



1 - Ausbildungsziele

2 - Motivationen

3 - Einstellungen

4 - Arbeitstugenden

5 - Zusammenarbeit

6 - Mobilität

7 - Äußerlichkeiten

Nutzungshinweise - ©

Mit dem Erwerb der zugehörigen Datei/en dürfen Sie die enthaltenen Inhalte zum persönlichen bestimmungsgemäßen Gebrauch nutzen und erforderlichenfalls ausdrucken.

Kopie, Vervielfältigung, Veränderungen aller Art, die Übertragung in andere Formen und Medien sowie jegliche Veröffentlichung und Verkauf sind nicht gestattet. Für Inhaber einer Unternehmenslizenz gelten besondere Rechte.

Die Inhalte wurden mit der gebotenen Sorgfalt erstellt. Eine Haftung für Richtigkeit und etwa daraus entstehende Nachteile oder Schäden ist ausgeschlossen.

Handlungsorientiertes Wissen:

- Anregungen für Ausbilder/innen zur Förderung positiver Eigenschaften ihrer Azubi während einer kaufmännischen Berufsausbildung
- Ein Basistext zum Selbststudium und zur Kursbegleitung

Vielseitige Programmsteuerung:

- Verwenden Sie im **Acrobat Reader** die **Lesezeichen** und die **Navigationsleiste** um alle Seiten aufzusuchen. Die Buttons **Suchen / Volltextsuche** helfen, ausgewählte Begriffe und Formulierungen zu finden.
- Zusätzlich** können Sie mit **Hyperlinks** und den **Steuerungspfeilen** auf den einzelnen Seiten durch den gesamten Text navigieren.

Die Besonderheit dieses Basistextes



Lern- und Arbeitstext

Systematisch und übersichtlich - **knapp aber komplett** - am Bildschirm und auf Papier:

Kurz und bündig

- ☑ Eine Seite je Thema
- ☑ Verständlich kurze Erläuterungen
- ☑ Handlungsbezogene Hinweise

Übersichtliche Darstellung

- ☑ Wenige Farben und Formen
- ☑ Bildschirmgerecht
- ☑ Druckerfreundlich

Vollständiger Inhalt

- ☑ Alles Wesentliche in kompakter Form
- ☑ Systematisch geordnet
- ☑ Individualisierbare Beispiele

Flexibel zum Lernen

- ☑ In vorgegebener Reihenfolge lesen
- ☑ Per Mausklick durch den Text springen
- ☑ Problemlos in Lehrgänge einbeziehen

1 - Ausbildungsziele



Was zusätzlich zu Wissen und Können noch erwartet wird

Anforderungen an gut ausgebildete Kaufleute

Ein ausgewogenes Maß an Kenntnissen, Fähigkeiten, praktischen Erfahrungen und persönlichem Verhalten macht Auszubildende und Ausgebildete zu geschätzten Mitarbeitern - z.B.

- ☑ **Situationsgerechtes Auftreten**, Sprechen und Schreiben sowie ein gesundes Gespür für Äußerlichkeiten
- ☑ **Positive Einstellung** zu beruflichem, wirtschaftlichem Handeln
- ☑ **Sachliche Zuverlässigkeit**, Loyalität gegenüber dem Unternehmen, angemessene Arbeitsroutine
- ☑ **Bereitschaft zu selbstständigem Handeln** und lebenslangem Lernen
- ☑ **Geistige Beweglichkeit**, Anpassungsfähigkeit, kritischer Ideenreichtum
- ☑ **Fähigkeit, zu einer gemeinsamen Leistung beizutragen**, ohne die eigene Persönlichkeit aufzugeben

2 - Motivationen



Was Azubi zu Verhaltensänderungen bringen kann

Sagen Sie den Auszubildenden ...

Hintergründe für menschliches Verhalten sind nicht immer deutlich zu erkennen - deshalb:

wenn Sie zufrieden sind und welche positiven Seiten Sie besonders schätzen.

Persönliche Anerkennung fördert das Arbeitsverhalten.

Helfen Sie den Auszubildenden ...

zu erkennen, **welche fachlichen Fortschritte** sie gemacht haben. Stellen Sie möglichst oft den Zusammenhang von Ausbildungsergebnissen mit den vorgesehenen Ausbildungsinhalten und Ausbildungszielen her.

Bringen Sie zum Ausdruck ...

dass sich eine fundierte Ausbildung für die spätere **berufliche Entwicklung** positiv auswirkt. Geben Sie passende Beispiele dazu.

2 - Motivationen



Fortsetzung: Was Azubi zu Verhaltensänderungen bringen kann

Öfter mal nach **Motiven für Verhaltensweisen forschen** und dann entsprechend motivieren

Versuchen Sie ...

die offizielle **Notenskala** und das Vokabular des Beurteilungsverfahrens zu benutzen, wenn Sie wertende Aussagen über Ergebnisse und Verhaltensweisen machen. Sie erleichtern den Auszubildenden sich zu vergleichen.

Vermeiden Sie es ...

Sanktionen anzudrohen, wenn Sie diese anschließend nicht realisieren können. Machen Sie den Auszubildenden aber deutlich, welche Auswirkungen ein negatives Verhalten möglicherweise haben kann.

3 - Einstellungen



Hintergründe für persönliches Handeln

Verdeutlichen Sie ...

Entscheidungen und Handlungen werden verständlicher, wenn eine persönliche Einstellung zu den Dingen erkennbar wird dass **kurzfristige Vor- und Nachteile** für die eigene Person nicht über weitreichende Auswirkungen für die Gesamtheit gestellt werden dürfen.

Sagen Sie ...

den Auszubildenden, wie Sie persönlich über Ihre Wertvorstellungen denken und weshalb Sie möglicherweise **eine andere Auffassung haben**.

Zeigen Sie ...

dass persönlicher **Einsatz und Leistungsbereitschaft** nicht im Gegensatz stehen zum Streben nach individueller Zufriedenheit; vielmehr entscheidende Faktoren dazu sein können.

Erläutern Sie ...

dass es nicht unbedingt als Ausdruck wirtschaftlichen Verständnisses und charakterlicher Größe angesehen wird, wenn Azubi wegen persönlicher Aversionen **in der Öffentlichkeit negativ** über ihren Ausbildungsbetrieb sprechen.

4 - Arbeitstugenden



Eigenschaften für wirkungsvollen Wissenstransfer

Wissen allein genügt nicht, es muss durch **Methodenkompetenz** zu Können werden

Sagen Sie den Auszubildenden ...

ausdrücklich, dass Sie eine sorgfältige und **hinreichend genaue Erledigung** der übertragenen Arbeiten erwarten und dass Zuverlässigkeit am Arbeitsplatz besonders geschätzt wird.

Setzen Sie feste Termine ...

und **kontrollieren Sie ihre Einhaltung**, wenn Sie Aufgaben zur Erledigung an Auszubildende übertragen. Termintreue ist ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor.

Geben Sie geeignete Hinweise ...

wie sich wiederholte Arbeitsgänge zweckmäßiger und schneller erledigen lassen. Eine gewisse **Routine hilft sehr** bei der Bewältigung größerer Arbeitsmengen.

4 - Arbeitstugenden



Fortsetzung: Eigenschaften für wirkungsvollen Wissenstransfer

Wissen allein genügt nicht, es muss auch angemessen umgesetzt werden können, um für alle Beteiligten Nutzen zu bringen

Erklären Sie den Auszubildenden ...

was **vor und nach dem Arbeitsgang** geschieht, der gerade ausgeführt wird, damit sie die Bedeutung der Zusammenhänge erkennen.

Wecken Sie Verständnis ...

für **Notwendigkeiten und Interessen**, die an Ihrem Arbeitsplatz beachtet werden müssen. Erläutern Sie, wie das Unternehmensinteresse unterstützt werden kann.

5 - Zusammenarbeit



Erfahrungslernen mit anderen

Beauftragen Sie Auszubildende ...

Miteinander auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten lernt man weniger durch Belehrung als durch Erlebnis und Erfahrung

Veranlassen Sie Auszubildende ...

Unterlagen aus Nachbargruppen bzw. anderen Abteilungen zu besorgen, um diesen Aspekt der Zusammenarbeit praktisch zu erfahren.

Lassen Sie Auszubildende ...

Telefondienst in der Gruppe bzw. Abteilung zu übernehmen, damit sie die hier auftretenden Fragen, Probleme und die Arbeitspartner unmittelbar kennenlernen.

gemeinsam mit anderen Mitarbeitern Ausarbeitungen machen, Schriftwechsel erledigen, Entscheidungen vorbereiten, damit sie hautnah erleben, was es bedeutet aufeinander angewiesen zu sein.

5 - Zusammenarbeit



Fortsetzung: Erfahrungslernen mit anderen

Mit anderen arbeiten kann man nur durch eigene Mitwirkung in der Arbeitswirklichkeit erfahren und lernen

Nehmen Sie Auszubildende mit ...

zu **Gesprächen und Besprechungen**, damit sie erfahren, wie Geschäftspartner miteinander umgehen.

Lassen Sie Azubi teilhaben ...

wenn in der Abteilung **persönliche Anlässe** (z.B. Geburtstage) begangen werden. Auch dadurch wird das gegenseitige Kennenlernen gefördert.

6 - Mobilität



Persönliche Beweglichkeit

Sich einstellen auf wechselnde Arbeitsaufgaben wird durch systematisches Erklären und permanentes Üben erleichtert. In der Praxis gibt es dazu zahlreiche Möglichkeiten

Erörtern Sie sachlich ...

das Für und Wider, **wenn Auszubildende Vorschläge machen**. Sagen Sie nicht spontan „das geht nicht“.

Ermuntern Sie die Azubi ...

besonders bei formal gebundenen oder anderweitig formalisierten Abläufen, ggf. über **Erfahrungen aus anderen Abteilungen** zu berichten und regen Sie an, in diesem Zusammenhang weiter zu denken.

6 - Mobilität



Fortsetzung: Persönliche Beweglichkeit

Sich einstellen auf **unterschiedliche Arbeitssituationen** lernen Auszubildende am besten in der Arbeitswirklichkeit

Lassen Sie Azubi miterleben ...

in welchem **zeitlichen Rhythmus** unterschiedliche Tätigkeiten an einem Arbeitsplatz erledigt werden müssen. Erklären Sie dazu die Anforderungen an die Mitarbeiter

Geben Sie Azubi Gelegenheit ...

an speziellen Arbeiten und Sonderaufgaben mitzuwirken, um **geistige Beweglichkeit und Anpassungsfähigkeit** an neue Aufgaben praktizieren zu können.

Ermöglichen Sie Auszubildenden ...

auch **bei planerischen Überlegungen** dabei zu sein, um zu lernen, wie verschiedene Kriterien berücksichtigt werden, um ein Gesamtergebnis als Plan zu ermitteln.

7 - Äußerlichkeiten



Kritisch beobachtete Kleinigkeiten

Der optische Eindruck beeinflusst zuweilen die Meinungsbildung über einen Menschen und seine Arbeitsergebnisse erheblich.

Machen Sie Azubi verständlich ...

dass **das äußere Erscheinungsbild** - obwohl von jungen Leuten oft gering geachtet - den ersten Eindruck wesentlich mit bestimmt und auch das weitere Zusammenwirken beeinflussen kann.

Erläutern Sie den Azubi ...

wichtige Punkte für situationsgerechtes Auftreten und angemessene Umgangsformen für verschiedene betriebliche Gelegenheiten (z.B. Besprechungen, Prüfungen)

7 - Äußerlichkeiten



Fortsetzung: Kritisch beobachtete Kleinigkeiten

Junge Menschen können in der Ausbildung über die **Bedeutsamkeit von visuellen Äußerlichkeiten** wichtige Erfahrungen sammeln. Denken Sie auch an die Vorbildwirkung von Ausbildern.

Lassen Sie die Azubi merken ...

wie zweckmässig und nützlich eine sinnvolle **Ordnung** bei Arbeitsunterlagen und ein ordentlicher Arbeitsplatz sind.

Zeigen Sie den Auszubildenden ...

dass eine **optisch ansprechende Form** von Ausarbeitungen, Berichten, Briefen etc. nicht nur imagebildend sondern meist auch bearbeitungsfreundlich ist.