerhalb von drei Monaten nach Beendigung des Ausbildungsverhältnisses geltend gemacht werden (§ 23 BBiG).

Abmahnung

Eine Abmahnung dient zunächst dazu, den Auszubildenden auf dessen Fehlverhalten hinzuweisen. Daher muss der Sachverhalt in der Abmahnung so genau wie möglich beschrieben werden. Für den Auszubildenden muss erkennbar sein, welches Verhalten beanstandet wird und was er zukünftig zu unterlassen hat. Ebenso müssen in der Abmahnung

arbeitsrechtliche Konsequenzen für den Fall, dass das Fehlverhalten weitergeführt wird, aufgezeigt werden. Die Abmahnung hat dem Auszubildenden zeitnah nach dessen Fehlverhalten, d. h. maximal 14 Tage später zuzugehen.

Pflichten des Ausbildenden bei Beendigung der Ausbildung

Der Arbeitgeber unterliegt nach § 2 Abs. 2 SGB III Aufklärungspflichten gegenüber dem Auszubildenden, z. B. frühzeitige Information über die Notwendigkeit eigener Aktivitäten zur Suche nach einer anderen Beschäftigung, frühzeitige Information über die Verpflichtung sich unverzüglich bei der Agentur für Arbeit zu melden oder auch die Freistellung des Auszubildenden zur Beschäftigungssuche und Meldung bei der Agentur für Arbeit.

Unabhängig von der Kündigungsart stehen dem Auszubildenden alle Leistungen zu, die er bis zum Kündigungszeitpunkt erworben hat

– insbesondere Restgehalt und Urlaubsansprüche, die ausbezahlt werden müssen und ein Ausbildungszeugnis. Falls er minderjährig ist, müssen auch die gesetzlichen Vertreter – in der Regel die Eltern – die Kündigung erhalten.

Der Ausbildende muss den Auszubildenden von den Sozialversicherungsträgern, der Berufsschule sowie der Industrie- und Handelskammer abmelden und Personalunterlagen bis zum Ende der gesetzlich vorgeschriebenen Verjährungsfristen aufbewahren.

Pflichten des Auszubildenden bei Beendigung der Ausbildung

Zu den allgemeinen Pflichten gehören die Rückgabe aller Arbeitsmittel (z. B. Laptop, Handy, Fachliteratur) und Geschäftsunterlagen sowie die nachvertragliche Verschwiegenheitspflicht, z. B. zu Kundendaten.

23 Ausbildungszeugnis

Jeder Auszubildende hat Anspruch auf ein persönliches Ausbildungszeugnis. Die Form des Ausbildungsendes spielt dabei keine Rolle. Der Auszubildende hat Anspruch auf das Zeugnis, auch bei Abbruch der Ausbildung oder im Falle einer Kündigung.

Das Zeugnis wird vom Ausbildungsbetrieb ausgestellt. Auch der Ausbilder sollte das Zeugnis unterschreiben, wenn der Auszubildende die Berufsausbildung nicht selber durchgeführt hat. Das Zeugnis ist auch dann zu erstellen, wenn es nicht verlangt wird. Auf

Verlangen des Auszubildenden sind auch Angaben über Verhalten und Leistung aufzunehmen (§ 16 BBiG).

Einfache Arbeitszeugnisse haben den Vorteil, dass z. B. bei Kündigung der Ausbildung in der Probezeit oftmals noch keine aussagekräftigen Beobachtungen getätigt werden konnten und somit eine Beurteilung entfällt. Wird die Ausbildung mit der Abschlussprüfung beendet, bietet sich hingegen ein qualifiziertes Ausbildungszeugnis an, um die Leistungen des Auszubildenden wertzuschätzen.

Inhalte eines einfachen Ausbildungszeugnisses

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Briefkopf mit vollständigen Angaben zum Arbeitgeber | <input type="checkbox"/> |
| 2. Zeugnis als Überschrift | <input type="checkbox"/> |
| 3. Vor- und Zuname des Auszubildenden (mit dem Zusatz Herr oder Frau) | <input type="checkbox"/> |
| 4. Geburtsdatum und Geburtsort | <input type="checkbox"/> |
| 5. Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung | <input type="checkbox"/> |
| 6. Angaben über die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | <input type="checkbox"/> |
| 7. Abschlussformulierung | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ort und Datum | <input type="checkbox"/> |
| 9. Unternehmen | <input type="checkbox"/> |
| 10. Unterschrift/en | <input type="checkbox"/> |

Zusätzliche Inhalte eines qualifizierten Ausbildungszeugnisses

11. Tätigkeitsbeschreibung (Haupt- und Nebentätigkeiten)	<input type="checkbox"/>
12. Leistungsbeurteilung, z. B. Beurteilung der Arbeitsbereitschaft und der Arbeitsbefähigung, Beurteilung der Arbeitsweise, Nennung spezieller Fähigkeiten und Kenntnisse, Nennung eventueller Kompetenzen, Schlussteil der Leistungsbeurteilung	<input type="checkbox"/>
13. Verhalten in Bezug auf Vorgesetzte, Mitarbeiter und Kunden (gegebenenfalls Geschäftspartner)	<input type="checkbox"/>
14. Gründe für das Ausscheiden	<input type="checkbox"/>

Zwischenzeugnis

Ein Auszubildender kann bei ungekündigter Stellung vom Arbeitgeber ein sogenanntes Zwischenzeugnis verlangen, wenn er ein berechtigtes Interesse daran hat. Dies kann z. B. der Fall sein, wenn der Arbeitgeber keine Übernahme in Aussicht gestellt hat und der Auszubildende sich anderweitig bewerben möchte.

Für Form und Inhalt des Zwischenzeugnisses gelten die allgemeinen Grundsätze eines Ausbildungszeugnisses. Wenn bereits ein zukünftiges Ausscheidungsdatum feststeht, wird kein Zwischenzeugnis, sondern ein »Vorläufiges (Abschluss-) Zeugnis« ausgestellt.

IHK-Prüfungszeugnis

Das IHK-Prüfungszeugnis ist eine Urkunde, die nach bestandener Abschlussprüfung vor der Industrie- und Handelskammer (IHK) in einem anerkannten Ausbildungsberuf dem Absolventen ausgehändigt wird. Das IHK-Zeugnis enthält Angaben über den erlernten Beruf (Berufsbezeichnung) und die bestandene Abschlussprüfung. Es ist den anderen Berufszweigen als Abschlusszeugnis gleichgestellt, beispielsweise dem Gesellenbrief im Handwerk oder dem IHK-Facharbeiterbrief.

Das Zeugnis erscheint in einem bundeseinheitlichen Layout und enthält die Berufsbezeichnung sowie die Fachrichtung. Es wird in deutscher und englischer Sprache ausgefertigt, auf Antrag bei der IHK auch auf Französisch.

Das Gesamtergebnis mit Note und Punktzahl steht oberhalb der einzelnen Prüfungsergebnisse.

Seit Januar 2014 wird auf den Prüfungszeugnissen der IHK auch das Niveau des DQR (Deutscher Qualifikationsrahmen) und des EQR (Europäischer Qualifikationsrahmen) aufgenommen. Unter den Benotungen der Prüfungsfächer wird der Hinweis »Dieser Abschluss ist im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 4 zugeordnet« angefügt. Der DQR ist ein Instrument zur Einordnung der Qualifikationen des deutschen Bildungssystems. Er soll zum einen die Orientierung im deutschen Bildungssystem erleichtern und zum anderen zur Vergleichbarkeit deutscher Qualifikationen in Europa beitragen.

Auf Antrag des Prüfungsteilnehmers wird die Berufsschulnote unterhalb der einzelnen Prüfungsergebnisse ausgewiesen.

Berufsschulzeugnis

Die Berufsausbildung in der Bundesrepublik Deutschland benutzt ein Drei-Zertifikate-System als Abschluss der beruflichen Erstausbildung: das lernortabhängige Ausbildungszeugnis des Ausbildungsbetriebs nach § 16 BBiG,

das ebenfalls lernortabhängige Berufsschulabgangszeugnis nach dem Schulrecht des jeweiligen Bundeslandes und das Prüfungszeugnis als lernortübergreifendes »Einheitszertifikat« der zuständigen Industrie- und Handelskammer nach § 37 Abs. 2 BBiG.

24 Perspektiven nach der Ausbildung

Während der gesamten Ausbildung wurde der Auszubildende begleitet und gefördert, um am Ende ein Ziel zu erreichen: den erfolgreichen Abschluss der Ausbildung. In den letzten Monaten der Ausbildung heißt es eine Orientierung zu geben, ob die Zusammenarbeit fortgesetzt wird oder nicht.

Wichtig zu wissen ist, dass nach § 24 BBiG ein unbefristeter Vertrag mit dem Auszubildenden zustande kommt, sofern er nach Beendigung des Ausbildungsverhältnisses

weiterbeschäftigt wird. Soll der Auszubildende nicht oder nur befristet übernommen werden, muss dies schriftlich mitgeteilt werden.

Als ersten Schritt sollten sich Ausbildender und Ausbilder ca. sechs Monate vor Beendigung der Ausbildung über die Leistungen des Auszubildenden austauschen und mögliche Perspektiven (Übernahme befristet/unbefristet, als Angestellter/als Selbstständiger/als Juniorpartner) abwägen.

Beendigung ohne Übernahme

1. Auszubildende sollten frühzeitig (mindestens einen Monat) vor Ausbildungsende von einer Nichtübernahme erfahren.
2. Der Auszubildende wurde darauf hingewiesen, dass er sich bei der Agentur für Arbeit als arbeitssuchend melden soll.
3. Der Auszubildende wird für Termine bei der Agentur für Arbeit, auch für Weiterbildungen durch die Agentur für Arbeit und Vorstellungsgespräche freigestellt.
4. Ein vorläufiges Abschlusszeugnis wurde erstellt, damit sich der Auszubildende bewerben kann.
5. Zum Ausbildungsende wurden die Arbeitsunterlagen, wie z. B. eine Arbeitsbescheinigung von der Agentur für Arbeit und das betriebliche Abschlusszeugnis übergeben.

Die Übernahme von Auszubildenden

6. Mit dem Auszubildenden wurde ein Perspektivgespräch geführt, ob und in welcher Form eine Weiterbeschäftigung gewünscht wird.
7. Bei einer befristeten Übernahme wurde dem Auszubildenden eine Bestätigung schriftlich ausgehändigt und gegengezeichnet.
8. Dem Auszubildenden wurden die Vor- und Nachteile der Perspektiven erläutert, um im Nachhinein Irritationen zu vermeiden.
9. Mit dem Auszubildenden wurden die Anschlussverträge auf Angestellten- oder Selbstständigenbasis (z. B. in einer Bürogemeinschaft oder als Juniorpartner) besprochen und unterzeichnet.

Lebenslanges Lernen

Als Ausbilder wird man von den Auszubildenden, die kurz vor der Beendigung der Berufsausbildung stehen, nach den Möglichkeiten der Weiterbildung gefragt.

Neben dem Besuch von speziellen Seminaren und Lehrgängen für ausgewählte Bereiche bieten sich die Möglichkeiten der Fortbildung zum Geprüften Fachwirt für Versicherungen und Finanzen und anschließend das Studium zum Bachelor of Insurance Management (B.A.) sowie weitere überbetriebliche Weiterbildungsmöglichkeiten an. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.bwv.de.

Abkürzungsverzeichnis

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AkA	Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen
AO	Ausbildungsordnung
ArbStättV	Arbeitsstättenverordnung
ArbZG	Arbeitszeitgesetz
B.A.	Bachelor of Arts
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BIC	Bank Identifier Code
BVK	Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.
BWV	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen
DVA	Deutsche Versicherungsakademie
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EFTA	European Free Trading Association
EQR	Europäischer Qualifikationsrahmen
ErlBr	Erläuterungen zur Verordnung über die teilnovellierte Berufsausbildung
EU	Europäische Union
FinVermV	Finanzanlagenvermittlerverordnung
GewO	Gewerbeordnung
IBAN	International Bank Account Number
IHK	Industrie- und Handelskammer
JArbSchG	Jugendarbeitsschutzgesetz
SGB	Sozialgesetzbuch
Ver.di	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
WQE	Wahlqualifikationseinheit



Bildungsverband

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e. V.
Arabellastraße 29
81925 München

Telefon 089 922001-848
Telefax 089 922001-844
info-bb@bwv.de
www.bwv.de