

Materialien zur externen Ausbildungsunterstützung

1 Einleitung	2
2 Grundlagen externer Ausbildungsunterstützung	3
2.1 Externe Ausbildungsunterstützung - Selbstverständnis und Ziele im Modellversuch AusbildungsMEISTER	3
2.2 Institutionelle Voraussetzungen der unterstützenden Organisation	8
2.2.1 Qualifikationen für die externe Ausbildungsunterstützung.....	8
2.2.2 Qualitätsmanagement der unterstützenden Institution und qualitätsgeleitete Organisationsentwicklung.....	9
3 Methoden externer Ausbildungsunterstützung	13
3.1. Motivation für eine gute Ausbildung – Betriebe für die Ausbildung gewinnen	13
3.1.1 Methoden zeitgemäßen Ausbildungsmarketings	13
3.2 Situation der Ausbildung – Bestandsaufnahme in ausbildenden Betrieben	14
3.2.1 Qualitätscheck – Selbst und Fremdbewertung.....	14
3.2.3 Interaktionsanalysen im Ausbildungsprozess	15
3.3 Beratungs- und Informationsangebote für eine gute Ausbildung	18
3.3.1 persönliche Beratung.....	18
3.3.2 Informationsangebote für Branchen und Betriebe aufbereiten	19
3.3.3 Coaching im Ausbildungsprozess.....	19
3.3.4. Schulungsangebote.....	22
3.4 Konfliktmanagement in Ausbildungsbetrieben.....	22
4 Anhang: Arbeitsmaterialien.....	24

1 Einleitung

Die Entwicklung und Sicherung der Qualität betrieblicher Berufsausbildung im Handwerk steht im Mittelpunkt des Modellversuchs „Meisterliche Ausbildung im Handwerk Westmecklenburgs – mit Qualität und im Verbund für die Zukunft (AusbildungsMEISTER)“ des ift Innovationstransfer- und Forschungsinstituts Schwerin und der Kreishandwerkerschaft Schwerin. Der Modellversuch AusbildungsMEISTER wird vom Bundesinstitut für berufliche Bildung (BIBB) aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Das Handwerk muss sich mit seinen Berufsperspektiven besser positionieren und das gesamte Leistungsspektrum von Bewerbern und Bewerberinnen effektiver für die Qualifizierung von Nachwuchs nutzen. Gerade kleinere Handwerksbetriebe verfügen kaum über Lösungskonzepte und Ressourcen zur langfristigen Sicherung des Personalbedarfes oder zur Regelung der Unternehmensnachfolge. Zusätzlich steht das Handwerk bei der Gewinnung von Nachwuchs und Fachkräften mit anderen Wirtschaftszweigen im Wettbewerb. Verbesserte Wahlmöglichkeiten und verstärkte Abwanderung sowohl leistungsstarker als auch leistungsschwacher Bewerber und Bewerberinnen lassen Anstrengungen zur Erhöhung der Anziehungskraft dieser Ausbildungsberufe als dringend notwendig erscheinen.

Die Steigerung der Ausbildungsqualität, eine konsequente Orientierung auf die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeit und die Unterstützung von individuellen Entwicklungsmöglichkeiten kann die Attraktivität der Berufsbilder im Handwerk entscheidend beeinflussen. Der Modellversuch zielt dazu vor allem auf eine Qualifizierung und Kompetenzentwicklung der betrieblichen Ausbilder und Ausbilderinnen und auf deren Unterstützung bei der Umsetzung einer verbesserten Ausbildungspraxis ab. Es ist ein stärkeres Bewusstsein über die notwendigen ausbildungsrelevanten Voraussetzungen und Bedingungen in Handwerksbetrieben zu schaffen, um die Auszubildenden sowie den Ausbildungsprozess bestmöglich zu fördern. Darüber hinaus ermöglicht das Modellversuchsteam die spezifische Unterstützung von kleinen Handwerksbetrieben in ihrer konkreten Ausbildungspraxis. Die hierbei gesammelten Erfahrungen fließen in die Entwicklung eines Dienstleistungsangebotes in Form einer externen Ausbildungsunterstützung für regionale Handwerksbetriebe ein, welche von der Kreishandwerkerschaft Schwerin auch nach Projektende fortgeführt wird.

In dieser Sammlung sind im Teil 1 und 2

- Hintergrundinformationen und Materialien zusammengestellt, die einen institutionellen Entwicklungsprozess zum Aufbau eines derartigen Dienstleistungsangebotes unterstützen

und im Teil 3

- Methoden und Instrumente enthalten, die in der externen Ausbildungsunterstützung von Kleinst- und Kleinunternehmen zum Einsatz kommen können.

2 Grundlagen externer Ausbildungsunterstützung

2.1 Externe Ausbildungsunterstützung - Selbstverständnis und Ziele im Modellversuch AusbildungsMEISTER

Externe Ausbildungsunterstützung dient der Förderung einer guten Ausbildung in Betrieben. Es gibt zahlreiche Angebote und Anbieter. Neben professionellen Schulungs- und Beratungsangeboten von Bildungsinstitutionen sind die Kammern und Arbeitgeberverbände Anlaufpunkt in allen Fragen der Ausbildung. Je nach Selbstverständnis der Institution ergeben sich unterschiedliche Ansätze und Zielrichtungen der externen Ausbildungsunterstützung.

Dienstleistungsorientierte Ausbildungsunterstützung

Bildungsinstitutionen arbeiten je nach Leistungsspektrum sowohl mit Auszubildenden, Ausbildern und Unternehmen. Sie verstehen sich als Dienstleister und bringen vor allem (sozial-) pädagogische und fachliche Kompetenzen in den Unterstützungsprozess und in Weiterbildungsangebote ein.

Regulative Ausbildungsunterstützung

Kammern erfüllen im Hinblick auf die Ausbildung eine Regelungs- und Kontrollfunktion (HWO, IHKG). Unternehmen unterliegen der Zwangsmitgliedschaft. Beratungs- und Unterstützungsangebote für die Ausbildung sind originäre Aufgabe der Kammern, sie richten sich an Unternehmen und Auszubildende. Kammern bieten neben Beratung auch Weiterbildung für Ausbilder und ausbildende Fachkräfte.

Interessengebundene Ausbildungsunterstützung

Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften beraten und unterstützen ihre Mitglieder in der Ausbildung. Sie verstehen sich als Interessenvertretung und unterstützen z.B. beim Aufbau von neuen Ausbildungsangeboten und in Ausbildungskonflikten. Sie richten sich an den Unternehmer bzw. Ausbilder und ausbildende Fachkräfte sowie Auszubildende.

Im Modellversuch AusbildungsMEISTER wurde die externe Ausbildungsunterstützung in einem Arbeitgeberverband, der Kreishandwerkerschaft Schwerin, realisiert. Zielgruppe für die Ausbildungsunterstützung sind hier Kleinst- und Kleinbetriebe des Handwerks. Angebote richten sich an Unternehmer sowie Ausbilder und ausbildende Fachkräfte. Die externe Ausbildungsunterstützung orientiert sich an den Bedürfnissen der Innungen, die Betriebe in der Ausbildung fördern sollen. Zentrales Ziel der Innungen ist die Sicherung des Fachkräftenachwuchses über die Berufsausbildung und dazu die Gewinnung von geeigneten Bewerbern, die sich für das Handwerk entscheiden. Die externe Ausbildungsunterstützung muss vor diesem Hintergrund den Mehrwert bieten, den Unternehmen nicht selbst generieren können. Sie guckt von außen auf die Unternehmen und deren Ausbildungsprozesse und ermöglicht damit eine kritische Perspektive und das Erkennen von Verbesserungspotentialen. Gleichzeitig stellt sie sich in den Dienst der Unternehmen, um deren Ausbildung zu optimieren.

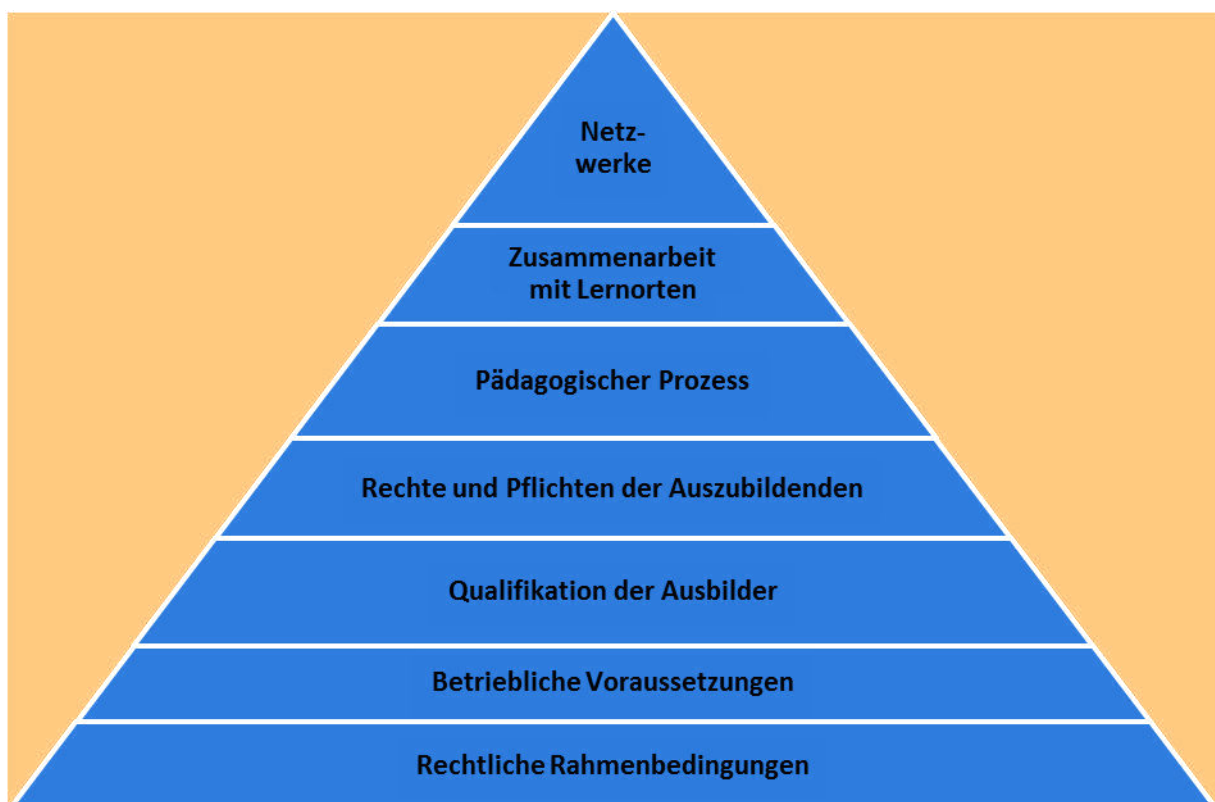
Die externe Ausbildungsunterstützung hat in diesen Zusammenhang folgende **Ziele**:

- Sensibilisierung der Handwerksbetriebe für eine gute Ausbildung
- Unterstützung bei der Präsentation des Unternehmens am Bewerbermarkt
- Bereitstellung von Informationen rund um die Ausbildung
- Beratung zu konkreten Einzelfragen und in Konflikten
- Schulung von Unternehmern und Unternehmerinnen, Ausbildenden und auszubildenden Fachkräften zu Themen und Methoden

Die externe Ausbildungsunterstützung muss die **Grundsätze guter Ausbildung und Beratungspraxis** als Grundlage sehen. Anknüpfungspunkte dazu sind:

- die gesetzlichen Grundlagen zur Berufsausbildung,
- berufspädagogische Methoden,
- Beratungsmethoden,
- branchenspezifische und regionale Anforderungen und Berufstraditionen.

Im Modellversuch AusbildungsMEISTER wurde zur **Strukturierung und Operationalisierung des Ausbildungsprozesses** ein Modell von Sieben Ebenen guter Ausbildung geschaffen:



Dabei wurde eine Gewichtung der Ebenen vorgenommen und deutlich, dass die Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen ein unverzichtbares Element und als solches das Fundament einer guten Ausbildung darstellt. Gemeinsam mit den betrieblichen Voraussetzungen, die sowohl die materiellen als auch die organisatorischen und personellen Ressourcen einschließen, ist die Basis für die Ausübung der betrieblichen Ausbildung gelegt. Die Qualifikation der Ausbilder meint die tatsächlich ausbildenden Fachkräfte und geht damit

über die gesetzlich festgeschriebenen Mindestanforderungen hinaus. Mit Blick auf die Auszubildenden werden nicht nur deren Rechte sondern auch deren Mitverantwortung für das Gelingen einer guten Ausbildung formuliert.

Der pädagogische Prozess bildet das Kernelement für die Entwicklung und Sicherung der betrieblichen Ausbildung. Nur wenn eine gute Ausgestaltung der darunterliegenden Ebenen realisiert ist, kann aus Sicht des Modellversuchsteams eine qualitativ hochwertige pädagogische Ausbildung geleistet werden. Der pädagogische Prozess wird aus der Sicht seiner personellen Momente (Lehrling und Ausbilder) und seiner sachlichen Momente (Ziele, Inhalte, Methoden, Organisation, Resultat), zusammenfassend als ZIMOR-Relation bezeichnet, betrachtet und damit stark vereinfacht, um eine Strukturierung für die Praxis zu schaffen und damit eine Arbeitsgrundlage für die Ausgestaltung betrieblicher Lernprozesse anzubieten. Im Prozess der Ausgestaltung der betrieblichen pädagogischen Prozesse muss an die anderen Lernorte angeknüpft werden. Die wesentlich unterschiedliche Herangehensweise an die Planung von Arbeits- und Lernaufträgen (formal strukturiert im schulischen System und auftragsorientiert im betrieblichen System) stellt im Hinblick auf eine stärkere Verzahnung von schulischen und betrieblichen Ausbildungsinhalten eine große Herausforderung dar. Die organisatorische Absicherung einer kontinuierlichen Kommunikation der beteiligten Partner wird im Modellversuch als unabdingbar herausgestellt. Für das Ineinandergreifen von Lernprozessen ist die Initiierung von Reflexions- und Feedbackgesprächen durch ausbildende Fachkräfte in den Betrieben und Lehrkräfte in den Berufsschulen ein erster Schritt. Im Rahmen von Netzwerken kann die Qualitätsverbesserung in der betrieblichen Ausbildung weiter vorangetrieben werden.

Die externe Ausbildungsunterstützung schließt Lücken in der unternehmerischen Ausgestaltung des Ausbildungsprozesses. Dafür sind ein **Methoden- und Instrumentenpool** erforderlich, aus dem unternehmensspezifisch geeignete Ansätze und Instrumente ausgewählt werden können. Im Modellversuch wurden zu allen Ebenen Instrumente erarbeitet, die in dieser Materialiensammlung zusammengeführt werden.

Für die Unterstützungsleistungen ist neben der Strukturierung und Operationalisierung des Ausbildungsprozesses auch die inhaltliche Zielrichtung guter Ausbildung entscheidend. Im Modellversuch AusbildungsMEISTER wurde mit den Innungsbetrieben ein **Leitbild guter Ausbildung** erarbeitet, das dazu einen Orientierungsrahmen bietet:

Sieben Grundsätze guter Ausbildung

Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen für die Ausbildung, wie sie im Berufsbildungsgesetz und der Handwerksordnung festgelegt sind, bildet die Grundlage unserer Ausbildung.

Betriebliche Voraussetzungen

Als Ausbildungsbetrieb stellen wir alle personellen und materiellen Mittel für die Planung, Organisation und Durchführung der Ausbildung zur Verfügung. Wir ermöglichen eine Ausbildung an einem modern ausgestatteten Arbeitsplatz.

Qualifikation der Ausbilder

Für die Ausbildung bilden wir uns und unsere Mitarbeiter in fachlichen und pädagogischen Fragen aus und weiter. Wir erkennen die Leistung ausbildender Fachkräfte im Betrieb an.

Rechte und Pflichten der Auszubildenden

Wir begegnen den Auszubildenden auf Augenhöhe. Wir achten die Rechte der Auszubildenden und fordern ihre Mitwirkung im Rahmen der Ausbildung ein.

Pädagogischer Prozess

Wir gestalten die Lernaufgaben in der Ausbildung so, dass die Eigenverantwortung und das selbständige Lernen der Auszubildenden gestärkt werden und sie die berufliche Handlungsfähigkeit erlangen.

Zusammenarbeit mit anderen Lernorten

Wir arbeiten mit den anderen Partnern des dualen Berufsbildungssystems (Berufsschule, überbetriebliche Unterweisung) eng zusammen, um unsere Auszubildenden umfassend zu fördern.

Regionale Netzwerke

Für die Ausbildung in speziellen Fachfragen oder um besondere Fähigkeiten und Fertigkeiten zu fördern, nutzen wir Netzwerke mit anderen Betrieben und Einrichtungen und ermöglichen auch den Austausch von Auszubildenden mit anderen Handwerksbetrieben.

Damit ist für die unterstützende Institution, im Modellversuch die Kreishandwerkerschaft als geschäftsführende Stelle der Innungen, ein Orientierungsrahmen geschaffen worden, in dem Ausbildungsunterstützung konkret gestaltet werden kann. Wichtige Merkmale des hier vorgestellten Ansatzes sind:

- **Nachfrageorientierung:** Aufbau eines Methodenpools der eine unternehmensspezifische ganzheitliche und/oder punktuelle Unterstützung ermöglicht
- **Methodenvielfalt:** Aufbereitung und Bereitstellung von Informationen in Form verschiedener Medien und Instrumente zugeschnitten auf die heterogene Mediennutzung der Zielgruppe
- **Dialogische Entwicklung von Tools:** Bedarfsermittlung basierend auf Analysen, Test von Materialien und Anpassung an branchenspezifische und regionale Besonderheiten zur Akzeptanzsteigerung

2.2 Institutionelle Voraussetzungen der unterstützenden Organisation

2.2.1 Qualifikationen für die externe Ausbildungsunterstützung

Mitarbeiter in der externen Ausbildungsunterstützung brauchen fundierte Kenntnisse rund um die Ausbildung und Beratungskompetenz. Die Tabelle gibt eine Übersicht über Aufgaben in der externen Ausbildungsunterstützung und entsprechende Kompetenzen, die benötigt werden:

Aufgaben	Kompetenzen
Sensibilisierung von Unternehmen für eine gute Ausbildung	Fachkenntnisse über Qualität in der Ausbildung
Unterstützung bei der Bewerbersuche	Öffentlichkeitsarbeit der Unternehmen: zielgruppengerechte Präsentation von Unternehmen, auch mit neuen Medien und Incentives, Kenntnisse über den Bewerbermarkt, Kontakte zu regionalen Schulen, Bildungsträgern und Arbeitsagenturen
Beratung in Fachfragen rund um die Ausbildung	Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen der Ausbildung, Kenntnisse der Ausbildungsordnungen, berufspädagogische Grundlagen, methodische Kenntnisse zur Analyse von Ausbildungsprozessen
Beratung in Konflikten	Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen der Ausbildung, Kenntnisse der Ausbildungsordnungen, berufspädagogische Grundlagen, Kenntnisse der Unternehmensführung und –struktur, Kommunikative Kompetenz, Konfliktmanagement, evtl. Coachingkompetenz, Erfahrungen im Umgang mit Jugendlichen
Organisation von Weiterbildungen für Unternehmer und Unternehmerinnen, Ausbildende und ausbildende Fachkräfte	Kenntnisse des Bildungsmanagements, Kenntnisse über Förderungsmöglichkeiten von Bildungsmaßnahmen
Durchführung von Schulungen in und für Unternehmen	Fachkompetenz Trainerkompetenz

2.2.2 Qualitätsmanagement der unterstützenden Institution und qualitätsgeleitete Organisationsentwicklung

Qualitätsentwicklung in der betrieblichen Ausbildung verlangt von der unterstützenden Institution nicht nur die notwendige Qualifikation des Personals sondern auch, eigene Erfahrungen in Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung in den Prozess einbringen zu können. Für die externe Ausbildungsunterstützung muss ein klarer Rahmen geschaffen werden, der eine kontinuierliche Weiterentwicklung und ständige Integration neuer Entwicklungen möglich macht. Ein Qualitätsmanagementsystem liefert dazu die organisatorische Basis. Die externe Ausbildungsunterstützung kann dann als Kernprozess im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems gesteuert werden.

Qualitätsmanagementsysteme orientieren sich an Normvorgaben. Es gibt drei zentrale Normen zum Qualitätsmanagement:

Die **DIN EN ISO 9001:2008** ist als internationale Norm branchenübergreifend anwendbar und regelt den formalen Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems.

Die **DIN EN ISO 9000:2005** definiert Grundlagen und Begriffe für Qualitätsmanagementsysteme.

Die **DIN EN ISO 9004:2009 „Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein Qualitätsmanagementansatz“** ermöglicht eine Selbstbewertung zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems, die Identifikation von Stärken und Schwächen sowie Verbesserungs- und Innovationsmöglichkeiten.

Die Organisation muss Prozesse identifizieren und festlegen, die zur Erreichung der Unternehmensziele notwendig sind und diese über das Managementsystem steuern. Dabei geht es um Kunden- und Prozessorientierung. Ziel ist die Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Dienstleistungen. Das Qualitätsmanagement zielt auf die Vermeidung von Fehlern und die kontinuierliche Verbesserung zum Wohle des Kunden.

Zum Management der Prozesse müssen Methoden und Kriterien definiert werden, damit Prozesse wirksam ablaufen können. Notwendige Ressourcen müssen bereitgestellt werden. Prozesse müssen überwacht und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse festgelegt werden. Prozesse müssen dazu auch in ihren Abfolgen und Wechselwirkungen erkannt werden.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Prozess zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für die unterstützende Institution

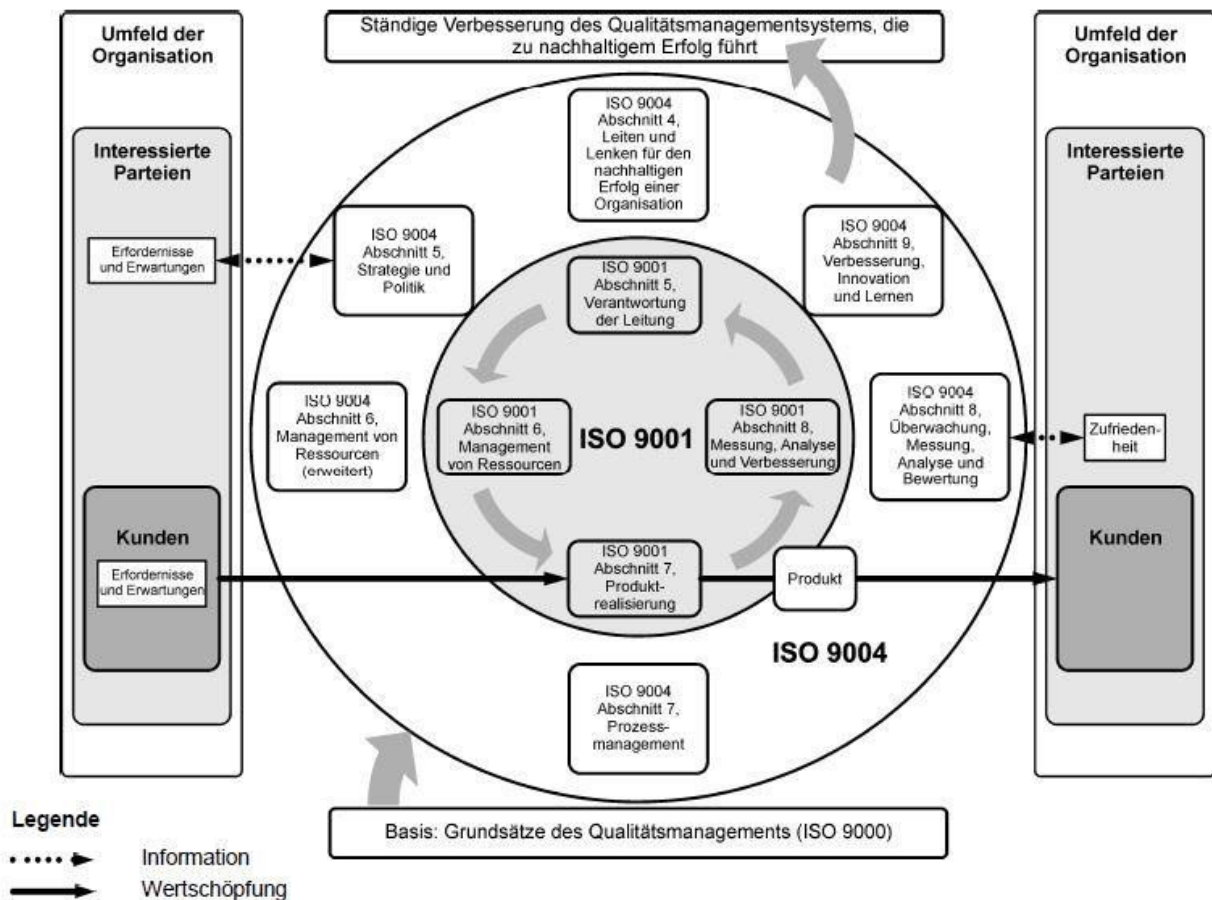


Abbildung 1: Erweitertes Modell eines prozessbasierten Qualitätsmanagementsystems¹

Die DIN EN ISO 9004:2009 definiert 8 Grundsätze für das Qualitätsmanagement². Wie lassen sich diese auf die unterstützende Institution und deren externe Ausbildungsunterstützung beziehen?

Kundenorientierung

Konsequente Kundenorientierung ist entscheidend für den geschäftlichen Erfolg. Die gesamte Organisation des Unternehmens soll auf die Kundenerwartungen ausgerichtet sein. Im erweiterten Sinn werden auch interessierte Parteien eingeschlossen. Im Bereich der externen Ausbildungsunterstützung orientiert sich die Organisation an den Erwartungen der Unternehmen, die in diesem Fall als Kunden zu betrachten sind. Interessierte Parteien sind in diesem Zusammenhang weitere Akteure der beruflichen Bildung, insbesondere die Partner in der Lernortkooperation und die Auszubildenden.

¹ DIN EN ISO 9004:2009

² Vgl. DQS_8-QM-Principles_Flyer.de

Verantwortlichkeit der Führung

„Wie gut Zweck, Ausrichtung und internes Umfeld eines Unternehmens übereinstimmen, ist eine Frage der Führung. Die Führungskräfte erzeugen das Umfeld, in dem Menschen ihre Fähigkeiten entfalten und zum Wohl des Ganzen einsetzen. Wichtige Mittel hierzu sind das Leiten durch Vorbild, die Berücksichtigung beteiligter Interessengruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens und die Entwicklung einer klaren Vision der unternehmerischen Zukunft.“³

In der externen Ausbildungsunterstützung erfüllt die unterstützende Institution eine Vorbildfunktion im Hinblick auf eigenes Qualitätsmanagement, einen kohärenten Führungsstil und die Umsetzung einer qualitativ hochwertigen Ausbildung im eigenen Unternehmen.

Einbeziehung der Mitarbeiter

„Jedes Unternehmen ist so gut wie seine Mitarbeiter. Damit sie ihre Fähigkeiten einbringen und ihre Potentiale freisetzen können, ist es notwendig, die Mitarbeiter in die Gestaltung der Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Dazu ist es nötig, auf allen Ebenen das Engagement und die Problemlösungskompetenz zu fördern und die Mitarbeiter zu ermutigen, aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.“⁴

Mitarbeiter, die in der externen Ausbildungsunterstützung tätig sind, benötigen umfassende Kompetenzen (vgl. 2.2.1), die sie zur Unterstützung bei Verbesserungsprozessen befähigen. Das eigene Arbeitsumfeld erfüllt auch hier eine Vorbildfunktion.

Prozessorientierter Ansatz

„Ergebnisse erreicht man effizienter, wenn man die dazu notwendigen Tätigkeiten und Ressourcen zusammenfasst und als einen Prozess handhabt. Dazu müssen die einzelnen Prozess-Schritte definiert, Ein- und Ausgaben festgelegt sowie die Schnittstellen mit den Funktionen des Unternehmens identifiziert werden. Schließlich müssen auch mögliche Fehlerquellen erkannt und Verantwortlichkeiten festgelegt werden, um einen einwandfreien Ablauf der Unternehmensprozesse zu garantieren.“⁵

Externe Ausbildungsunterstützung muss als Kernprozess geregelt und gesteuert werden.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Kernprozess externe Ausbildungsunterstützung

³ Ebd.

⁴ Ebd.

⁵ Ebd.

Systemorientierter Managementansatz

„Jedes Unternehmen bildet ein komplexes Ganzes – und deshalb ist es wichtig, die Einzelprozesse im betrieblichen Ablauf in ihren Wechselwirkungen zu erkennen, zu leiten, zu lenken und zu verstehen. Nur so kann die Organisation festgelegte Ziele wirksam und effizient erreichen.“⁶

Im Qualitätshandbuch werden dazu die Wechselwirkungen identifiziert und beschrieben.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Beispiele aus dem Qualitätshandbuch der Kreishandwerkerschaft Schwerin:

- Inhaltsverzeichnis Qualitätshandbuch
- Unternehmensvorstellung Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Unternehmensleitbild Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Geschäftsfelder der Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Erklärung zum Aufbau und zur Umsetzung eines prozess- und kundenorientierten Qualitätsmanagementsystems

Kontinuierliche Verbesserung

„-Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.- Hinter diesem schlichten Statement verbirgt sich die Erkenntnis, dass Kompetenz und Qualität keine statischen, sondern dynamische Größen sind – und das gilt für Unternehmen wie für die dort tätigen Menschen. Deshalb ist es für den Unternehmenserfolg wichtig, dass die ständige Verbesserung von Produkten und Systemen übergeordnetes Ziel für jeden einzelnen Mitarbeiter wird.“

In der externen Ausbildungsunterstützung ist eine ständige Weiterentwicklung notwendig, um Unternehmen fit zu machen für gute Ausbildung. Die praxistaugliche Vermittlung und Integration neuer Entwicklungen der Berufspädagogik in den betrieblichen Ausbildungsalltag ist dabei eine der größten Herausforderungen. Die Generierung von best practise Beispielen in Unternehmen, das Analyse von sich daraus ergebenden Entwicklungspotentialen in der externen Ausbildungsunterstützung und deren Umsetzung sind entscheidend für ein qualitativ hochwertiges Angebot, das fortlaufend von Unternehmen (Kunden) nachgefragt wird.

Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz

„Effiziente Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen. Nur wenn diese Daten und Informationen ständig neu erhoben und überprüft werden, können – vor dem Hintergrund von Erfahrung und unternehmerischer Intuition – sachgerechte Entscheidungen getroffen werden.“⁷

Die Analyse des Bewerbermarktes, der Erwartungen an die Ausbildung seitens der Unternehmen, der Schülerinnen und Schüler sowie der Auszubildenden und der Partner in der

⁶ Ebd.

⁷ Ebd.

Lernortkooperation als auch Untersuchung der konkreten Ausbildungsprozesse in Unternehmen bildet die Basis für die Ausgestaltung der externen Ausbildungsunterstützung.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Beispielsammlung Fragebögen zur Ausbildungssituation und zu Erwartungen an gute Ausbildung

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

„Alles hängt mit allem zusammen – und gerade Unternehmen sind auf gute Geschäftsbeziehungen zu ihren Lieferanten angewiesen. Nur so können beide Seiten optimal zur gemeinsamen Wertschöpfung beitragen. Dazu sind transparente Kommunikation, Verständigung über gemeinsame Ziele im Hinblick auf das Kundeninteresse und Kooperation bei der Entwicklung und Verbesserung von Produkten unverzichtbar.“⁸

Die externe Ausbildungsunterstützung vermittelt Inhalte und formale Vorgaben, die von aufsichtsführenden Institutionen (Kammern) „geliefert“ werden an die Unternehmen (Kunden). Netzwerke mit allen Akteuren der beruflichen Bildung sind notwendig, um die stärkere Verzahnung von praktischer und schulischer Ausbildung weiter voranzutreiben und deren Potentiale besser nutzbar zu machen. Die externe Ausbildungsunterstützung kann sich als Schnittstelle zwischen allen Akteuren profilieren und Kooperationen befördern.

3 Methoden externer Ausbildungsunterstützung

3.1. Motivation für eine gute Ausbildung – Betriebe für die Ausbildung gewinnen

3.1.1 Methoden zeitgemäßen Ausbildungsmarketings

Die Wörter „Demografischer Wandel“ und „Fachkräftemangel“ sind so oft gesagt und geschrieben worden, dass sie ihre zukunftsweisende und mahnende Wirkung fast schon verloren haben. Viele der Unternehmerinnen und Unternehmer resignieren angesichts der ausbleibenden Bewerbungen und ein Teil der Ausbildungsstellen bleibt unbesetzt.

Den Unternehmen macht vor allem der personelle und zeitliche Aufwand für die Gewinnung und Bindung von Auszubildenden Kopfzerbrechen. Gerade bei Kleinst- und Kleinbetrieben steht keine ganze Personalabteilung zur Verfügung, um sich intensiv und über einen längeren Zeitraum hinaus mit der Bewerbersuche zu beschäftigen. Umso wichtiger ist es, neue Rekrutierungswege zu beschreiten wie z. B. die Unterstützung eines Fußballvereins und auch über andere Medien als die Stellenanzeige in der Regionalzeitung nachzudenken.

Was also tun, damit eine Lehrstelle keine Leerstelle wird? Wie können Unternehmen weniger gefragter Berufe Schulabgänger von sich, ihrem Unternehmen und Berufsbild überzeugen? Wie funktioniert erfolgreiches Ausbildungsmarketing?

⁸ Ebd.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Nicole Dierker-Refke (2013): Handreichung Ausbildungsmarketing

3.2 Situation der Ausbildung – Bestandsaufnahme in ausbildenden Betrieben**3.2.1 Qualitätscheck – Selbst und Fremdbewertung**

Im Modellversuch AusbildungsMEISTER wurde gemeinsam mit Unternehmen ein Qualitätscheck entwickelt, der eine Bestandsaufnahme zur Ausbildungssituation im Betrieb in Form einer Selbst- und Fremdbewertung ermöglicht.

Auf sieben Ebenen kann anhand von Kriterien und Indikatoren eine Einschätzung der Ausbildung erfolgen. Kriterien und Indikatoren beschreiben zugleich den Standard guter Ausbildung. In der Selbst- und Fremdbewertung können so Handlungsbedarf und Verbesserungspotentiale identifiziert werden.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Qualitätscheck (Excel Version)

3.2.2 Betriebsbesichtigung

Die Selbstbewertung eines Unternehmens anhand des Qualitätschecks bildet eine gute Grundlage für die Bestandsaufnahme vor Ort. Die Kriterien und Indikatoren liefern Checkpunkte, die vor Ort besprochen werden können. Ergänzend sollten vorhandene Dokumente gesichtet werden.

Wichtige Ansprechpartner zur Erfassung der Ausbildungssituation sind:

- Unternehmer und Unternehmerinnen
- Ausbilder und Ausbilderinnen
- ausbildende Fachkräfte
- Auszubildende
- Personalabteilung/ Bürokräfte

Die Betriebsbesichtigung liefert wichtige Informationen und einen ersten Eindruck zum Ausbildungsbetrieb. Eine tiefergehende Erfassung der Ausbildungssituation kann im Rahmen einer Interaktionsanalyse erfolgen. Diese muss entsprechend vorbereitet werden und im Unternehmen in das Tagesgeschäft eingeplant werden (vgl. 3.2.3).

3.2.3 Interaktionsanalysen im Ausbildungsprozess

Zur Bestandsaufnahme gehört neben der Analyse von Dokumenten und der Betriebsbesichtigung auch die Analyse des Ausbildungsprozesses. Kernelement ist dabei die Interaktion zwischen der ausbildenden Fachkraft und dem Auszubildenden.

Für den betrieblichen Ausbildungsprozess werden hier sechs Phasen definiert, die eine Strukturierung für unterstützende Instrumente ermöglichen sollen. Die Rolle der ausbildenden Fachkräfte in den einzelnen Phasen wird hier dargestellt, um die interaktionsrelevanten Prozesse zu identifizieren.

Phase	Elemente	Rolle der ausbildenden Fachkräfte
Vorbereitung und Planung der Ausbildung	Vorbereitung: • Rechtliche Anforderungen • Betriebliches Ausbildungsprofil: Berufsbilder, Spezialisierungen • Grundlagen und Infrastruktur (personelle und materielle Kapazitäten) • Anforderungsprofil für Auszubildende	• tragen mit ihrem Erfahrungs- und Fachwissen zu den Anforderungsprofilen bei
	Planung: Betrieblicher Ausbildungsplan	• müssen die Anforderungen aus den Ausbildungsordnungen kennen und im betrieblichen Alltag umsetzen

Phase	Elemente	Rolle der ausbildenden Fachkräfte
Bewerber-gewinnung und -auswahl	Ausschreibung: gemäß dem Anforderungsprofil für Auszubildende	
	Bewerberauswahl: - Vorauswahl und Bewerbungsgespräche - Abschluss Ausbildungsvertrag	- bringen ihr Fach- und Erfahrungswissen in die Bewerberauswahl ein - erste Interaktion mit dem Auszubildenden
Betriebliche Ausbildungsabschnitte		
Allgemeine betriebliche Einarbeitung und Probezeit	betrieblicher Einarbeitungsplan: - Regeln und Abläufe im Betrieb - formale Grundlagen	Aktivierung, Motivation, Begleitung des Auszubildenden
	Probezeit: - Lernzielvereinbarung - Gemeinsame Reflexion	Motivation, Begleitung Beobachtung, Einschätzung des Auszubildenden
Ausbildung nach betrieblichem Ausbildungsplan	- Fachliche Ausbildung - Ausbildungsziel berufliche Handlungsfähigkeit - Begleitung der Persönlichkeitsentwicklung - Erziehungsauftrag in der Ausbildung	Lernprozessbegleitung: - Lernbedarf feststellen - Lernwege entwickeln, Lernvereinbarungen treffen - Lernaufgaben auswählen, aufbereiten und übergeben - Lernende bei Bearbeitung der Aufgaben beobachten und Begleiten - Auswertungsgespräch führen - Neue Lernziele und Lernschritte vereinbaren
Phase	Elemente	Rolle der ausbildenden Fachkräfte
Prüfungsvorbereitung	Prüfungsrelevante Arbeits- und Lernaufgaben	- Motivation, Begleitung Beobachtung, Einschätzung des Auszubildenden - gemeinsame Reflexion - Unterstützung bei Lernblockaden, Lernschwierigkeiten
Abschluss der Ausbildung	- Prüfung - Verbleib in der Ausbildung/ Ausscheiden aus dem Ausbildungsbetrieb/ Übernahme	Gemeinsame Reflexion des Prüfungsergebnisses

Als interaktionsrelevante Prozesse in der Ausbildung lassen sich somit folgende Kernprozesse identifizieren:

- Betriebliche Einarbeitung
- Ausbildung nach dem betrieblichen Ausbildungsplan
- Prüfungsvorbereitung
- Reflexion der Prüfungsleistung

Betriebliche Einarbeitung wird hier definiert als Einführung in die organisatorischen und formalen Abläufe im Betrieb. Sie ist Bestandteil der Ausbildung und adressiert in erster Linie den organisatorischen Rahmen der fachlichen Ausbildung. Je nach Betrieb variiert die Länge der Einarbeitungsphase und wird unterschiedlich gestaltet (Einführungstag/ -woche).

Die Ausbildung nach dem betrieblichen Ausbildungsplan umfasst die Anforderungen nach den Ausbildungsordnungen für das jeweilige Berufsbild, zugeschnitten auf die betrieblichen Gegebenheiten.

Die Prüfungsvorbereitung im Betrieb betrifft das Bearbeiten von prüfungsrelevanten Lernaufgaben und die Möglichkeit für die Prüfungsanwärter/innen, praktisch mit Begleitung durch den Ausbildenden zu üben.

Die gemeinsame Reflexion der Prüfungsleistung wird hier als wichtiger Bestandteil des Ausbildungsprozesses gesehen, in dem Lehrender und Lernender ihre Leistungen bewerten können und so Verbesserungspotentiale zur Qualitätsentwicklung des betrieblichen Ausbildungsprozesses erschließen. Es wird untersucht, inwiefern diese Reflexion bereits gegeben ist und in welcher Form sie durchgeführt wird.

Phasen der Interaktionsanalyse

Die Interaktionsanalyse kann in drei Phasen strukturiert werden:

- Einführungsgespräch
- Praktische Beobachtung des Ausbildungsprozesses
- Reflexionsgespräch

Im Einführungsgespräch wird ein Einblick in die Methode gegeben. Im Dialog werden Verständnisfragen dazu geklärt. In Form eines qualitativen Gruppen- oder Einzelinterviews (mit Auszubildenden, Unternehmer/innen, Mitarbeiter/innen) werden erste Informationen zum Ausbildungsgeschehen vor Ort gesammelt. Das Einführungsgespräch dient auch dazu, Berührungsängste mit der Methode abzubauen und einen Einstieg in das Thema zu finden.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Leitfaden Einführungsgespräch Interaktionsanalyse

Daran anschließend findet eine Beobachtung des Ausbildungsprozesses statt, in der die beobachtende Person als passiver Teilnehmer ein stichwortartiges Beobachtungsprotokoll führt. Je nach betrieblicher Situation variiert die Länge der Beobachtung. Sie ist anzulegen auf mindestens einen halben Tag vor Ort im Betrieb.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Leitfaden Beobachtung Ausbildungsprozess

Direkt im Anschluss an die Beobachtung wird mit den beteiligten Akteuren ein Reflexionsgespräch geführt. Dieses dient dazu, Verständnisfragen aus der Beobachtung zu klären und relevante Aspekte durch Nachfragen zu vertiefen. Dabei geht es um offene Fragen, die vor allem das wie und warum der beobachteten Interaktionen betreffen.

Zur Auswertung der Interaktionsanalyse gehört eine kurze Fallbeschreibung und ein Gedächtnisprotokoll. Ergebnisse lassen sich für die weitere Ausbildungsunterstützung in einer Matrix erfassen, die lernfördernde und lernhemmende Kommunikationsmuster abbildet.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Matrix Interaktion im Ausbildungsprozess

3.3 Beratungs- und Informationsangebote für eine gute Ausbildung

3.3.1 persönliche Beratung

In der externen Ausbildungsunterstützung kommt der persönlichen Beratung zu Fachfragen bei kleineren und mittleren Unternehmen eine große Bedeutung zu. Die individuelle Betreuung schafft eine Vertrauensbasis, auf deren Grundlage maßgeschneiderte Unterstützungsangebote gestaltet werden können.

Die Fachberatung umfasst alle Fragen rund um die Ausbildung. Dazu benötigt die unterstützende Institution eine breite Wissensbasis, muss gut vernetzt sein und somit als Experte in Ausbildungsfragen fungieren.

Die wichtigsten Anlässe für die fachliche Beratung sind:

- Aufbau der Ausbildung in einem neuen Ausbildungsbetrieb
- Optimierung der Ausbildung
- Ausbildungsmarketing (Unternehmenspräsentation, Bewerbersuche)
- Formale Anforderungen an Ausbildungsbetriebe

Grenzen der persönlichen Beratung sind gegeben, wenn es nicht um die Klärung von Fachfragen sondern um die Lösung von methodischen Fragen, Kommunikationsproblemen und Ausbildungskonflikten geht. Hier muss im Rahmen der persönlichen Beratung an andere Angebote der externen Ausbildungsunterstützung (Coaching, Schulung, Konfliktmanagement) verwiesen werden.

3.3.2 Informationsangebote für Branchen und Betriebe aufbereiten

Informationsangebote rund um die Ausbildung sind von verschiedenen Seiten verfügbar, so z.B. von den Kammern, der Arbeitsagentur oder Bildungseinrichtungen. Im Rahmen der externen Ausbildungsunterstützung kann ein Mehrwert für Unternehmen durch die Bündelung von Informationsangeboten und zielgruppengerechter Aufbereitung geschaffen werden.

Im Modellversuch AusbildungsMEISTER wurde ein Webportal gestaltet, in dem für Unternehmen, Schüler und Auszubildende alle Informationen regional- und branchenspezifisch (Handwerk) bereitgestellt werden.

Link zum Portal:

<http://www.kreishandwerkerschaft-schwerin.de/ausbildungsmeister>

Für Ausbilderinnen und Ausbilder sowie ausbildende Fachkräfte wurden Materialien zur Gestaltung einer guten Ausbildung handwerksspezifisch aufbereitet.

Arbeitsmaterial im Anhang:

Qualität in der Ausbildung Materialien für Ausbilderinnen und Ausbilder

3.3.3 Coaching im Ausbildungsprozess

Coaching bezeichnet einen methodischen Ansatz, der vom Bedarf des jeweiligen Coachees ausgeht und diesen dabei unterstützen soll, seine Selbstreflexion und Lösungsfindekompetenz zu fördern. In Abgrenzung zur Beratung fokussiert das Coaching auf Prozesse und weniger auf eine fachliche Beratung. Anders als im Training vermittelt der Coach keine Inhalte und auch keine Lösungen, sondern bietet „Hilfe zur Selbsthilfe“ und ermöglicht eine Reflexion der Rolle des Coachee und der Wahrnehmung seiner Aufgaben im beruflichen Kontext. Der Coach fungiert dabei in erster Linie als Zuhörer und Gesprächspartner auf Augenhöhe, der gezielte methodische Interventionen zur Weiterentwicklung des Prozesses einsetzt, um die mit dem Coachee vereinbarten Ziele zu erreichen (vgl. coaching-report.de). Gesellen als ausbildende Fachkräfte müssen täglich im Rahmen der Arbeitsprozesse Ausbildungsinhalte vermitteln und stehen dabei in einer engen Beziehung zu den Auszubildenden. Sie müssen dafür nicht nur fachlich fit sein, sondern auch personale und pädagogische Kompetenzen einbringen, um den Ausbildungsprozess verantwortlich und erfolgreich zu steuern. Während im Rahmen von Trainings vor allem fachliche Kenntnisse und bestimmte Verhaltensweisen, z.B. Feedbackmethoden, entwickelt werden können, besteht im Rahmen des Coachings die Möglichkeit, die personale Entwicklung der ausbildenden Fachkräfte zu unterstützen. Das Coaching kann dabei vom Coachee selbst nachgefragt werden oder es wird im Unternehmen zwischen dem Unternehmer und seinen

Mitarbeitern vereinbart. Unabhängig davon, wer das Coaching initiiert hat, erfolgt die Vereinbarung über den konkreten Coachingprozess und seine Ziele ausschließlich zwischen dem Coach und dem Coachee. Damit wird eine Vier-Augen-Basis geschaffen, auf deren Grundlage eine individuelle vertrauensvolle Begleitung in persönlichen Entwicklungsprozessen möglich wird.

Anlässe für ein ausbildungsbezogenes Coaching aus Sicht des Handwerksunternehmers können sein:

- erstmalige Übernahme von Ausbildungsaufgaben durch eine ausbildende Fachkraft und damit einhergehend die Notwendigkeit der Entwicklung personaler Kompetenzen
- Konflikte zwischen ausbildender Fachkraft und Unternehmer und/oder Auszubildenden
- Selbst- und Zeitmanagement der ausbildenden Fachkraft im betrieblichen Alltag

Anlässe für ein ausbildungsbezogenes Coaching aus Sicht der ausbildenden Fachkraft können sein:

- persönliche Entwicklung im Hinblick auf die Übernahme neuer Arbeitsaufgaben
- Reflexion des eigenen Führungsverhaltens und der eigenen Rolle bei ausbildungsbezogenen Konflikten
- Selbstorganisation und Vereinbarkeit von Arbeits- und Ausbildungsaufgaben

Ist der Bedarf einer individuellen Unterstützung geklärt und die ausbildende Fachkraft dazu bereit, kann der Coachingprozess gestartet werden. In einem ersten Gespräch geht es neben dem persönlichen Kennenlernen um die Klärung des konkreten Anliegens des Coachee. Das ausbildungsbezogene Coaching setzt dabei einen inhaltlichen Rahmen, indem es auf Lösungen im Hinblick auf eine gute Ausbildung fokussiert und muss sich damit von der Analyse tieferliegender Anlässe für berufliche Konflikte im Allgemeinen abgrenzen. Im Erstgespräch werden die Ziele abgesteckt und die Veränderungsbereitschaft des Coachee geklärt. Damit wird bereits zu Beginn des Coachingprozesses auf die Eigenverantwortung des Coachees fokussiert.

Im Rahmen weiterer Treffen (ca. 2-3) schließen dann die Rekonstruktion/ Analyse des konkreten Anliegens und die Veränderungsphase an. Hier kann der Coach durch gezielten Einsatz von Interventionsinstrumenten die Selbstreflexion und Lösungsfindekompetenz des Coachee fördern. Das Coaching schließt mit einer Lösungsphase ab, in der überprüft wird, ob das Ziel erreicht wurde und die erarbeitete Lösung nachhaltig ist. Im Hinblick auf ein

ausbildungsbezogenes Coaching können Interventionen zu folgenden Bereichen sinnvoll sein:

Erstgespräch:

- Fragen zu Anlass, Zielen und angestrebten Ergebnissen, Klärung der Veränderungsbereitschaft (Visualisierung von Zielen und Ergebnissen)

Phase Rekonstruktion/ Analyse:

- Visualisierung von Strukturen/ Beziehungen/ Prozessen im Hinblick auf das Anliegen (Coachinglandkarte, Mindmapping, Strukturaufstellungen,...)

Phase Analyse und Veränderung:

- Reflexion der eigenen Rolle und der Kommunikationsstrukturen (Arbeit mit dem TALK Modell, Transaktionsanalyse, Reframing, Feedback durch den Coach)
- Persönliche Entwicklung und Selbstmanagement (Weg-Ziel-Aufstellungen, Zielvisualisierungen, Arbeit mit Selbstmanagementinstrumenten und Bezug zu ausbildungsbezogenen Tools, z.B. Strukturierungstafel, betrieblicher Ausbildungsplan)
- Konfliktcoaching (leerer Stuhl/ Rollentausch, Tetralemma, Arbeit mit Bodenankern, Aufstellung des inneren Teams)

Phase der Lösung:

- Überprüfen der Lösung und ihrer Nachhaltigkeit im Gespräch
- Feedback zum Coachingprozess

Coaching als Methode ist im Umfeld von Personalentwicklungsprozessen ein etabliertes Instrument. Ein Coach muss über entsprechende methodische Qualifikationen und Feldkompetenz verfügen. Bei der Suche nach dem richtigen Partner sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Seriöse Datenbanken bieten die Möglichkeit, einen Coach zu finden:
<http://www.coach-datenbank.de/>
<http://www.managerseminare.de/Datenbanken/Weiterbildungsprofis/>
- Im Gespräch sollte der Coach zu diesen Fragen überzeugend antworten können:
 - Ein seriöser Coach hat eine umfassende Ausbildung durchlaufen. Fragen Sie nach Qualifikationen und Weiterbildungen.
 - Die Erfahrungen in Branchen und Themenfeldern sind für einen Coachingprozess unerlässlich. Fragen Sie nach Erfahrungen im Bereich der Arbeit mit KMU und im Themenfeld Berufsausbildung. Fragen Sie nach Referenzen und Fallbeispielen, um einen Eindruck von der Arbeit des Coaches zu bekommen.

- Lassen Sie sich den Coachingprozess und die Methoden, die verwendet werden erklären.
- Fordern Sie ein schriftliches Konzept/ Angebot, dass Sie in Ruhe prüfen können.
- Fragen Sie nach einem kostenlosen Erstgespräch, um sich einen persönlichen Eindruck vom Coach zu machen. Die stimmige Beziehung ist für den weiteren Coachingprozess entscheidend.

3.3.4. Schulungsangebote

Die Schulung von Unternehmern und Unternehmerinnen, von Ausbildenden und ausbildenden Fachkräften ist für die Entwicklung der Ausbildungsqualität eine wichtige Grundlage. In der Übersicht sind Themen zusammengestellt, die im Rahmen von Qualifizierungsangeboten durch die externe Ausbildungsunterstützung bearbeitet werden können:

Thema	Zielgruppe	Inhalte
Qualität in der Ausbildung	Unternehmer und Unternehmerinnen	Qualitätsbegriff, Qualitätsmerkmale für eine gute Ausbildung Branchen- und regionalspezifische Besonderheiten
Rechtliche Grundlagen für die Ausbildung	Unternehmer und Unternehmerinnen Ausbildende	Regelungen des Berufsbildungsgesetzes und der dazugehörigen Rechtsnormen (HWO, IHKG, Ausbildungsordnungen) Arbeitsschutzrecht Arbeitsrecht
Betriebliche Voraussetzungen	Unternehmer und Unternehmerinnen Ausbildende	Organisation der Ausbildung im Betrieb (Verantwortlichkeiten, Aufgabenverteilung)
Gestaltung der Ausbildung	Ausbildende und ausbildende Fachkräfte	Berufspädagogische Grundlagen Kommunikationstraining Lernprozessbegleitung

3.4 Konfliktmanagement in Ausbildungsbetrieben

Ausbildungsbetriebe sind mit verschiedenen Konflikten in der Ausbildung konfrontiert. Bereits bevor es zu einem Ausbildungsabbruch oder einer Kündigung des Ausbildungsverhältnisses kommt, treten Schwierigkeiten auf. Kommunikationsstörungen, unterschiedliche Erwartungen

an die Ausbildung, Lernschwierigkeiten, Probleme in der Berufsschule – die Liste möglicher Konflikte ist vielfältig.

Die Erfahrungen im Modellversuch AusbildungsMEISTER haben gezeigt, dass in erster Linie mangelnde Kommunikation und Konfliktfähigkeit die Ursachen von Ausbildungsabbrüchen sind. Für ausbildende Betriebe sind deshalb regelmäßige Feedbackgespräche mit Auszubildenden wichtig. Die Stärkung der Kommunikations- und Konfliktfähigkeit von Ausbildern und Ausbilderinnen und ausbildenden Fachkräften sollte Bestandteil ihrer Qualifizierung sein. Gleichzeitig ist es wichtig, dass Auszubildende ihre Rechte aber auch ihre Pflichten kennen.

Die externe Ausbildungsunterstützung kann mit entsprechenden Angeboten zum Konfliktmanagement helfen:

- Kommunikationstrainings für Ausbilder, Ausbilderinnen und ausbildende Fachkräfte
- Etablierung einer Feedbackkultur im Ausbildungsbetrieb
- Moderation von Gesprächen zwischen den Konfliktparteien

Arbeitsmaterial im Anhang:

Qualität in der Ausbildung – Materialien für Ausbilderinnen und Ausbilder

4 Anhang: Arbeitsmaterialien

Material zu 2.2.2

- Prozess zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für die unterstützende Institution
- Kernprozess externe Ausbildungsunterstützung
- Inhaltsverzeichnis Qualitätshandbuch
- Unternehmensvorstellung Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Unternehmensleitbild Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Geschäftsfelder der Kreishandwerkerschaft Schwerin
- Erklärung zum Aufbau und zur Umsetzung eines prozess- und kundenorientierten Qualitätsmanagementsystems
- Beispielsammlung Fragebögen zur Ausbildungssituation und zu Erwartungen an gute Ausbildung

Material zu 3.1.1

- Nicole Dierker-Refke (2013): Handreichung Ausbildungsmarketing

Material zu 3.2.1

- Qualitätscheck (Excel Version)

Material zu 3.2.3

- Leitfaden Einführungsgespräch Interaktionsanalyse
- Leitfaden Beobachtung Ausbildungsprozess
- Matrix Interaktion Ausbildungsprozess

Material zu 3.3.2 und 3.3.5

- Qualität in der Ausbildung Materialien für Ausbilderinnen und Ausbilder

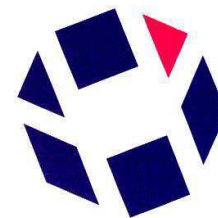
Prozess zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für die unterstützende Institution

Phase	Methode	Ergebnis
Planung der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	Gespräche der Unternehmensleitung, Beteiligung von Betriebsräten Beratung durch externe Experten zum Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	Masterplan zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems
Analyse der IST Situation Was ist vorhanden?	SWOT Analyse Kundenportfolio Dienstleistungsportfolio	Ergebnisbericht zur Bestandsaufnahme Dokumentation des Kunden- und Dienstleistungsspektrums
Entscheidung zum Zielniveau Was kann/ soll erreicht werden?	Gespräche der Unternehmensleitung, Beteiligung von Betriebsräten Beratung durch externe Experten	Entscheidungen zu möglichen Zertifizierungen: DIN EN ISO 9001:2008, ergänzend Trägerzertifizierung nach AZAV
Implementierung		
Aufbauphase	Bereichsübergreifendes Projektteam zur Einführung des Qualitätsmanagementsystems	Qualitätspolitik und –ziele, Qualitätshandbuch mit Verfahrensanweisungen
Einführung	Schulung der Mitarbeiter	Qualitätsmanagementsystem im Unternehmen

Kernprozess externe Ausbildungsunterstützung

Elemente und Schritte im Prozess

Kundenanfrage zur Ausbildung • Dokumentation der Anfrage, Erfassung aller relevanten Informationen
Zielklärung mit dem Kunden • Was kann/ soll erreicht werden? • Wo und in welchem Umfang wird Unterstützung benötigt? • Dokumentation des Ziels
Start des Unterstützungsprozesses • Analyse der IST Situation (vgl. 3.2 Situation der Ausbildung - Bestandsaufnahme in ausbildenden Betrieben) • Bericht/ Gespräch zur IST – Situation • Überprüfung der Kundenanfrage und der Zieldefinition, ggf. Anpassung aufgrund der Ergebnisse der Bestandsaufnahme • Auswahl und Umsetzung geeigneter Unterstützungsmethoden abhängig vom Ziel (Beratungs- und Informationsangebote, Schulung, Konfliktmanagement – vgl. 3.3 ff) • ggf. Vernetzung mit externen Experten zur Realisierung weiterführender Angebote (Schulungen, Coachings)
Abschluss des Unterstützungsprozesses • Evaluation des Unterstützungsangebotes (z.B. Feedbackgespräche, Befragung der beteiligten Akteure, Wirkungsanalysen) • Generierung von best practice Beispielen und Aufbereitung zur internen und externen Kommunikation • ggf. Anpassung von Unterstützungsangeboten



Qualitätsmanagementhandbuch



Kreishandwerkerschaft Schwerin

Ellerried 1

19061 Schwerin

Tel.-Nr. 0385/76 18 00

Fax-Nr. 0385/76 18 039

Internet: www.kreishandwerkerschaft-schwerin.de

E-Mail: info@kreishandwerkerschaft-schwerin.de

Einleitung

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche und Geschäftsfelder der Kreishandwerkerschaft Schwerin.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Inhaltsverzeichnis	2

Kapitel 1 Externer Teil

1.1	Unternehmensvorstellung
1.2	Unternehmensleitbild
1.3	Geschäftsfelder
1.4	Erklärung
1.5	Referenzobjekt "Praxislerntag"

Kapitel 2 Das Qualitätsmanagementsystem

2.1	Darstellung des Qualitätsmanagementsystems
2.2	Grundsätze zum Umgang mit dem Qualitätsmanagementhandbuch
2.3	Qualitätssichernde Maßnahmen
2.4	Systembegleitende Dokumente und Richtlinien
2.5	Verantwortlichkeiten
2.6	Unternehmensstruktur
2.7	Managementressourcen
2.8	Managementbewertung
2.9	Fehlermanagement
2.10	Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen

Kapitel 3 Prozesse

3.1	Kundenbezogene Prozesse
3.2	Kundenkommunikation
3.3.	Eigentum des Kunden



Kapitel 4 Stellenbeschreibung

- 4.1 Geschäftsführung
- 4.2 Qualitätsmanagementbeauftragter
- 4.3 Büroleitung
- 4.4 Buchhaltung
- 4.5 Büroangestellte (Sekretariat)
- 4.6 Prüfungs- und Lehrlingswesen
- 4.7 Projektarbeit

Kapitel 5 Verfahrensanweisung

- 5.1 Vorbereitung Innungsversammlung
- 5.2 Posteingang
- 5.3 Rechnungsbearbeitung
- 5.4 Prüfungs- und Lehrlingswesen
- 5.5 Entwicklung von Projekten
- 5.6 Realisierung von Projekten
- 5.7 Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen
- 5.8 Korrekturmaßnahmen
- 5.9 Vorbeugungsmaßnahmen
- 5.10 Beschaffung
- 5.11 Interne Audits



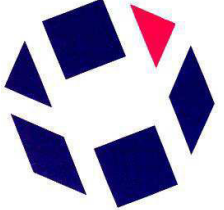
Kapitel 6 Dienstanweisungen

- 6.1 Umgang mit Räumlichkeiten, Einrichtungs- und sonstigen dienstlichen Gegenständen
- 6.2 Festlegung zum Einsatz und Wartung der betriebseigenen Technik
- 6.3 Umgang mit ortveränderlichen Elektrogeräten
- 6.4 Durchsetzung des Rauchverbotes in den Räumlichkeiten der Kreishandwerkerschaft
- 6.5 Schlüsselordnung
- 6.6 Umgang mit Fehlleistungen und Beschwerden
- 6.7 Umgang mit telefonischen und elektronischen Kundenanfragen
- 6.8 Arbeitssicherheitsunterweisung

Kapitel 7 Formulare

- 7.1 Arbeitssicherheitsunterweisung
- 7.2 Feedbackbogen Innungsversammlung
- 7.3 Telefonnotiz
- 7.4 Aufnahmeantrag Innung
- 7.5 Zahlungsanweisung
- 7.6 Buchungsbeleg
- 7.7 Handkasse
- 7.8 Anmeldung zur Zwischenprüfung
- 7.9 Anmeldung zur Gesellenprüfung
- 7.10 Niederschrift über die Zwischenprüfung
- 7.11 Niederschrift über die Gesellenprüfung
- 7.12 Allgemeiner Praktikumsvertrag "Praxislerntag"
- 7.13 Schülerfragebogen "Praxislerntag"
- 7.14 Anwesenheitsliste "Praxislerntag"
- 7.15 Nachweisheft "Praxislerntag"
- 7.16 Zertifikat "Praxislerntag"



Kapitel: 1.1 Seite: Seite 1 von 2 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Unternehmensvorstellung	

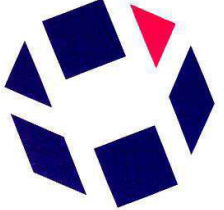
1.1 Unternehmensvorstellung

Die Kreishandwerkerschaft Schwerin ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Die Kreishandwerkerschaft wird vom Vorsitzenden des Vorstandes (Kreishandwerksmeister) und dem Geschäftsführer geleitet. Die Mitgliederversammlung wählt einen Vorstand und den Geschäftsführer der Kreishandwerkerschaft, der vom Vorstand angestellt wird.

Durch die Kreishandwerkerschaft Schwerin werden 15 Innungen mit ca. 530 Betrieben betreut. Auch die Geschäftsführung der Innungen, mit Ausnahme der Innung Bauhütte zu Schwerin, Innung des Kfz-Gewerbes, Innung der Boots-, Schiffsbau- und Wassersportbetriebe M-V, Schornsteinfeger-Innung M-V, Landesinnung der Steinmetze und Steinbildhauer M-V, die durch eine eigene Geschäftsstelle vertreten sind, obliegt der Kreishandwerkerschaft Schwerin. Darüber hinaus betreuen wir den Landesinnungsverband des Fleischerhandwerks M-V und den Seniorenverein der Schweriner Handwerker e.V.

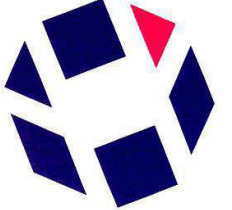
Die Kreishandwerkerschaft Schwerin versteht sich als "Rathaus des Handwerks". Unsere Arbeit ist insbesondere darauf ausgerichtet, die Innungen mit ihren Ausschüssen zu unterstützen, die Obermeister zu entlasten, ihnen Problemlösungen anzubieten und dabei rationell und kompetent zu helfen. Wir verstehen uns deshalb auch als moderner Dienstleister für die Innungen mit einem breiten Aufgabenbereich.

Durch mittelbare und unmittelbare Einbindung in handwerkliche, private, staatliche oder politische Organisationen und Institutionen nimmt die Kreishandwerkerschaft Schwerin vielfältigen, konstruktiven Einfluss, den wir kontinuierlich ausbauen. Als mitgliederstarke Vereinigung verleiht die Kreishandwerkerschaft Schwerin dem Handwerk der Region Stimme und Gewicht. Die Förderung des Handwerks ist das Ziel.

Kapitel: 1.1 Seite: Seite 2 von 2 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Unternehmensvorstellung	

Satzungsgemäß hat die Kreishandwerkerschaft Schwerin die Aufgabe

- die Gesamtinteressen des selbständigen Handwerks und des handwerksähnlichen Gewerbes sowie die gemeinsamen Interessen der Handwerksinnungen ihres Bezirkes wahrzunehmen.
- die Handwerksinnungen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen, insbesondere kann sie die Ausbildung und Weiterbildung der Meister, Gesellen und Lehrlinge im Zusammenwirken mit den Innungen fördern, die erforderlichen Einrichtungen hierfür schaffen oder unterstützen.
- Einrichtungen zur Förderung und Vertretung der gewerblichen, wirtschaftlichen und sozialen Interessen der Mitglieder der Handwerksinnungen zu schaffen oder zu unterstützen.
- die Behörden, bei den das selbständige Handwerk und das handwerksähnliche Gewerbe ihres Bezirkes berührende Maßnahmen zu unterstützen und ihnen Anregungen, Auskünfte und Gutachten zu erteilen.
- die Geschäfte der Handwerksinnungen auf deren Ansuchen zu führen.
- die von der Handwerkskammer innerhalb ihrer Zuständigkeit erlassenen Vorschriften und Anordnungen durchzuführen.

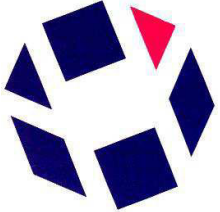
Kapitel: 1.2 Seite: Seite 1 von 1 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Unternehmensleitbild	

1.2 Unternehmensleitbild

Die Kreishandwerkerschaft Schwerin ist ihrem Verständnis ein Dienstleister für die in ihr vertretenen Innungen. Sie ist der Mitgliederversammlung gegenüber verantwortlich.

In ihrer Arbeit lässt sich die Kreishandwerkerschaft Schwerin von folgenden Grundsätzen leiten:

- Umsetzung der Beschlüsse der Mitgliederversammlung und ihrer Gremien
- Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Innungen und ihren Mitgliedern
- Kooperative Zusammenarbeit mit der zuständigen Handwerkskammer
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Einrichtungen der beruflichen Aus- und Weiterbildung in der Region in Netzwerken und Verbünden
- Entwicklung und Durchführung innovativer Projekte und Vorhaben zur regionalen Wirtschaftsförderung mit Fokus auf die Handwerksbetriebe
- Unterstützung der beruflichen Aus- und Weiterbildung zur Stärkung der Handwerksbetriebe und der regionalen Wirtschaftskraft
- Berücksichtigung gesellschaftspolitischer und wirtschaftlicher Entwicklungen in der Region und dem Umland bei der Betreuung und Unterstützung der Innungsbetriebe
- Sicherung einer hohen Qualität bei der Umsetzung der gestellten Ziele und Aufgaben durch ein internes Qualitätsmanagement
- Bereitwilligkeit zur kontinuierlichen Verbesserung durch den ständigen Dialog mit den Innungsmitgliedern und Mitarbeitern
- Schaffung eines kollegialen Betriebsklimas durch die Übertragung von Verantwortung und die Forderung nach gegenseitiger Unterstützung im Unternehmen
- Erhöhung der eigenen Professionalität durch eine ständige persönliche Weiterbildung der Mitarbeiter in der Kreishandwerkerschaft.

Kapitel: 1.3 Seite: Seite 1 von 2 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Geschäftsfelder der Kreishandwerkerschaft	

1.3. Geschäftsfelder

Die Leistungen und Geschäftsfelder lassen sich wie folgt beschreiben:

Innungsgeschäftsführung

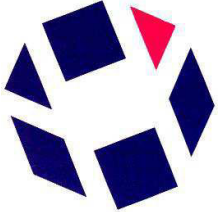
- Vorbereitung und Organisation von Innungsveranstaltungen
- Rechnungslegung und Überwachung der Innungsbeiträge
- Buchhaltung für Innungen
- Unterstützung bei der Erstellung von Jahresrechnungen und Haushaltsplänen
- Erledigung von Korrespondenzen
- Informationen zu allgemeinen handwerkspolitischen Problemen
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Workshops zur Qualifizierung der Innungsmitglieder

Rechtliche Fragen

- Rechtsberatung in allen Angelegenheiten, die den Handwerksbetrieb betreffen
- Prozessvertretung vor dem Arbeits- und Sozialgericht
- Mitarbeit bei der Eintragung von Handwerks- und handwerksähnlichen Betrieben
- Bekämpfung der Schwarzarbeit und des unlauteren Wettbewerbs
- Beglaubigungen und Bescheinigungen zur Gewerbeausübung
- Inkasso
- Auskünfte über Tarifverträge an die Innungsmitglieder

Berufsausbildung

- Bearbeitung der Ausbildungsverträge
- Zusammenarbeit mit Ausbildungsbetrieben, Handwerkskammern und Schulen
- Durchführung von Gesellenprüfungen und Freisprechung der Lehrlinge
- Schlichtung von Lehrlingsstreitigkeiten
- Beratung in rechtlichen Fragen, das Ausbildungsverhältnis betreffend

Kapitel: 1.3 Seite: Seite 2 von 2 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Geschäftsfelder der Kreishandwerkerschaft	

Berufsorientierung

- Bereitstellung von Informationsmaterialien für die Gewinnung von Auszubildenden für das Handwerk
- Zusammenarbeit mit allgemeinbildenden Schulen zur Information der Schüler und der Lehrer über die Ausbildungsmöglichkeiten im Handwerk
- Einbeziehung der Innungsmitglieder zur fachlichen Betreuung der Kreishandwerkerschaft

Projektarbeit

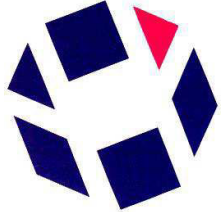
- Durchführung innovativer Projekte auf der Grundlage von Ausschreibungen der Bundes- und Landesministerien bzw. der Europäischen Union
- Entwicklung eigener Vorhaben und Erschließung der notwendigen finanziellen Ressourcen

Versorgungswerk

- Beratung in Renten- und Versicherungsfragen
- Rentenberechnung
- Altersversorgung

Innungskrankenkasse

- Zusammenarbeit mit der gesetzlichen Krankenkasse für Mitarbeiter in Mitgliedsbetrieben der Trägerinnungen

Kapitel: 1.4 Seite: Seite 1 von 1 Datum: 01.10.2012	Externer Teil	
Geändert: 0	Erklärung	

1.4 Erklärung zum Aufbau und zur Umsetzung eines prozess- und kundenorientierten Qualitätsmanagementsystems

Zur Erfüllung der durch die Innungen und Handwerksbetriebe gestellten Aufgaben hat die Kreishandwerkerschaft Schwerin ein prozess- und kundenorientiertes

Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der Vorschriften der DIN EN ISO 9001:2008 und der Vorgaben der ZDH ZERT GmbH Bonn

aufgebaut, im Qualitätshandbuch dokumentiert und als verbindlich erklärt.

Für die Unterstützung des Geschäftsführers und zur Kontrolle und ständigen Verbesserung und Anpassung an neue Anforderungen wird ein Beauftragter eingesetzt.

Das Qualitätsmanagementsystem umfasst alle Arbeitsbereiche der Kreishandwerkerschaft Schwerin und wird hiermit in Kraft gesetzt.

Schwerin, den 1.10.2012

Jürgen Rupnow
Amt. Kreishandwerksmeister

Dipl.-Ing. Torsten Gebhard
Geschäftsführer



AusbildungsMEISTER

Befragung zur Ausbildung in Handwerksberufen der Innungen der Kreishandwerkerschaft Schwerin

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, Juli 2011

1 | Befragung

Im Rahmen unseres Projektes AusbildungsMEISTER arbeiten wir mit Handwerksunternehmen an einer Verbesserung der Berufsausbildung. Im Rahmen dieser Befragung interessiert uns Ihre Sicht auf die zurückliegende Ausbildungszeit. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Die Ergebnisse werden anonym aufbereitet.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Alter: _____ ☐ männlich ☐ weiblich

In welchem Beruf haben Sie Ihre Ausbildung abgeschlossen?

Wie viele Beschäftigte gibt es in Ihrem Ausbildungsbetrieb (Sie selbst und andere Auszubildende eingerechnet)?

Wie viele Auszubildende gibt es in Ihrem Ausbildungsbetrieb (Sie selbst mit eingerechnet)?

Gesamtbeurteilung Ihrer Ausbildung:

Bitte bewerten Sie die Ausbildungsbedingungen:

Kriterien	1 sehr gut	2 gut	3 befriedi- gend	4 ausrei- chend	5 mangel- haft	6 unge- nügend
in Ihrem Ausbildungsbetrieb						
in Ihrer Berufsschule						
falls vorhanden: in der überbetrieb- lichen Ausbildung						
in der Ausbildung insgesamt						

Würden Sie sich nochmals für Ihren jetzigen Ausbildungsberuf entscheiden?

Würden Sie sich nochmals für Ihren jetzigen Ausbildungsbetrieb entscheiden?

Haben Sie Vorschläge, wie Ihre Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule verbessert werden könnte?

Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 bis 6 für die folgenden Kriterien:

Kriterien	1	2	3	4	5	6
In meiner Ausbildung konnte ich alles notwendige Fachwissen für den Beruf erwerben.						
Ich konnte meine handwerklichen/ technischen Fähigkeiten entwickeln.						
Ich bekam eine Ausbildung auf dem neuesten Stand der Technik.						
Ich bekam eine gute fachliche Anleitung und die Möglichkeit, Fragen zu stellen.						
Während der Ausbildung konnte ich „echte Arbeit“ für den Betrieb leisten (z.B. Kundenaufträge bearbeiten).						
Ich war eingebunden in den Arbeitsalltag des Betriebes.						
Bei der Bearbeitung von Aufgaben hatte ich genug Zeit zum Üben und Nachfragen.						
Der Ausbildungsbetrieb hatte eine gute technische Ausstattung.						
Es gab genügend Lernmaterialien und einen Arbeitsplatz für meine Ausbildung.						
Ich musste keine Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zur Ausbildung gehören.						

Während der Ausbildung musste ich

- nie Überstunden machen
- regelmäßig Überstunden von bis zu _____ Stunden pro Woche machen.

Überstunden wurden ausgeglichen durch:

- Freizeit
- Bezahlung
- gar nicht

Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 bis 6 für die folgenden Kriterien:

Kriterien	1	2	3	4	5	6
Ich hatte regelmäßig Kontakt zu meinem Ausbilder im Betrieb.						
Ich hatte ein gutes Verhältnis zu den Kollegen.						
Im Betrieb war das Arbeitsklima gut.						
Während der Ausbildung hatte ich geregelte Arbeitszeiten.						
Ich erhielt eine angemessene Ausbildungsvergütung.						
Ich hatte die Möglichkeit, mich schon während der Ausbildung zu spezialisieren oder weiterzubilden (z.B. Fremdsprachen, Computerkenntnisse, spezielle technische Kurse)						

Werden Sie nach Abschluss der Ausbildung in diesem Beruf arbeiten?

Möchten Sie sich in Ihrem Beruf weiterqualifizieren (z.B. Techniker oder Meisterausbildung)?

Im Rückblick auf Ihre Ausbildungszeit: Was hat Ihnen nicht so gefallen bzw. was hat Ihnen besonders gut gefallen?



AusbildungsMEISTER

Experteninterview Berufsschule Informationen zum Projekt

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, April 2011

1 | Daten

In dem Verbundprojekt „Meisterliche Ausbildung im Handwerk Westmecklenburgs – mit Qualität und im Verbund für die Zukunft“ steht die Entwicklung und Sicherung der Qualität betrieblicher Berufsausbildung im Handwerk im Mittelpunkt. Handwerksunternehmen und ihre betrieblichen Ausbilder und Ausbilderinnen können Unterstützung bei der Umsetzung einer verbesserten Ausbildungspraxis erhalten. In diesem Zusammenhang soll auch die Perspektive der Berufsschullehrer auf die betriebliche Ausbildung einbezogen werden. Daher bitten wir Sie, folgende Fragen zu beantworten!

Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der Projektarbeit!

Erfasst durch: ☐ Buggenhagen ☒ Böttcher ☐ Dierker-Refke

--	--	--	--	--	--	--

Erfasst am:

(Datumsformat: T T M M J J)

In welchen Berufen unterrichten Sie?

2 | Perspektive auf die betriebliche Ausbildung

Seit wann sind Sie im Bereich Berufsausbildung aktiv?

Wie ist der Kontakt zu den ausbildenden Betrieben?

- Organisation/ Ansprechpartner
- Gegenseitige Informationen

Wo sehen Sie aus der Perspektive der Berufsschule Verbesserungs- oder Unterstützungsbedarf im betrieblichen Teil der Ausbildung?

Gibt es in Ihrer Schule Anknüpfungspunkte für gemeinsame Projekte der Lernorte Berufsschule und Betrieb?

Wobei hätten Sie gern Unterstützung, um den Ausbildungsprozess noch weiter zu verbessern?



AusbildungsMEISTER

Befragung zum Thema „Gute Ausbildung“ aus Sicht von Eltern

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, März 2011

1 | Befragung

Im Rahmen unseres Projektes AusbildungsMEISTER arbeiten wir mit Handwerksunternehmen an einer Verbesserung der Berufsausbildung. Dabei interessieren uns auch die Wünsche und Vorstellungen von Eltern in Bezug auf die zukünftige Berufsausbildung in einem Unternehmen.

Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der Projektarbeit!

Beruf der Mutter: _____

Beruf des Vaters: _____

Geschwisterkinder in der Familie befinden sich bereits in einer Berufsausbildung:

☐ ja, und zwar in folgendem

Beruf: _____

☐ Nein

Geschwisterkinder in der Familie haben bereits eine Berufsausbildung abgeschlossen:

☐ ja, und zwar in folgendem

Beruf: _____

☐ Nein

Welche Ausbildung wünschen Sie sich für Ihr Kind?

Was erwarten Sie von einer guten Ausbildung im Unternehmen für Ihr Kind?

**Was ist Ihnen in der Ausbildung im Betrieb für Ihr Kind wichtig?
Vergeben Sie Schulnoten von 1 (sehr wichtig) - 6 (gar nicht wichtig)**

Kriterien	1 sehr wichtig	2	3	4	5	6 gar nicht wichtig
dass Fachwissen für den Beruf erworben wird						
dass handwerkliche/technische Fähigkeiten entwickelt werden						
eine Ausbildung auf dem neuesten Stand der Technik						
eine gute fachliche Anleitung und die Möglichkeit, das mein Kind Fragen stellen kann						
dass mein Kind während der Ausbildung „echte Arbeit“ für den Betrieb leisten kann (z.B. Kundenaufträge bearbeiten)						
dass mein Kind bei der Bearbeitung von Aufgaben genug Zeit zum Üben und Nachfragen hat						
eine gute technische Ausstattung des Ausbildungsbetriebes						
genügend Lernmaterialien/Arbeitsplätze für die Ausbildung						
eine gute Abstimmung mit der Berufsschule						

Kriterien	1 sehr wichtig	2	3	4	5	6 gar nicht wichtig
dass mein Kind regelmäßig Kontakt zum Ausbilder hat						
dass mein Kind in den Arbeitsalltag des Betriebes eingebunden ist						
gezielte Arbeitszeiten						
eine angemessene Ausbildungsvergütung						
gutes Verhältnis zu den Kollegen						
gutes Arbeitsklima im Betrieb						
die Möglichkeit, übernommen zu werden						
die Möglichkeit, dass sich mein Kind schon während der Ausbildung spezialisieren oder weiterbilden kann (z.B. Fremdsprachen, Computerkenntnisse)						
dass mein Kind Teile der Ausbildung im Ausland absolvieren kann						
dass nach der Ausbildung gute Berufsaussichten und die Möglichkeit zur Meisterschule / Selbständigkeit gegeben sind						



AusbildungsMEISTER

Aktivierende Befragung und Informationen zum Projekt

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, Januar 2011

1 | Daten

In dem Verbundprojekt „Meisterliche Ausbildung im Handwerk Westmecklenburgs – mit Qualität und im Verbund für die Zukunft“ steht die Entwicklung und Sicherung der Qualität betrieblicher Berufsausbildung im Handwerk im Mittelpunkt. Handwerksunternehmen und ihre betrieblichen Ausbilder und Ausbilderinnen können Unterstützung bei der Umsetzung einer verbesserten Ausbildungspraxis erhalten. Um hierfür Ideen entwickeln und für die Handwerksbetriebe passende Angebote erarbeiten zu können, ist es notwendig, die Situation der Betriebe und der Ausbildung einschätzen zu können. Daher bitten wir Sie, folgende Fragen zu beantworten!

Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der Projektarbeit!

Name des Akteurs:

Plz:		Ort:	
Straße:		Nr:	
Ansprechpartner:		Funktion:	
Telefon:		Telefax:	
E-Mail:			

Erfasst durch: ☐ Buggenhagen ☒ Böttcher ☐ Dierker-Refke

--	--	--	--	--	--

Erfasst am:

(Datumsformat: T T M M J J)

Institution:

☐ öffentliches Unternehmen, incl. Körperschaften, Hochschulen	☐ private / kommerzielle Unternehmen	☐ Vereine, gemeinnützige GmbH's etc.	Sonstige
--	---	---	----------

Zu welcher Handwerksbranche gehört Ihre Institution?

Welche Zielgruppe vertritt Ihre Institution?

2 | Informationen zur Ausbildung

Seit wann sind Sie im Bereich Berufsausbildung aktiv?

Mit welchen Berufen haben Sie zu tun?

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Mit welcher Motivation haben Sie dieses Ehrenamt/ diese Aufgabe übernommen?

**Wie ist die Ausbildung in den von Ihnen vertretenen Gewerken/
Innungen/ Sparten/ Berufsschulen organisiert?**

- wer ist zuständig
- mit wem erfolgen Abstimmungen (intern und extern) und wozu
- welche Vorgaben / Dokumente (Berichtsheft, Ausbildungsordnung) zur Ausbildung gibt es
- wer ist für den AZUBI Ansprechpartner

Mit welchen Akteuren haben Sie direkt zu tun?

- welche Themen

Welche Herausforderungen sehen Sie im Hinblick auf die Gewinnung und Auswahl von AZUBIs und die Sicherung des Fachkräftenachwuchses?

Gibt es Hürden oder Probleme bei der Gewinnung und Auswahl der AZUBIs und im eigentlichen Ausbildungsprozess?

- mangelnde Bewerberzahlen in bestimmten Gewerken
- Abbrüche der Ausbildung

Wobei hätten Sie gern Unterstützung, um den Ausbildungsprozess noch weiter zu verbessern?



AusbildungsMEISTER

Befragung zum Thema „Gute Ausbildung“ aus Sicht von Schülern

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, März 2011

1 | Befragung

Im Rahmen unseres Projektes AusbildungsMEISTER arbeiten wir mit Handwerksunternehmen an einer Verbesserung der Berufsausbildung. Dabei interessieren uns auch die Wünsche und Vorstellungen von Schülern in Bezug auf die zukünftige Berufsausbildung in einem Unternehmen.

Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der Projektarbeit!

Alter: _____ ☐ männlich ☐ weiblich

Welchen Beruf möchten Sie später einmal ausüben?

Haben Sie schon Praktika in Unternehmen absolviert? Wenn ja, in welchen?

Was erwarten Sie von einer guten Ausbildung im Unternehmen?

Was ist Ihnen in der Ausbildung im Betrieb wichtig?
Vergeben Sie Schulnoten von 1 (sehr wichtig) - 6 (gar nicht wichtig)

Kriterien	1 sehr wichtig	2	3	4	5	6 gar nicht wichtig
Fachwissen für den Beruf erwerben						
handwerkliche/ technische Fähigkeiten entwickeln						
eine Ausbildung auf dem neuesten Stand der Technik						
eine gute fachliche Anleitung und die Möglichkeit, Fragen zu stellen						
während der Ausbildung „echte Arbeit“ für den Betrieb leisten zu können (z.B. Kundenaufträge bearbeiten)						
bei der Bearbeitung von Aufgaben genug Zeit zum Üben und Nachfragen zu haben						
eine gute technische Ausstattung des Ausbildungsbetriebes						
genügend Lernmaterialien/ Arbeitsplätze für die Ausbildung						
dass die Berufsschule in der Nähe meines Wohnortes und des Ausbildungsbetriebes liegt						

Kriterien	1 sehr wichtig	2	3	4	5	6 gar nicht wichtig
Regelmäßiger Kontakt zum Ausbilder						
eingebunden sein in den Arbeitsalltag des Betriebes						
geregelte Arbeitszeiten						
eine angemessene Ausbildungsvergütung						
gutes Verhältnis zu den Kollegen						
gutes Arbeitsklima im Betrieb						
die Möglichkeit, übernommen zu werden						
die Möglichkeit, mich schon während der Ausbildung zu spezialisieren oder weiterzubilden (z.B. Fremdsprachen, Computerkenntnisse)						
Teile der Ausbildung im Ausland absolvieren zu können						
nach der Ausbildung selbst Meister zu werden oder mich selbstständig zu machen						



AusbildungsMEISTER

Aktivierende Befragung und Informationen zum Projekt

**itf Innovationstransfer- und
Forschungsinstitut Schwerin e.V.**

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin
Telefon: +49 (0) 385 488 378 10
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: info@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Schwerin, Januar 2011

1 | Unternehmensdaten

In dem Verbundprojekt „Meisterliche Ausbildung im Handwerk Westmecklenburgs – mit Qualität und im Verbund für die Zukunft“ steht die Entwicklung und Sicherung der Qualität betrieblicher Berufsausbildung im Handwerk im Mittelpunkt. Handwerksunternehmen und ihre betrieblichen Ausbilder und Ausbilderinnen können Unterstützung bei der Umsetzung einer verbesserten Ausbildungspraxis erhalten. Um hierfür Ideen entwickeln und für die Handwerksbetriebe passende Angebote erarbeiten zu können, ist es notwendig, die Situation der Betriebe und der Ausbildung einschätzen zu können. Daher bitten wir Sie, folgende Fragen zu beantworten!

Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der Projektarbeit!

Name des Unternehmens:

Plz:	Ort:
Straße:	Nr:
Ansprechpartner:	Funktion:
Telefon:	Telefax:
E-Mail:	

Erfasst durch: ☐ Buggenhagen ☐ Böttcher ☐ Dierker-Refke

--	--	--	--	--	--

Erfasst am:

(Datumsformat: T T M M J J)

Rechtsform des Unternehmens / der Organisation

☐ öffentliches Unternehmen, incl.Körperschaften, Hochschulen	☐ private / kommerzielle Unternehmen	☐ Vereine, gemeinnützige GmbH's etc.	☐ Sonstige
---	---	---	-----------------------------------

Zu welcher Handwerksbranche gehört Ihr Unternehmen?

Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihr Unternehmen?

Gesamt (einschl. Inhaber u. mithelfende Fami- lienangehörige)	davon		davon Auszubildende	davon	
	weiblich	männlich		weiblich	männlich

Wie teilt sich die Gesamtanzahl der Mitarbeiter/innen nach dem Alter auf?

< 25 Jahre	25 – 45 Jahre	45 – 55 Jahre	> 55 Jahre

Wie teilt sich die Gesamtanzahl der Beschäftigten nach Unternehmensbereichen auf?

Geschäfts- führung/ Inhaber	mittleres Manage- ment	Verwaltung	Produktion	Lager/ Logistik	Vertrieb	Sonstige MA (Hilfskräfte etc.)

2 | Informationen zur Ausbildung

Seit wann bildet Ihr Unternehmen aus?

In welchen Berufen bildet Ihr Unternehmen aus?

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Beruf:

Ausbildungsdauer:

Warum bilden Sie aus?

Wie ist die Ausbildung in Ihrem Betrieb organisiert?

- wer ist zuständig
- mit wem erfolgen Abstimmungen (intern und extern) und wozu
- welche Vorgaben / Dokumente (Berichtsheft, Ausbildungsordnung) zur Ausbildung gibt es
- wer ist für den AZUBI Ansprechpartner

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Wer sind die ausbildungsverantwortlichen Mitarbeiter in Ihrem Betrieb und welche Qualifikation haben diese mit Blick auf die Ausbildung?

Wie erfolgt die Gewinnung und Auswahl der AZUBIs?

- zeitlich, wie lange vor Beginn eines neuen Ausbildungsjahres
- welcher Aufwand, Umfang der Suche
- wie und mit welchen Mitteln wird gesucht
- wer kümmert sich um das Bewerbungsverfahren
- welche Kriterien werden bei der Auswahl der Azubis angelegt

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Gibt es Hürden oder Probleme bei der Gewinnung und Auswahl der AZUBIs und im eigentlichen Ausbildungsprozess?

- Abbrüche der Ausbildung, wenn ja, was waren die Gründe

Wobei hätten Sie gern Unterstützung, um den Ausbildungsprozess noch weiter zu verbessern?

Kontakt



itf Innovationstransfer- und Forschungsinstitut Schwerin e.V.

Pamela Buggenhagen
Geschäftsführerin

Gutenbergstraße 1
D-19061 Schwerin

Telefon: +49 (0) 385 488 378 11
Telefax: +49 (0) 385 488 378 15
E-Mail: p.buggenhagen@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de

Nadine Böttcher

Telefon: +49 (0) 385 488 378 17
E-Mail: boettcher@itf-schwerin.de
Internet: www.itf-schwerin.de



Kreishandwerkerschaft Schwerin

Torsten Gebhard
Geschäftsführer

Ellerried 1

D-19061 Schwerin

Telefon: +49 (0) 385 76 180 32
Telefax: +49 (0) 385 76 180 39
E-Mail: info@kreishandwerkerschaft-schwerin.de
Internet: www.kreishandwerkerschaft-schwerin.de

Nicole Dierker-Refke

Telefon: +49 (0) 385 76 180 38
E-Mail: n.dierker-refke@kreishandwerkerschaft-schwerin.de



Fragebogen zur Fachkräftesicherung im Handwerk

1. Wollen Sie derzeit oder in den kommenden Monaten Fachkräfte einstellen?
 - ☐ Nein, in unserem Betrieb sind alle Stellen besetzt (bitte weiter mit Frage 3)
 - ☐ Ja, wir suchen qualifizierte Mitarbeiter
2. Wie viele offene Stellen für Fachkräfte gibt es in Ihrem Betrieb?
 - ___ Stelle(n) für Handwerksmeister
 - ___ Stelle(n) für Handwerksgesellen
 - ___ Stelle(n) für Personen mit anderer Berufsausbildung (z.B. technisch oder kaufmännisch)
 - ___ Stelle(n) für Hochschulabsolventen (z.B. Ingenieure, Betriebswirte)
3. Wie gestaltet sich seit den letzten beiden Jahren die Personalbeschaffung von Fachkräften für Ihren Betrieb?
 - ☐ Unproblematisch, wir können fehlendes Personal problemlos ersetzen (bitte weiter mit Frage 5)
 - ☐ Erhöhter Aufwand erforderlich, wir müssen längere Zeit suchen
 - ☐ Geeignetes Personal ist trotz starker Bemühungen nicht zu finden
4. Was sind die Hauptprobleme für eine Stellenbesetzung? (Mehrfachnennungen möglich)
 - ☐ Keine Bewerber auf die Stelle
 - ☐ Qualifikation der Bewerber entspricht nicht den Anforderungen
 - ☐ Gehaltsforderungen zu hoch
 - ☐ Bewerber sind nicht mobil
 - ☐ Stelle ist befristet
 - ☐ Von der Arbeitsagentur Vermittelte sind oft nicht arbeitsbereit
 - ☐ Von der Arbeitsagentur Vermittelte sind oft nicht qualifiziert
 - ☐ Sonstige Probleme _____
5. Hatten Sie im letzten Ausbildungsjahr Probleme, Ihre Ausbildungsplätze zu besetzen?
 - ☐ Nein
 - ☐ Ja, wir mussten Ausbildungsplätze unbesetzt lassen
 - ☐ Ja, wir mussten lange suchen
 - ☐ Betrieb bildet generell nicht aus
6. Wie viele Ihrer Beschäftigten werden in den nächsten fünf Jahren in den Ruhestand gehen?
 - ___ Personen
7. Über welchen Zeitraum planen Sie Ihre Personalentwicklung?
 - ☐ Kurzfristig, eher nach Bedarf
 - ☐ Mittelfristig, bis zu drei Jahren
 - ☐ Langfristig, über drei Jahre hinaus



Fragebogen zur Fachkräftesicherung im Handwerk

8. Was tun Sie oder wollen Sie in Ihrem Betrieb tun, um Ihre Fachkräfte in der Zukunft zu sichern? (Mehrfachnennungen möglich)

	Wird bereits praktiziert	Wollen wir praktizieren
Eigene Ausbildung verstärken	☐	☐
Weiterbildung der Mitarbeiter verstärken	☐	☐
Familienfreundlichere Maßnahmen einführen	☐	☐
Ältere Mitarbeiter länger im Beruf halten	☐	☐
Verstärkt mit Zeitarbeitsunternehmen kooperieren	☐	☐
Arbeitsagenturen bzw. private Arbeitsvermittler nutzen	☐	☐
Einstellung und Ausbildung von Frauen verstärken	☐	☐
Einstellung und Ausbildung von Migranten verstärken	☐	☐
Neue Möglichkeiten der Arbeitnehmerfreizügigkeit nutzen	☐	☐
Übertarifliche Bezahlung/freiwillige soziale Leistungen	☐	☐
Betriebliche Aufgaben auslagern/Subunternehmen einsetzen	☐	☐
Gar nichts	☐	☐

9. Welche Möglichkeiten zur Gewinnung von Fachkräften und Auszubildenden nutzen Sie bereits in Ihrem Betrieb bzw. sind für Sie vorstellbar?

	Wird bereits genutzt	Wollen wir nutzen
Initiativbewerbungen	☐	☐
Arbeitsagentur – Arbeitgeberservice - Berufsbildungszentrum	☐	☐
Jobbörsen	☐	☐
Übernahme von Zeitarbeitnehmern in reguläre Beschäftigung	☐	☐
Stellenanzeigen in Printmedien	☐	☐
Praktikumsplätze	☐	☐
Schülerpraktikumsplätze	☐	☐
Tag der offenen Tür im Betrieb	☐	☐
Präsentationen auf Berufsfindungsmessen	☐	☐
Netzwerke wie Xing oder Facebook	☐	☐
Internetauftritt des Betriebes	☐	☐
Übernahme von Schulpatenschaften	☐	☐
Finanzielle Investition in Personalberatung/private Stellenvermittlung oder Berufseinstiegsprogramme	☐	☐

10. Wie kann die Kreishandwerkerschaft Schwerin Sie und Ihren Betrieb beim Umgang mit dem Fachkräftemangel unterstützen?

- ☐ Organisation und Vermittlung von Praktikumsplätzen
- ☐ Organisation und Durchführung von Berufsfindungs- und Recruitingmessen
- ☐ Organisation und Vermittlung von Hochschul-, Schul- und Kitapatenschaften
- ☐ Unterstützung beim Erstellen der Stellenanzeige in Print- und Onlinemedien
- ☐ Unterstützung beim Bewerberauswahlverfahren
- ☐ Beratung in ausbildungsspezifischen Fragen
- ☐ Organisation und Durchführung von Weiterbildungen für Führungskräfte und Mitarbeiter
- ☐ Unterstützung beim Umgang mit den Neuen Medien



Liebe Auszubildende,

Im März 2013 wird der Landesinnungsverband des Fleischerhandwerks M-V einen Tag seiner jährlichen Verbandstagung dem Thema Ausbildung widmen. Es soll darüber diskutiert werden, wie man Auszubildende finden kann, wie das Image des Berufsbildes verbessert werden kann und was in der Ausbildung besser gemacht werden kann.

Ihre Meinung ist für uns wichtig, um zu sehen, an welchen Stellen der Berufsausbildung sowohl Ihr Ausbildungsbetrieb aber auch die Berufsschule sich verbessern kann. Die Befragung ist völlig anonym. Ein Rückschluss auf eine einzelne Person ist nicht möglich und auch nicht gewünscht. Die Aussagen in diesem Fragebogen beziehen sich auf Ihre persönliche Meinung, d. h. es gibt kein "richtig" oder "falsch". Bitte bearbeiten Sie die Fragen offen und ehrlich. Sollten Sie im 1. Lehrjahr sein und nicht alle Fragen beantworten können, dann überspringen Sie diese einfach.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

I. allgemeiner Teil:

1. Ich lerne folgenden Beruf:

☐ Fleischer / in ☐ Fleischereifachverkäufer / in

Alter: _____

2. Ich bin ☐ männlich ☐ weiblich

3. Ich bin im folgenden Lehrjahr:

☐ 1. Lehrjahr ☐ 2. Lehrjahr ☐ 3. Lehrjahr

4. Ich besuche folgende Berufliche Schule:

- ☐ Berufliche Schule des Landkreises Ludwigslust
☐ Berufliche Schule des Landkreises Mecklenburgische Seenplatte, Sitz Malchin
☐ Berufliche Europaschule des LK Vorpommern-Eggesin, Nebenstelle Pasewalk

5. Welche allgemeinbildende Schule haben Sie vor Ihrer Ausbildung besucht?

☐ Förderschule ☐ Hauptschule ☐ Realschule ☐ Gymnasium

6. Wie sind Sie auf die Ausbildung / Berufswunsch im Fleischerhandwerk gekommen?

7. Würden Sie sich nochmal für Ihren jetzigen Ausbildungsberuf entscheiden?

- ☐ ja Warum: _____
☐ nein Warum: _____

8. In meiner Ausbildung fühle ich mich:

☐ überfordert ☐ unterfordert ☐ weder noch

9. Mit meiner Ausbildung bin ich insgesamt:

☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ noch zufrieden ☐ unzufrieden ☐ sehr unzufrieden

10. Haben Sie schon mal eine Ausbildung abgebrochen?

☐ Ja ☐ Nein

Falls ja: Warum und in welchem Beruf? _____

11. Ich habe Probleme, mich nach meiner Ausbildung in meiner Freizeit zu erholen?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

12. Meine Ausbildungsvergütung beträgt brutto _____ EUR / Stunde

Das sind netto (nach Abzug der Lohnnebenkosten) _____ EUR / Stunde

13. Die Ausbildungsvergütung erhalte ich regelmäßig:

☐ Ja ☐ Nein

14. Ich möchte künftig weiter im Fleischerhandwerk tätig sein:

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

15. Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

16. Ich habe vor später den Meistertitel zu erwerben bzw. mich zur Verkaufsleiterin weiterzubilden?

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

17. Ich arbeite in einem Innungsbetrieb?

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß ich nicht

18. Ich weiß, was eine Innung ist und welche Interessen sie vertritt:

☐ Ja ☐ Nein

19. Wie haben Sie sich über Ihren jetzigen Ausbildungsberuf informiert?

☐ über das Internet ☐ über Facebook ☐ über Freunde und Bekannte

☐ über Zeitungen ☐ über Berufsmessen ☐ über das BIZ / Arbeitsagentur

☐ über ein freiwilliges Praktikum ☐ über ein Schülerpraktikum

☐ Sonstiges _____

20. Wie haben Sie Ihren jetzigen Ausbildungsbetrieb gefunden?

- ☐ über Kontakte von Bekannten/Verwandten ☐ Zeitungsinserat
☐ über Facebook ☐ Internet-Jobbörsen ☐ Initiativbewerbung
☐ über ein Praktikum im Beruf ☐ über ein Praktikum im jetzigen Ausbildungsbetrieb
☐ Vermittlung durch die Agentur für Arbeit
☐ Sonstiges _____

21. War Ihr jetziger Ausbildungsberuf (bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- ☐ Ihr Wunschberuf ☐ ein Beruf, unter mehreren, die in Frage kamen
☐ eine Alternative, an die Sie ursprünglich nicht gedacht haben
☐ eine Notlösung, weil Sie keinen anderen Ausbildungsplatz bekommen haben

22. Ich übe meinen Lehrberuf gerne aus

- ☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

23. Durch meinen Beruf werde ich in der Gesellschaft anerkannt?

- ☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

24. Haben Sie schon einmal ernsthaft daran gedacht, Ihre Ausbildung abzubrechen?

- ☐ Ja ☐ Nein

II. Ausbildung im Betrieb:

25. Mein Betrieb hat folgende Größe (inkl. der Azubis):

- ☐ 1-5 Mitarbeiter ☐ 6-15 Mitarbeiter ☐ über 16 Mitarbeiter

26. Wieviele Azubis sind außer Ihnen im Ausbildungsbetrieb? _____

27. Was mir in unserem Betrieb besonders gut gefällt:

28. Was mich in unserem Betrieb besonders stört:

29. Ich habe eine(n) Ausbilder(in) in meinem Betrieb:

- ☐ ja ☐ nein

Falls ja, mein(e) Ausbilder(in) steht mir am Ausbildungsplatz zur Verfügung:

- ☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

30. Mein(e) Ausbilder(in) erklärt mir Arbeitsvorgänge:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

31. Ich werde von meinen Ausbildern meiner Meinung nach,
korrekt behandelt:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

32. Im Betrieb steht jederzeit ein Ausbilder als Ansprechpartner zur Verfügung,
wenn Sie mit einer Arbeitsaufgabe nicht zurecht kommen.

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

33a Die betrieblichen Ausbilder erklären Ihnen die Arbeitsaufgaben verständlich.

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

33b Andere Mitarbeiter erklären mir Arbeitsvorgänge:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

34. Stehen Ihre beruflichen Ausbilder in engem Kontakt zu Ihren Berufsschullehrern?

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

35. Würden Sie sich nochmal für Ihren jetzigen Ausbildungsbetrieb entscheiden?

☐ Ja ☐ Nein Warum nicht: _____

36. Würden Sie Ihren jetzigen Ausbildungsbetrieb im Freundeskreis weiterempfehlen?

☐ Ja ☐ Nein

37. Was könnte Ihr Ausbildungsbetrieb in der Ausbildung verbessern?

38. Ich kenne meinen Ausbildungsplan (sachlich-zeitliche Gliederung der Ausbildungsinhalte)

☐ Ja ☐ Nein ☐ ein bisschen

*Die folgenden Fragen sind nur an diejenigen gerichtet, die Ihren Ausbildungsplan kennen,
alle anderen machen mit Frage 41 weiter*

39. Die Vereinbarungen aus dem Ausbildungsplan werden eingehalten:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

40. Ich muss Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zu meinem Ausbildungsplan gehören:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

*Falls ja: Pro Woche verbringe ich durchschnittlich _____ Stunden mit diesen
ausbildungsfremden Tätigkeiten.*

41. Die fachliche Qualität der Ausbildung im Betrieb ist meiner Meinung nach:

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht ☐ sehr schlecht

42. Pro Woche arbeite ich durchschnittlich _____ Stunden (einschließlich Berufsschule)

43. Ich arbeite an durchschnittlich _____ Tagen pro Woche im Betrieb.

44. Der Berufsschulunterricht wird auf meine Arbeitszeit angerechnet:

☐ Ja ☐ Nein

45. Ich mache regelmäßig Überstunden:

☐ Ja ☐ Nein

Falls ja: Pro Woche leiste ich durchschnittlich ca. _____ Überstunden.

46. Wie wird der Ausgleich von Überstunden für Auszubildende bei Ihnen im Betrieb geregelt?

☐ werden mit Freizeit ausgeglichen ☐ werden bezahlt ☐ weder noch

☐ weiß ich nicht

47. Ich habe _____ Tage Urlaub im Jahr. Es handelt sich hierbei um:

☐ "Werktage" (Mo-Sa) oder um ☐ "Arbeitstage" (Mo-Fr)

48. Meine Wünsche bezüglich des Urlaubszeitpunktes werden berücksichtigt:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

49. Ich bekomme meinen Urlaub max. für _____ Wochen zusammenhängend genehmigt.

50. Mein Urlaub wurde schon mal kurzfristig gestrichen:

☐ Ja ☐ Nein

51. Erhalten Sie regelmäßige Belehrungen zum Arbeitsschutz (Unfallverhütungsvorschriften etc.)?

☐ Ja ☐ Nein

52. Ich erhalte spezielle Schulungen vom Betrieb?

☐ Ja Welche? _____

☐ Nein

53. Werden Sie von Ihrem Ausbildungsbetrieb in der erforderlichen Qualität / Quantität auf die Zwischen- und Gesellenprüfung / Abschlussprüfung vorbereitet?

☐ Ja ☐ Nein

54. Wurde Ihnen gleich mit Beginn der Ausbildung eine Perspektive nach Ihrer Ausbildung geboten?

☐ Ja ☐ Nein

55. Die Berichtshefte werden regelmäßig kontrolliert und besprochen?

☐ ja ☐ nein

56. Ihre Arbeitsergebnisse werden ausgewertet und besprochen.

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

57. Gute Leistungen werden gelobt?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

58. Es werden mit Ihnen monatliche Lernziele vereinbart?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

59. Werden Sie angespornt, sich beruflich immer weiter zu bilden?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

60. Das Interesse beruflich voran zu kommen wird geweckt?

☐ ja ☐ nein

61. Im Betrieb werden Sie regelmäßig gefragt, wie zufrieden Sie mit Ihrer Ausbildung sind:

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

62. Im Betrieb teilt man Ihnen regelmäßig mit, welche Lernfortschritte Sie machen?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

63. Sie können bei organisatorischen oder fachlichen Problemen jederzeit zur Geschäftsführung oder zu Ihrem Ausbilder gehen?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

64. Bekommen Sie Aufgaben übertragen, die Sie selbständig lösen dürfen?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

65. Ich bringe eigene Ideen zu fachlichen oder organisatorischen Dingen in die betriebliche Ausbildung ein?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

66. Ich hatte die Möglichkeit mich schon während der Ausbildung zu spezialisieren oder weiterzubilden (bspw. Käseseminar, Gemüse schnitzen, Kochkurse)

☐ Ja ☐ Nein

67. Wenn ich Arbeitsaufgaben nicht verstehe, frage ich nach

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

Falls selten oder nie: Warum?

68. Ich gehe gerne in den Betrieb

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

69. Die Kollegen im Betrieb behandeln mich respektvoll

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

70. Das Arbeitsklima im Betrieb ist sehr gut

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

71. Ich würde nach meiner Ausbildung gerne als Geselle / Angestellte in meinem Ausbildungsbetrieb arbeiten

☐ Ja ☐ Nein

III. Ausbildung in der Berufsschule:

72. Die fachliche Qualität meines Berufsschulunterrichts finde ich:

☐ sehr gut ☐ gut ☐ ausreichend ☐ schlecht ☐ sehr schlecht

73. Ich werde von den Berufsschullehrern korrekt behandelt:

☐ Ja ☐ Nein

74. Die Berufsschullehrer haben ein offenes Ohr für meine Probleme, die die Ausbildung betreffen.

☐ Ja ☐ Nein

75. Was könnte die Berufsschule in der Ausbildung verbessern?

76. Welches Lernfeld gefällt Ihnen in der Berufsschule besonders gut und warum?

77. Welches Lernfeld mögen Sie gar nicht ? Warum?

78. Wie beurteilen Sie die technische Ausstattung (Maschinen etc.) in Ihrer Berufsschule?

☐ sehr gut ☐ gut ☐ befriedigend ☐ ausreichend ☐ mangelhaft

79. Wie beurteilen Sie Erreichbarkeit Ihrer Berufsschule?

☐ sehr gut ☐ gut ☐ befriedigend ☐ ausreichend ☐ mangelhaft

80. Werden Sie von Ihrer Beruflichen Schule in der erforderlichen Qualität / Quantität auf die Zwischen- und Gesellenprüfung / Abschlussprüfung vorbereitet?

☐ Ja ☐ Nein

81. Die Lehrbücher und Ausbildungsmaterialien sind für alle Lehrlinge vorhanden?

☐ immer ☐ häufig ☐ manchmal ☐ selten ☐ nie

82. Die Berufsschullehrer geben Ihre Noten an den Ausbildungsbetrieb weiter:

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

IV. Wie wichtig ist Ihnen, dass....

... Ihre Noten auf dem Abschlusszeugnis der Berufsschule gut ausfallen werden?

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Abschlussprüfung gut ausfallen wird?

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Ausbildung die Grundlage dafür schafft, dass Sie sich beruflich selbständig machen können?

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihr Berichtsheft regelmäßig kontrolliert wird?

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie regelmäßig gefragt werden, wie Sie mit der Ausbildung zu recht kommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Ausbilder genügend Zeit zur Besprechung Ihrer Arbeitsergebnisse haben

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie sich mit anderen Auszubildenden im Betrieb regelmäßig austauschen können

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie wichtige Regeln und Vorschriften schriftlich mitgeteilt bekommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Ausbilder Ihnen genau mitteilen, was sie von Ihnen erwarten

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie eigene kleine Projekte in der Ausbildung übertragen bekommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie Ihre Klausuren und Noten mit dem Ausbilder besprechen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Themen aus der Berufsschule im Betrieb besprochen werden

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie im Betrieb gut auf Ihre Prüfungen vorbereitet werden

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie bei neuen Aufgaben genügend Übungszeit bekommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie bei neuen Aufgaben auch mal Fehler machen dürfen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Ausbilder Sie bei schlechten Leistungen kritisieren, ohne verletzend zu werden

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihre Ausbilder Sie für gute Arbeit loben

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie eigene Ideen in die Arbeit einbringen dürfen.

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Ihr Betrieb den Erwerb von Zusatzqualifikationen (z. B. Käseseminar, Gemüse schnitzen) fördert

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie gern zur Arbeit kommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie schon während der Ausbildung genügend Geld verdienen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

... Sie eine Perspektive im Ausbildungsbetrieb geboten bekommen

☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ bedingt wichtig ☐ egal

Was ist Ihnen sonst noch wichtig ? Wo gibt es Probleme?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!!!



Rückantwort freie Ausbildungs- und Praktikaplätze 2013

Kreishandwerkerschaft Schwerin

Ellerried 1

19061 Schwerin

Fax: 0385/76 18 039

E-Mail: info@kreishandwerkerschaft-schwerin.de

☐ **freie Lehrstellen**

Ausbildungsberuf	An- zahl	gewünschte Vorbildung

☐ **alle Lehrstellen besetzt / keinen Bedarf**

☐ **freie Praktikaplätze, Zeitraum.....**

☐ **freie Plätze für Ferienarbeit**

- ☐ Winterferien, ab.....
- ☐ Sommerferien, ab.....
- ☐ Sonstige, ab.....

Firma _____

Straße _____

PLZ, Ort _____

Der Mix macht's...



Wege zur Gewinnung von
geeigneten Auszubildenden

Ausbildungs-

M

A

R

K

E

T

I

N

G

Einführung

Fleischermeister Korff, 58 Jahre alt, betreibt eine Fleischerei mit zwei Filialen und einem Partyservice. Auf den Bauernmärkten der Region ist die Fleischerei Korff auch immer vertreten. Fleischer Korff ist dafür verantwortlich, dass die Fleischerei läuft. Er holt Angebote und Aufträge ein, hilft da aus, wo Not am Mann ist, ob beim Zerlegen der Ware, Kuttern oder im Partyservice. Er holt und liefert die Ware und schaut bei den Filialen nach dem Rechten. Die Ehefrau des Fleischermeisters ist für das Büro und die Buchhaltung zuständig. Herr Korff hat einen Sohn und bereits eine Enkelin. Sein Sohn hat sich jedoch für einen anderen Beruf entschieden. Weiterhin sind neun Mitarbeiter (drei Fleischergesellen, sechs Fachverkäuferinnen im Lebensmittelhandwerk, Spezialisierung Fleischerei) bei Fleischer Korff angestellt.

Auszubildende hat Fleischer Korff zurzeit nicht, es hatte sich im letzten Jahr einfach keiner beworben. Aber Herr Korff hat bereits die Jahre davor ausgebildet. Er „nimmt“ immer nur einen Auszubildenden für drei Jahre, d.h. er bildet den einen Auszubildenden aus, bevor er einen neuen Auszubildenden einstellt.

Bei einem Gespräch mit seiner Frau wird Fleischermeister Korff wieder bewusst, dass er dringend etwas tun muss. Sein Altgeselle ist 62 Jahre und wird in absehbarer Zeit in Rente gehen. Von den beiden anderen Gesellen ist einer ein ehemaliger Auszubildender, Jens, der nun überlegt, ob er seinen Fleischermeister macht. Wird Fleischer Korff also in zehn Jahren seine Fleischerei abschließen müssen oder kann er die Fleischerei an einen fähigen Mitarbeiter übergeben? Auch in den Filialen, im Verkauf und beim Partyservice wird Unterstützung benötigt.

Fleischer Korff beschließt, dieses Jahr wieder auszubilden. Aber wie kommt er an motivierte und geeignete Bewerber? Er weiß, dass es um das Image der Ausbildung im Fleischerhandwerk nicht gut bestellt ist und die wenigen Schüler sich eher in die Regionen Hamburg und Lübeck bewerben.

Er fragt sich, wie soll er jetzt vorgehen?

Das Handwerk, die Wirtschaftsmacht von nebenan, steht in Mecklenburg-Vorpommern vor einer der größten Herausforderungen: Jugendliche für das Handwerk zu begeistern und dadurch Fachkräfte für das Handwerk und die Region zu sichern.

Auch bei momentaner anziehender Konjunktur droht in Mecklenburg-Vorpommern ohne intensive Aus- und Weiterbildungsaktivitäten und angesichts der Entwicklung zentraler Rahmenbedingungen wie dem Wandel vom traditionellen Handwerk zum Dienstleistungsgeschäft, die demografischen Veränderungen, der Globalisierung und der technologischen Entwicklung ein erheblicher Fach- und Führungskräftemangel.

Der Ausbildungsmarkt ist in Bewegung. Zwischen ausbildungswilligen Unternehmen ist ein starker Wettbewerb um jeden einzelnen ausbildungsinteressierten Jugendlichen entbrannt. Für einige Betriebe ist dieser Kampf jedoch jetzt schon härter als für andere. Denn nicht jeder Beruf steht auf der Wunschliste der Jugendlichen ganz oben. Das Image der Handwerksberufe ist angeschlagen. Körperliche Anstrengungen, schmutzige Hände, Arbeiten auf Baustellen, rauer Umgangston – diese Ansichten von handwerklichen Berufen machen die Suche und vor allem das Finden von Auszubildenden nicht leichter.

Umso wichtiger ist es, dass die Handwerksbetriebe ihre Stärken präsentieren und in dieser auftragsstarken Zeit geeignete Bewerber gewinnen und binden können. Diese Mappe will Handwerksbetriebe bei einem erfolgreichen Ausbildungsmarketing unterstützen.

Sie besteht aus folgenden Teilen:

Teil A – Ausbildungsmarketing - Allgemein

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden

Teil C – Personalauswahl

Teil D – Bindung von Bewerbern

Teil E – Beispiele und Vorlagen

Informationsmaterial wie z. B. Flyer mit Informationen über das Berufsbild, Aufkleber oder auch Postkarten können über die Innungen oder Kammern angefordert werden.

In diesem Leitfaden wird zugunsten der besseren Lesbarkeit auf Doppelbezeichnungen wie z. B. der/die Bewerber/in bewusst verzichtet. Dennoch werden sowohl männliche als auch weibliche Personen angesprochen, wenn z. B. die Bezeichnung „Bewerber“ oder „Lehrling“ verwendet wird.

Inhalt



Teil A – Ausbildungsmarketing - allgemein

- ☐ Definition
- ☐ Ziele
- ☐ Vorteile
- ☐ Beispiel Ausbildungsmarketingmix



Teil B – Gewinnung von Auszubildenden

- ☐ Vorgehensweise zur Gewinnung von Auszubildenden
- ☐ Analyse des Ausbildungsmarktes
- ☐ Klärung der Ziele
- ☐ Attraktivität des Ausbildungsplatzes gestalten
- ☐ Ausbildungsmarktstrategie
- ☐ Erfolgskontrolle
- ☐ Unterstützungsleistungen



Teil C – Personalauswahl

- ☐ Ablauf Personalauswahlverfahren
- ☐ Festlegung von Anforderungen
- ☐ Sichtung der Bewerbungsunterlagen
- ☐ Vorbereitung Auswahl-/Vorstellungsgespräch
- ☐ Ablauf Auswahl-/Vorstellungsgespräch
- ☐ Arbeitsprobe (praktische Aufgabenstellung)
- ☐ Bewertung und Entscheidung



Teil D – Bindung von Bewerbern an das Unternehmen



Teil E - Beispiele und Vorlagen

- ☐ Anforderungsprofil
- ☐ Beispiel Vergleich Bewerbungsunterlagen zwischen Bewerbern
- ☐ Beispiel Beurteilungsbogen Auswahlgespräch

Teil A – Ausbildungsmarketing allgemein

✓ **Definition:** Ausbildungsmarketing umfasst alle Maßnahmen und Aktivitäten, um alle offenen Ausbildungsplätze mit geeigneten, qualifizierten Bewerbern besetzen und diese an das Unternehmen binden zu können.

✓ **Ziele** eines gelungenen Ausbildungsmarketings sind:

- Wecken von Aufmerksamkeit und Interesse der potentiellen Bewerber
- Auswahl und Einstellung geeigneter Bewerber
- Langfristige Bindung der Auszubildenden an das Unternehmen

✗ Bei allen Aktivitäten und Maßnahmen ist das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) zu beachten. Unzulässig ist eine Ungleichbehandlung auf Grund von

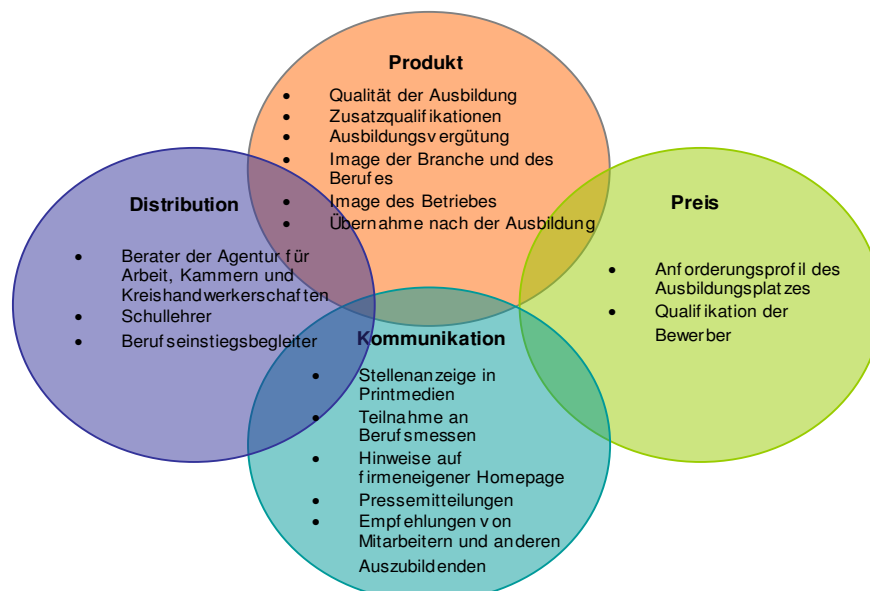
- ❖ Geschlecht,
- ❖ Rasse oder ethnischer Herkunft,
- ❖ Religion und Weltanschauung,
- ❖ Behinderung,
- ❖ Alter
- ❖ sexueller Identität

Beispiel: **Junger, dynamischer Mann** für Ausbildung zum ... gesucht.

✓ **Vorteile**, die sich aus einem erfolgreichen Ausbildungsmarketing für das Ausbildungsunternehmen ergeben, sind:

- Schaffung von Voraussetzungen für die Einstellung geeigneter Bewerber
- Steigerung der Anzahl der Bewerbenden
- Sicherung der Qualität des beruflichen Nachwuchses
- Verringerung des Aufwandes für die Suche nach geeigneten Bewerbern
- Vermittlung eines realistischen Einblicks in den späteren Beruf und dadurch Reduzierung des Abbruch- und Konfliktpotentials
- Optimierung der Ausbildungsqualität
- Verbesserung des positiven Arbeitgeber-/ Unternehmensimage
- Vergrößerung des Bekanntheitsgrades des Unternehmens.

✓ **Beispiel Ausbildungsmarketingmix:**



Teil B – Gewinnung von Auszubildenden



Vorgehensweise zur Gewinnung von Auszubildenden:

- ☐ Analyse des Ausbildungsmarktes
 - Welche Zielgruppe soll erreicht werden?
 - Wie sieht die Nachfrage nach Ausbildungsplätzen in dem Berufsbild z. Zt. aus?
 - Welche direkten Mitbewerber (Unternehmen) gibt es?
 - Wie sieht die Ausbildungsinfrastruktur z. B. Entfernungen Berufsschule – Ausbildungsstätte aus?
- ☐ Klärung der Ziele
 - Wie viele Ausbildungsplätze sollen besetzt werden?
 - In welchen Berufen können Ausbildungsplätze angeboten werden?
 - Welche Anforderungen werden an den Bewerber gestellt?
- ☐ Ausbildungsangebot
 - Was wird potentiellen Bewerbern angeboten?
 - Womit wird sich von anderen Mitbewerbern abgehoben?
 - Welche Vorteile und Nutzen hat ein potentieller Bewerber, wenn er sich für den angebotenen Ausbildungsplatz entscheidet?
- ☐ Strategie des Ausbildungsmarketings
 - Wie können die Ziele erreicht werden?
 - Mit welchem Marketingmix (Instrumente, Methoden) werden die Ziele erreicht?
 - Wie sieht der Aktionsplan aus? (Welche Maßnahmen, in welcher Reihenfolge?)
- ☐ Erfolgskontrolle
 - War das Marketingkonzept erfolgreich?
 - Welche Rekrutierungswege, Instrumente und Methoden haben zum Erfolg geführt?
 - Welche Kosten/welcher Aufwand waren mit den Kommunikationswegen verbunden?

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden



Analyse des Ausbildungsmarktes

- ☐ Welche Zielgruppe soll erreicht werden?
- ☐ Wie sieht die Nachfrage nach Ausbildungsplätzen in dem Berufsbild z. Zt. aus?
- ☐ Welche direkten Mitbewerber (Unternehmen) gibt es?
- ☐ Wie sieht die Ausbildungsinfrastruktur z. B. Entfernungen Berufsschule – Ausbildungsstätte aus?



Klärung der Ziele

- ☐ Anzahl der Ausbildungsplätze festlegen
 - mehrere Jugendliche zur gleichen Zeit ausbilden
 - Lerneffekte bei den Auszubildenden können höher sein
 - Fluktuationen werden aufgefangen
 - langfristige Planung möglich
- ☐ Überblick über Berufsbilder verschaffen, die ausgebildet werden sollen
 - Entsprechen diese noch den Anforderungen der Arbeits- und Prozessabläufe im Betrieb
 - Können andere Berufsbilder als bisher angeboten werden?
 - evtl. auch im Büro?
- ☐ Anforderungsprofil aufgrund der Tätigkeitsbereiche erstellen
 - Welche Anforderungen **muss** der potentielle Bewerber erfüllen z. B. Grundkenntnisse Mathematik
 - Welche Anforderungen **soll** der potentielle Bewerber erfüllen z. B. Grundkenntnisse in Word
 - Welche Anforderungen **kann** der potentielle Bewerber erfüllen z. B. Fremdsprachenkenntnisse
- ☐ Zielgruppe für Ausbildungsplatzangebot erweitern:
 - Jugendliche mit geringerem Schulabschluss oder schlechterem Notendurchschnitt
 - Jugendliche mit Migrationshintergrund
 - weibliche Jugendliche
 - junge Mütter und Väter (Teilzeitausbildung)



Beachtung **angemessenes**

Verhältnis der Zahl der Auszubildenden zur Zahl der Fachkräfte

1-2 Fachkräfte = 1 Auszubildende/r

3-5 Fachkräfte = 2 Auszubildende

6-8 Fachkräfte = 3 Auszubildende
je weitere

3 Fachkräfte = 1 Auszubildende/r

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden



Attraktivität des Ausbildungsplatzes gestalten

- ☐ Gute Ausbildungsqualität sichern
 - Rechtliche Rahmenbedingungen beachten
 - Einhaltung Arbeits- und Pausenzeiten
 - qualifizierte Ausbilder
 - Austausch mit Berufsschulen
 - Angemessene Ausbildungsvergütung
- ☐ gutes Betriebsklima fördern
 - Feedbackkultur ermöglichen
 - partnerschaftlicher Umgang miteinander
- ☐ Perspektiven aufzeigen z. B.
 - Übernahme nach Ausbildung
 - Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- ☐ frühzeitig Verantwortung an Auszubildende übertragen
- ☐ Aufgabenvielfalt hervorheben
- ☐ Auszubildende an Wettbewerben teilnehmen lassen und fördern
- ☐ Zusatzqualifikationen anbieten (inner- und außenbetrieblich)
- ☐ Besuche von branchenbezogenen Messen unterstützen
- ☐ Austausch von Auszubildenden und Auslandsaufenthalte ermöglichen
- ☐ Erstausrüstung wie z. B. Malerrucksack mit entsprechenden Malerutensilien, besondere Scheren im Friseurhandwerk oder Messerset im Fleischerhandwerk zur Verfügung stellen
- ☐ Bonussysteme anbieten z. B. bei guten Leistungen wird ein Teil des Führerscheins bezahlt
- ☐ Übernahme von Fahrkosten zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule
- ☐ Unterstützung bei Wohnungssuche
- ☐ gemeinsame Freizeitaktivitäten wie z. B. Drachenbootteam, Sportmannschaften, Bowlingabende, Kochabende, Sommerfeste, Weihnachtsfeiern, Betriebsausflüge
- ☐ weitere Unterstützungsmöglichkeiten: Wertmarken für Mittagessen, Übernahme von Fitnesscenterkosten

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden

✓ Strategie des Ausbildungsmarketing

☐ Kontakt zu regionalen Schulen suchen

- Patenschaften für Klassen übernehmen z. B. Klassenausflüge finanziell oder mit Sachleistungen unterstützen oder gemeinsam Projekttag gestalten
- Berufsmessen aktiv mitgestalten
- Elternabende und Projekttag der Schulen nutzen, um Betrieb und Berufsbild vorzustellen
- Ausbildungsangebot am „Schwarzen Brett“ der Schule aushängen



Berufsmesse in der Werner-von-Siemens-Schule, Messe-stand der Neumühler Bauhütte GmbH, Herbst 2012

☐ Ausbildungsmessen nutzen

- z. B. Tag der offenen Tür der Handwerkskammer Schwerin, Berufsmesse im BIZ, SVZ-Lehrstellentag
- wichtig: Messebesucher aktiv mit berufsbildtypischen Tätigkeiten einbeziehen, um Interesse zu wecken und Einblicke zu geben, z. B. Friseur – Ausprobieren von Frisuren am Modellkopf oder Kosmetikberatung, Elektrobereich – Fertigen von Verlängerungsschnüren, Dachdecker – Bearbeiten von Dachziegeln; Baubereich – Hände oder Fußabdrücke in Beton verewigen etc.
- Messebetreuung aus Zeit- und Kostengründen mit anderen Handwerksbetrieben, z. B. gemeinsamer Innungsstand, teilen



Tag der offenen Tür der Handwerkskammer Schwerin, Messestand Elektroanlagenbau Uwe Möller GmbH, 19.01.2013

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden

☐ Praktika und Ferienarbeit anbieten

- Aktionstage wie „Girl's Day“ oder „JungsTag“ nutzen und Schülerinnen die Möglichkeit geben, einen Blick in eher männerdominierte Berufe wie Elektriker, Dachdecker, Tischler usw. zu geben und im Gegensatz dazu auch Schülern Berufsbilder aufzeigen, die eher von Frauen gewählt werden wie z. B. Friseur oder Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk
- Blockpraktika (mehrere Wochen am Stück) oder Praxislerntag (z. B. ein Tag alle zwei Wochen) anbieten
- Vorteile:
 - Schüler und Jugendliche können in „echte Arbeitswelt“ reinschnuppern
 - die potentiellen Auszubildenden und Ausbilder lernen sich bestmöglich kennen
 - Entscheidungshilfe, ob es der Beruf, dieser Ausbildungsbetrieb und dieser Bewerber sein soll

☐ Direkten Kontakt zu Kunden und Händlern nutzen

- gute Mundpropaganda ist die beste Werbung
- im allgemeinen Schriftverkehr wie Angebotsunterbreitungen, Auftragsbestätigungen oder Rechnungen Werbung in eigener Sache bzw. Ausbildung machen z. B. durch den Zusatz: Wir bilden aus!
- Flyer mit Ausbildungsangebot verteilen
- Firmenwagen mit Hinweisen auf Ausbildung versehen
- im Eingangsbereich der Werkstätten oder Läden Ausbildungsplatzflyer hängen
- Hinweise auf Ausbildungsplatzangebot auf Verpackungsmaterial platzieren



Teil B – Gewinnung von Auszubildenden

☐ Regionale Medien nutzen

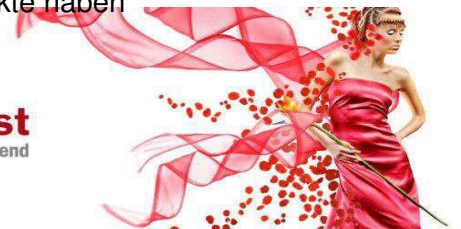
- Zielgruppe der Medien beachten
 - Wochenblätter - Ansprechpartner Eltern
 - Stadt- und Szenemagazin - Ansprechpartner Jugendliche
- Regionales Fernsehen wie z. B. TV Schwerin, Werbemedien in Bus und Bahn nutzen
- „Tue Gutes und rede darüber...“, in Pressemitteilungen über gute Arbeitsbedingungen oder Spenden und Sponsoring berichten



Pressemitteilung über gute Ausbildungsqualität der Firma Derstappen GmbH, Lübecker Nachrichten, 14.02.2013

☐ Zielgruppe Digital Natives - Internet und Soziale Netzwerke einsetzen

- Nutzung von Lehrstellenbörsen wie z. B. bei Agentur für Arbeit, Kammern und Kreishandwerkerschaften
- potentielle Auszubildende googlen ihre zukünftigen Arbeitgeber
- auf firmeneigener Homepage auf Ausbildung hinweisen mit Beschreibung Ausbildungsplatz und Ansprechpartner
- ansprechende Facebookseiten können virale Effekte haben



Coloration - Styling - Haarverlängerung & -verdichtung - Make-up - Nageldesign

Facebookauftritt Hairstyle West - Friseursalon

☐ Pflege des Berufsimages

- Werkstatttüren bereits für Kinder aus Kindergärten oder Unterstufen öffnen
- mit besonderen Aktionen auf Beruf hinweisen z. B. Kalender
- Beteiligung an Handwerkermärkten- und messen
- gute Arbeit leisten



"Fleischeslust" - der Metzgerkalender 2011, Fleischer-Innung in Nürnberg

Teil B – Gewinnung von Auszubildenden



Erfolgskontrolle

- ☐ War das Marketingkonzept erfolgreich?
- ☐ Welche Rekrutierungswege, Instrumente und Methoden haben zum Erfolg geführt?
- ☐ Welche Kosten/welcher Aufwand waren mit den Kommunikationswegen verbunden?



Unterstützungsleistungen:

- ☐ Es gibt Unterstützungsleistungen seitens der Agentur für Arbeit oder der Kammern, um Auszubildenden mit geringeren Schulabschlüssen oder Problemen in der Berufsschule oder im Betrieb, weiterzuhelfen und evtl. Ausbildungsabbrüchen vorzubeugen. Zu diesen Angeboten zählen z. B. die Einstiegsqualifizierung (EQ), ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) oder auch die Initiative VerA des Senior Experten Service (SES).
- ☐ Einstiegsqualifizierung (EQ): Ausbildungssuchende können ein bezahltes Langzeitpraktikum bis zu zwölf Monate absolvieren. Dieses Langzeitpraktikum kann auf die Ausbildungszeit angerechnet werden. Die Vergütung können von der Agentur für Arbeit übernommen werden. Ansprechpartner ist die Agentur für Arbeit, Region Schwerin.
- ☐ Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH): ist eine kostenlose Stützmaßnahme der Berufsberatung der Agentur für Arbeit für Auszubildende, die Hilfe beim Erwerb von fachtheoretischen oder praktischen Fertigkeiten, Kenntnisse oder Fähigkeiten benötigen. Ansprechpartner ist die Agentur für Arbeit, Region Schwerin.
- ☐ Initiative VerA beim Senior Experten Service (SES): ist ein kostenloses Angebot bei dem jedem Jugendlichen ein persönlicher Ausbildungsbegleiter zur Seite gestellt wird. Unterstützung wird z. B. angeboten bei Überforderung in der Berufsschule, Prüfungsangst, Schwierigkeiten mit Deutschkenntnissen, Konflikte im Betrieb, Gedanken an Ausbildungsabbruch. Ansprechpartner in der Region Schwerin sind die Industrie- und Handelskammer zu Schwerin sowie die Handwerkskammer Schwerin.

Teil C - Personalauswahl



Ablauf Personalauswahlverfahren

- ☐ Anforderungen festlegen
- ☐ Vergleichende Betrachtung der Bewerbungsunterlagen mit erster Priorisierung und Bewertung
- ☐ Auswahl/Vorstellungsgespräch
- ☐ Arbeitsprobe/praktische Aufgabenstellung
- ☐ Bewertung und Entscheidung



Personalauswahlverfahren sollen

- ❖ objektiv (unabhängig)
- ❖ zuverlässig und
- ❖ gültig (wird das gemessen, was gemessen werden soll) sein.



Festlegung von Anforderungen

- ☐ Welche Besonderheiten und Anforderungen zeichnen Ausbildungsstelle aus?
z.B. Höhentauglichkeit
- ☐ Welche Fertigkeiten und Fähigkeiten sind wichtig?
z. B. mathematisches Grundverständnis, genaue Arbeitsweise, Sinn für Sauberkeit und Hygiene
- ☐ Was wird zusätzlich erwartet?
z.B. Führerschein



Nicht allein die Noten des Abschlusszeugnisses geben Auskunft für die Eignung eines Bewerbers.

Genauso wichtig sind die so genannten Soft Skills wie:

- ❖ Kooperationsbereitschaft
- ❖ Teamfähigkeit
- ❖ Konfliktfähigkeit
- ❖ Lern- und Leistungsbereitschaft
- ❖ Ausdauer- und Durchhaltevermögen



Sichtung der Bewerbungsunterlagen

- ☐ Vollständige und gepflegte Bewerbungsunterlagen
 - Motivationsschreiben
 - Lebenslauf
 - Zeugnisse
- ☐ Formale Kriterien erfüllt
 - Schulabschluss
 - Notendurchschnitt
- ☐ Nachweise Praktika
- ☐ Erforderliche Zusatzqualifikationen
 - Führerschein
 - Fremdsprachenkenntnisse



Einteilung in A-, B-, C-Kategorien

- ❖ A-Kandidaten = Bewerber, die genau den Anforderungen entsprechen
- ❖ B-Kandidaten = entsprechen nicht 100%ig den Erwartungen, haben aber Entwicklungspotential
- ❖ C-Kandidaten = entscheidende Muss-Kriterien fehlen

Teil C – Personalauswahl



Vorbereitung Auswahl-/Vorstellungsgespräch

- ☐ Vorbereitung des Ablaufs und Fragen auf Basis der Bewerbungsunterlagen
- ☐ schriftlich oder telefonisch einladen
 - Datum, Zeitpunkt
 - Ort
 - Gesprächspartner
 - evtl. Informationen zum Betrieb (Flyer, Anfahrtsskizze)
 - Bitte um Terminbestätigung
- ☐ mindestens zwei Interviewer für das Gespräch frei stellen
- ☐ ungestörte, angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen
 - genügend Zeit einplanen (ca. eine Stunde pro Bewerber)
 - Raum für Gespräch aussuchen
 - Telefon umleiten auf anderen Apparat



Ablauf Auswahl-/Vorstellungsgespräch¹

	Gesprächsphasen	Ziele
1	Begrüßung, Vorstellung, persönliche Gesprächseröffnung, Erläuterung Gesprächsablauf	Auflockerung der Gesprächsatmosphäre
2	Besprechung der persönlichen und/oder familiären Situation des Bewerbers	Sammeln von Erkenntnissen über den Menschen sowie dessen äußeren Zwänge und Möglichkeiten und Eindrucksgewinnung, ob Bewerber in das Team passt
3	Besprechung der schulischen und/oder beruflichen Entwicklung des Bewerbers	Ermittlung der Qualifikationen und Interessen des Bewerbers
4	Information über das Unternehmen, den Bereich und Ausbildungsplatz	Werbung für das Unternehmen als Arbeitgeber, Verdeutlichung der Anforderungen an den Bewerber
5	Besprechung der Vertragsinhalte	Klärung von Ausbildungsvertragsdetails und Werbung für das Unternehmen als Arbeitgeber
6	Gesprächsabschluss und Information über zeitlichen Fortgang	Schaffung eines guten Eindrucks beim Bewerber und Reduzierung von Unsicherheit über Entscheidungsprozesse

¹ vgl. Becker, Fred G.: Lexikon des Personalmanagements. Über 1000 Begriffe zu Instrumenten, Methoden und rechtlichen Grundlagen betrieblicher Personalarbeit, 2002, S. 580

Teil C - Personalauswahl



Arbeitsprobe (praktische Aufgabenstellung)

- ☐ kann Teil des Auswahl -/Vorstellungsgesprächs sein
- ☐ berufsrelevante Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten, wie z. B. Auffassungsgabe, Lösungsorientiertheit, Grundkenntnisse in Mathematik und Physik und Motorik des Bewerbers können überprüft werden
- ☐ Achtung: stellt immer nur eine Momentaufnahme dar, Begleitumstände wie Nervosität, Schüchternheit können das Ergebnis verfälschen



Bewertung und Entscheidung

- ☐ Eindrücke und Beobachtungen während des Gesprächs und der Arbeitsprobe schriftlich festhalten
- ☐ Beurteilungsfehler kennen und berücksichtigen
 - Halo-Effekt: ein bestimmtes positives Merkmal überstrahlt andere weniger gute Merkmale oder umgekehrt. Der Beurteiler bewertet tatsächlich nur ein Merkmal statt mehrerer.
 - Recency-Effekt: das letzte Drittel des Auswertungsgesprächs ist für die Beurteilung des Interviews entscheidender als die zwei Drittel zuvor.
 - Tendenz zur Milde oder zur Strenge
 - Sympathie/Antipathiefehler: Der Beurteiler bewertet unbewusst auf ihn besonders sympathisch wirkende Bewerber besser als andere. Umgekehrtes Verhalten stellt den Antipathie-Effekt dar.
- ☐ Auswertung der Gespräche und Arbeitsproben gemeinsam mit allen Interviewern und Beobachtern führen und Entscheidung treffen
- ☐ alle Bewerber über Entscheidung so schnell wie möglich informieren
 - Bewerber für den Entscheidung getroffen wurde, Arbeitsvertrag anbieten und unterzeichnen lassen, dann
 - anderen Bewerbern, mit Berücksichtigung AGG, absagen mit Wunsch auf Erfolg bei weiterem Berufsweg

Teil D – Bindung von Bewerbern an das Unternehmen



Tipps zur Bindung von Bewerbern zwischen Unterzeichnung Ausbildungsvertrag und Ausbildungsbeginn

- ☐ Weihnachts- und Geburtstagsgrüße versenden
- ☐ Firmenbroschüren/-flyer oder -zeitungen zusenden
- ☐ evtl. formale Dinge klären (Foto für Betriebsausweis, Steuernummer, Fragen zur Krankenkasse)
- ☐ zu gemeinsamen Betriebsaktivitäten einladen wie z. B. Sommer- oder Grillfest, Sportaktivitäten
- ☐ per Facebook, Mail oder postalisch über Aktivitäten des Unternehmens und der Ausbildung informieren
- ☐ SMS regelmäßig versenden, evtl. auch „nur“ Witze.
- ☐ Countdown bis Ausbildungsbeginn
- ☐ zur Betriebsbesichtigung einladen, auch Eltern oder Freunde mit dazu laden
- ☐ Einladung zum Tag der offenen Tür
- ☐ Eltern zum Gespräch vor Ausbildung einladen
- ☐ Nutzung der Werkstatt für Hobbys anbieten
- ☐ Unterstützung bei der Wohnungssuche
- ☐ Ferienarbeit anbieten

Am **ersten Arbeitstag** sollten folgende **Unterlagen** vorliegen:

- ❖ Ärztliche Untersuchung bei Jugendlichen unter 18 Jahren
- ❖ Steuer-Identifikationsnummer
- ❖ Sozialversicherungsausweis
- ❖ Krankenversicherung
- ❖ Lohn- und Gehaltskonto

Des Weiteren sollte der/die Auszubildende **angemeldet** sein bei:

- ❖ Krankenkasse und Sozialversicherung
- ❖ Finanzamt
- ❖ Berufsgenossenschaft
- ❖ Berufsschule
- ❖ evtl. Lohnsteuerausgleichskasse bei Bau- bzw. Dachdeckerbetrieben

Teil E - Beispiele und Vorlagen

Anforderungsprofil

Unternehmen:	Handwerksbetrieb
Bezeichnung der Stelle:	Auszubildender

Kompetenzen		Gewichtung		
		Muss	Soll	Kann
Formale Voraussetzungen	Schulabschluss: Berufsreife	x		
	Notendurchschnitt 3	x		
	...			
Fachliche Kompetenz	Beherrschung der Grundrechenarten	x		
	Beherrschung der Grundlagen der deutschen Sprache in Wort und Schrift	x		
	Technische und naturwissenschaftliche Grundlagenkenntnisse		x	
	Grundkenntnisse MS-Office			x
Methodenkompetenz	Problemlösefähigkeit		x	
	Kreativität		x	
Persönliche Kompetenzen	Leistungsbereitschaft	x		
	Zuverlässigkeit/Genauigkeit	x		
	Konzentrationsfähigkeit		x	
Soziale Kompetenzen	Kommunikationsfähigkeit		x	
	Teamfähigkeit		x	
	Freundlichkeit		x	

Teil E - Beispiele und Vorlagen



Beispiel Vergleich Bewerbungsunterlagen zwischen Bewerbern

Anforderungen		Bewerber 1	Bewerber 2	Bewerber 3
Bewerbungs- unterlagen	vollständig	ja	ja	nein
	gepflegter, äußerer Eindruck	nein	ja	ja
	Rechtschreibung und Grammatik in Ordnung	nein	ja	ja
Formale Kriterien erfüllt		ja	ja	nein
Nachweise Praktika		ja	ja	nein
Nachweise erwünschte Zusatzqualifikation		ja	ja	ja
Einstufung A-,B-,C-Kandidat		B	A	C
Einladung zum Auswahlgespräch		ja	ja	nein

Teil E - Beispiele und Vorlagen

Vorlage Beurteilungsbogen Auswahlgespräch²

Bewerberin/Bewerber:				
Zu besetzende Stelle:	Ausbildungsplatz			
Persönlicher Eindruck:	Ausprägungen			
Merkmal	Sehr stark	stark	schwach	Nicht vorhanden
Körpersprache				
Blickkontakt				
Ausdrucksfähigkeit				
Offenheit				
Auseinandersetzung Ausbildungsplatz				
Fachlich Kompetenzen				
Beherrschung Grundrechenarten				
Beherrschung der Grundlagen der deutschen Sprache in Wort und Schrift				
Grundkenntnisse in MS Office				
Praktika				
Zusätzliche Qualifikationen				
Methodenkompetenz				
Problemlösungsorientiert				
Kreativität				
Persönliche Kompetenz				
Leistungsbereitschaft				
Zuverlässigkeit/Genauigkeit				
Konzentrationsfähigkeit				
Soziale Kompetenzen				
Kommunikationsfähigkeit				
Teamfähigkeit				
Freundlichkeit				

Eignung	O ja	O nein	O bedingt
----------------	-------------	---------------	------------------

² Da eine „Tendenz zur Mitte“ vermieden werden soll, sind vier Ausprägungsmerkmale „sehr stark, stark, schwach, nicht vorhanden“ vorgeschlagen

Ausklang

Fleischermeister Korff hat sich mit seinen Mitarbeitern beraten und entschieden, dass die Fleischerei Korff dieses Jahr wieder ausbilden und sich aktiv um Bewerber bemühen will. Es sollen zwei Fleischer und ein Fachverkäufer für Lebensmittelhandwerk, Fachrichtung Fleischerei, ausgebildet werden. Wichtig ist allen Mitarbeitern, dass die Jugendlichen motiviert sind und Spaß am Umgang mit der Ware haben. Als Schulabschluss wäre es gut, wenn die Jugendlichen die mittlere Reife mitbringen, aber ausschlaggebend für die Entscheidung soll eher die Motivation und handwerkliches Geschick sein.

In dem Gespräch mit seinen Mitarbeitern hat Fleischer Korff um Vorschläge gebeten, warum die Jugendlichen sich ausgerechnet für eine Ausbildung in der Fleischerei Korff entscheiden sollen. Die Mitarbeiter haben hervorgehoben, dass das Betriebsklima sehr gut und familiär ist, sie morgens gemeinsam frühstücken und dabei die Tagesaufgaben besprechen. Die Mitarbeiter würden die Jugendlichen auch bei einer Suche nach einer Unterkunft unterstützen, vielleicht können die Auszubildenden ja eine WG aufmachen. Wenn jemand Nachhilfe benötigt, stellt sich der ehemalige Auszubildende Jens zur Verfügung und gibt Unterstützung. Auf jeden Fall ist die betriebliche Zukunft der drei potentiellen Auszubildenden bereits gesichert, wenn sie Wollen und Können zeigen und im Betrieb nach ihrer Ausbildung bleiben möchten. Sogar ein Austausch in's Ausland ist möglich, es gibt Beziehungen nach Frankreich. Frau Korff hat das alles auf einem Flyer festgehalten. Einen Aushang will sie gleich an die Türen der Filialen befestigen und auch an den Stand des morgigen Bauernmarktes mitnehmen. In der Schule ihrer Enkelin wird sie nächsten Monat auch Flyer austeilen, da sind nämlich Projekttag, wo sich die Firmen aus der Region mit ihren Berufsbildern vorstellen können. Frau Korff hat von ihrer Enkelin auch gehört, dass es den Praxislerntag für die neunten Klassen gibt. Vielleicht haben ja ein paar Schüler Lust, in der Fleischerei Korff mitzuarbeiten. Und natürlich meldet Frau Korff die Ausbildungsplätze bei den Lehrstellenbörsen der Agentur für Arbeit, den Kammern und der Kreishandwerkerschaft.

Fleischermeister Korff hat sich inzwischen mit seinem ehemaligen Auszubildenden Jens, der seine Meisterausbildung machen möchte, hingesetzt und mit ihm seine Perspektiven im Betrieb besprochen. Beide können sich vorstellen, dass Jens die Fleischerei einmal übernimmt. Fleischer Korff wird Jens unterstützen, in dem sich die Fleischerei an den Kosten der Qualifikation beteiligt und es ihm zeitlich ermöglicht an den Lehrgängen teilzunehmen.

Um für die Kunden besser erreichbar zu sein und für Informationen rund um den Partyservice wird die Fleischerei sich eine Homepage einrichten lassen. Natürlich wird auf der Homepage auch alles rund um die Ausbildung in der Fleischerei Korff zu finden sein. Die zukünftigen Auszubildenden haben dann während ihrer Ausbildung die Möglichkeit, in einem eigenen Blog über ihre Ausbildung in der Fleischerei Korff zu berichten.

Fleischer Korff ist zufrieden, der Anfang ist gemacht...

1 Die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen für die Ausbildung im Handwerk

Für die Ausbildung in einem staatlich anerkannten Beruf im Handwerk gibt es rechtliche Vorgaben, die von den Betrieben, den Auszubildenden und den Kammern einzuhalten sind. Dazu gehören insbesondere

- die Handwerksordnung HWO und
- das Berufsbildungsgesetz BBiG.

Im Teil 1 werden Kriterien und Indikatoren aufgelistet, die geeignet sind, die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen ermitteln und bewerten sowie eine Selbst- und Fremdeinschätzung vornehmen zu können.

 Indikator wird erfüllt
 ent-/bestehender Handlungsbedarf
 akuter Handlungsbedarf

Datum:
Bearbeiter:

Qualitätskriterien	Qualitätsindikatoren		Bewertung			Erläuterungen und Hinweise auf Arbeitsmaterialien
			grün	gelb	rot	
1.1. Einhaltung des Berufsbildungsgesetzes	1.1.1	Der Handwerksbetrieb hat die personellen und materiellen Voraussetzungen, um Jugendliche auszubilden.				Ebene 3: Qualifikation und Kompetenzen der Ausbilder und ausbildenden Fachkräfte Ebene 2: Grundlagen und Infrastrukturen für die Ausbildung im Handwerksbetrieb
	1.1.2	Die Auswahl und die Einstellung der Auszubildenden erfolgt entsprechend den Anforderungen des Ausbildungsberufes.				<i>Arbeitsmaterial in dieser Ebene:</i> Anforderungsprofil Auszubildende/r
	1.1.3	Der Ausbildungsvertrag enthält die Mindestangaben und erfolgt frist- und formgerecht.				<i>Arbeitsmaterial in dieser Ebene:</i> Checkliste Ausbildungsvertrag, Berufsausbildungsvertrag
	1.1.4	Die Pflichten des Ausbildenden und Auszubildenden sind bekannt.				<i>Arbeitsmaterialien in Ebene 2:</i> STARTER-KIT; Sicherheitscheck für Ausbildungsbetriebe

Qualitätskriterien	Qualitätsindikatoren		Bewertung			Erläuterungen und Hinweise auf Arbeitsmaterialien
			grün	gelb	rot	
	1.1.5	Die bereitgestellten Ausbildungsplätze orientieren sich am technisch- technologischen Fortschritt.				siehe www.bibb.de : Reihe "Ausbildung gestalten": http://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/seriesitem/id/2 ; Liste der staatlich anerkannten Ausbildungsbetriebe: http://www2.bibb.de/tools/aab/aabberufeliste.php
	1.1.6	Die Bedürfnisse der Auszubildenden werden unter Beachtung der betrieblichen Möglichkeiten berücksichtigt und erfüllt.				
	1.1.7	Die Teilnahme am Berufsschulunterricht wird gewährleistet und kontrolliert.				

Qualitätskriterien	Qualitätsindikatoren		Bewertung			Erläuterungen und Hinweise auf Arbeitsmaterialien
			grün	gelb	rot	
	1.1.8	Die Lernortkooperation von Betrieb, überbetrieblicher Ausbildungsstätte und beruflicher Schule wird unterstützt.				Siehe auch Ebene 6 Bsp.1: Es wird ein regelmäßiger Kontakt zur Berufsschule und den Ansprechpartnern bei der überbetrieblichen Ausbildung gepflegt. Bsp.2: Mit dem Auszubildenden wird nach Schulungstagen ein kurzes Gespräch geführt über Inhalte und Erkenntnisse aus den Schulungen.
	1.1.9	Die Ausbildungsordnung ist die rechtsverbindliche Grundlage der Ausbildung für Ausbilder und Auszubildenden. Sie bildet die didaktische Grundlage für die Gestaltung der Ausbildung.				<i>siehe www.bibb.de</i> : Liste der staatlich anerkannten Ausbildungsberufe: http://www2.bibb.de/tools/aab/aabberufeliste.php
	1.1.10	Die in der Ausbildungsordnung festgelegten Vorgaben zum Ausbildungsberufsbild und zur Ausbildungsdauer werden erfüllt.				
	1.1.11	Aus dem Ausbildungsrahmenplan wird ein betrieblicher Ausbildungsplan erstellt. Die sachliche und zeitliche Gliederung (Ausbildungsrahmenplan) wird umgesetzt. Weiterhin werden die Ordnungsmittel (Anwesenheitslisten, Durchlaufpläne, Planung der Lehrgänge zur überbetrieblichen Ausbildung und zum Besuch der Berufsschule, Prüfungstermine, Urlaub, u.ä.) aus dem Ausbildungsrahmenplan abgeleitet und dem Auszubildenden zur Kenntnis gegeben.				<i>Arbeitsmaterial in dieser Ebene:</i> Strukturierungstafel

Qualitätskriterien	Qualitätsindikatoren		Bewertung			Erläuterungen und Hinweise auf Arbeitsmaterialien
			grün	gelb	rot	
	1.1.12	Die Bedürfnisse der Auszubildenden werden unter Beachtung der betrieblichen Möglichkeiten berücksichtigt und erfüllt, z. B. Abkürzungen und Verlängerungen der Ausbildungszeit.				
	1.1.13	Der Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz sowie das Jugendarbeitsschutzgesetz werden eingehalten.				<i>Arbeitsmaterial in dieser Ebene:</i> Übersicht Arbeits- und Gesundheitsschutz in der Ausbildung; <i>Arbeitsmaterial in Ebene 2:</i> Sicherheitscheck für Ausbildungsbetriebe
1.2. Einhaltung der Handwerksordnung	1.2.1	Der Teil 2 „Berufsbildung im Handwerk“ der Handwerksordnung ist bekannt und die Grundlage für die Ausbildung.				<i>siehe Handwerksordnung:</i> http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/hwo/gesamt.pdf
	1.2.2	Der Handwerksbetrieb übergibt der Handwerkskammer Schwerin direkt oder über die Innungen fristgerecht und vollständig alle Angaben zur Eintragung in die Lehrlingsrolle.				
	1.2.3	Die in der Handwerksordnung festgelegten Bestimmungen zum Prüfungswesen und zum Ablauf der Prüfungen sind bekannt und werden unterstützt.				<i>Arbeitsmaterial in dieser Ebene:</i> Leitfaden Prüfungen
	1.2.4	Dem Auszubildenden werden die Prüfungsanforderungen, der Prüfungsablauf sowie die Bewertungsmaßstäbe bekannt gegeben.				

Qualitätskriterien	Qualitätsindikatoren		Bewertung			Erläuterungen und Hinweise auf Arbeitsmaterialien
			grün	gelb	rot	
1.3. Regionale Vorgaben der Handwerkskammer und der Innungen	1.3.1	Der Handwerksbetrieb arbeitet eng mit der Handwerkskammer und den Innungen zusammen und pflegt den Erfahrungsaustausch.				
	1.3.2	Die ausbildungsbezogenen Dienstleistungen der Handwerkskammer/ Innungen/ Kreishandwerkerschaft werden in Anspruch genommen.				

✓ Leitfaden Einführungsgespräch Interaktionsanalyse

➤ Einblick in die Methode geben...

- ☐ Beobachtung des Ausbildungsalltags
- ☐ worum geht es:
 - wie werden Ausbildungsinhalte im betrieblichen Alltag vermittelt
 - wie wird Lernen begleitet und gefördert
 - wie wird mit Fragen und Fehlern umgegangen
- ☐ Verständnisfragen zum Ablauf klären

➤ Fragen zur Ausbildungssituation können sein...

- ☐ Fragen zum Unternehmen und zur Ausbildungshistorie des Unternehmens
- ☐ Fragen zur organisatorischen Regelung der Ausbildung
 - Verantwortlichkeiten
 - Qualifikationen
 - Verteilung von Arbeitsaufgaben (wer, wann, auf welcher Grundlage)
- ☐ Fragen zu Ausbildungsstationen und –inhalten und zur aktuellen Arbeitsaufgabe am Tag der Interaktionsanalyse

✓ Leitfaden Beobachtung Ausbildungsprozess

➤ Aufmerksamkeitsstrukturierende Leitfragen für den Beobachter

- ☐ Welche Kommunikationsstrukturen sind beobachtbar
 - Kommunikationsanlässe (Themen, Konflikte,...)
 - Kommunikationsformen (schriftliche Arbeitsaufträge, mündliche Arbeitsaufträge, Feedbackgespräche, Lehrgespräche, Unterweisungen, ...)
- ☐ Welche Ausbildungsmethoden sind beobachtbar:
 - wie werden Ausbildungsinhalte im betrieblichen Alltag vermittelt (Unterweisungen, Lehrgespräche, Nutzung von Medien, 4 Stufen Methode, Projektaufgaben, ...)
 - wie wird Lernen begleitet und gefördert
 - wie wird mit Fragen und Fehlern umgegangen
- ☐ Welche interaktionsfördernden und –hemmenden Faktoren treten während der Beobachtung auf?
 - Atmosphäre (freundlicher Umgang, offene Kommunikation,...)
 - Kommunikationsstörungen (Konflikte, Schweigen, aneinander vorbei reden,...)

Matrix Interaktion im Ausbildungsprozess

Die Matrix ermöglicht die Erfassung lernfördernder und lernhemmender Interaktionen aus der Beobachtung.

Kommunikations- anlass/ Ausbildungsthema	Kommunikations- form/ Ausbildungs- methode	Atmosphäre/ Störungen	lernfördernde/ lernhemmende Interaktion
Beispiel 1 : Ausbildungsthema: Haarfarbe anmischen (Friseursalon)	Mündlicher Arbeitsauftrag (Ausbilderin erklärt Anmischen der Farbe und lässt Auszubildende dann selbständig die Farbe anmischen)	Freundlicher Umgangston: Ausbilderin bedankt sich bei Auszubildender für die angemischte Farbe	Lernfördernde Interaktion: • konkreter Arbeitsauftrag, der von der Auszubildenden selbständig bearbeitet werden konnte • Ausbilderin gab im Gespräch die Möglichkeit, Nachfragen zum Anmischen zu stellen
Beispiel 2: Kommunikationsanlass: Pausengespräch zu Leistungen in der Berufsschule	Ausbilderin befragt Auszubildende zum aktuellen Stand in der Berufsschule	Freundlicher Umgangston, Auszubildende wirkt unsicher, Ausbilderin schafft vertrauensvolle Atmosphäre und stellt offene Fragen	Lernfördernde Interaktion: • Ausbilderin stellt einen Bezug her zwischen dem Berufsschul- unterricht (konkret in diesem Fall Chemie) und den Aufgaben im Salon, z.B. Farbe anmischen