

Inhaltsverzeichnis

S. 2/3/4	Flussdiagramm
S. 5/6/7	Berichtsteil
S. 8/9	Erfahrungsbericht / Schlussfolgerungen / Schlusswort
S. 10/11/12	Musterdokumente
S. 13	Pendenzenliste
S. 14	Auswertungsbogen

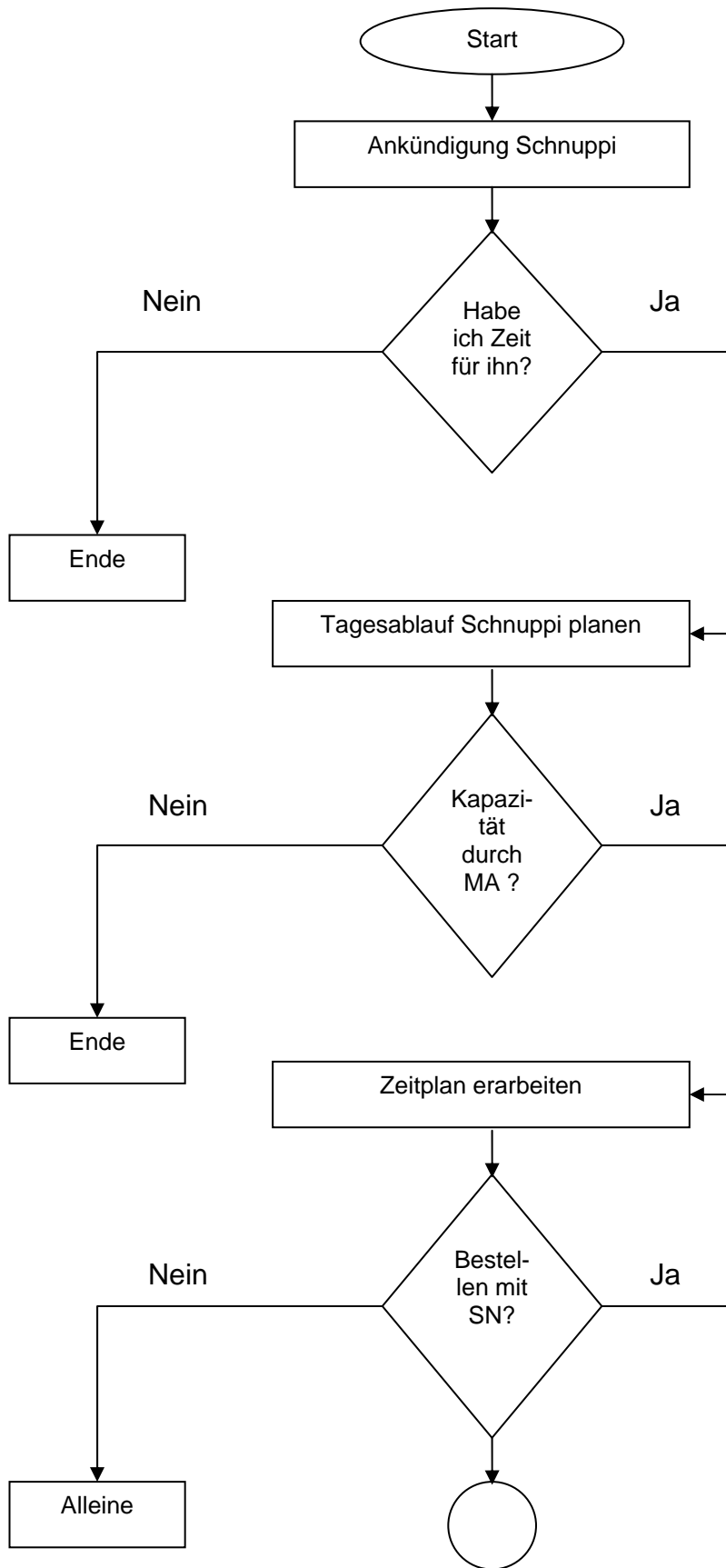
Unser neuestes Produkt

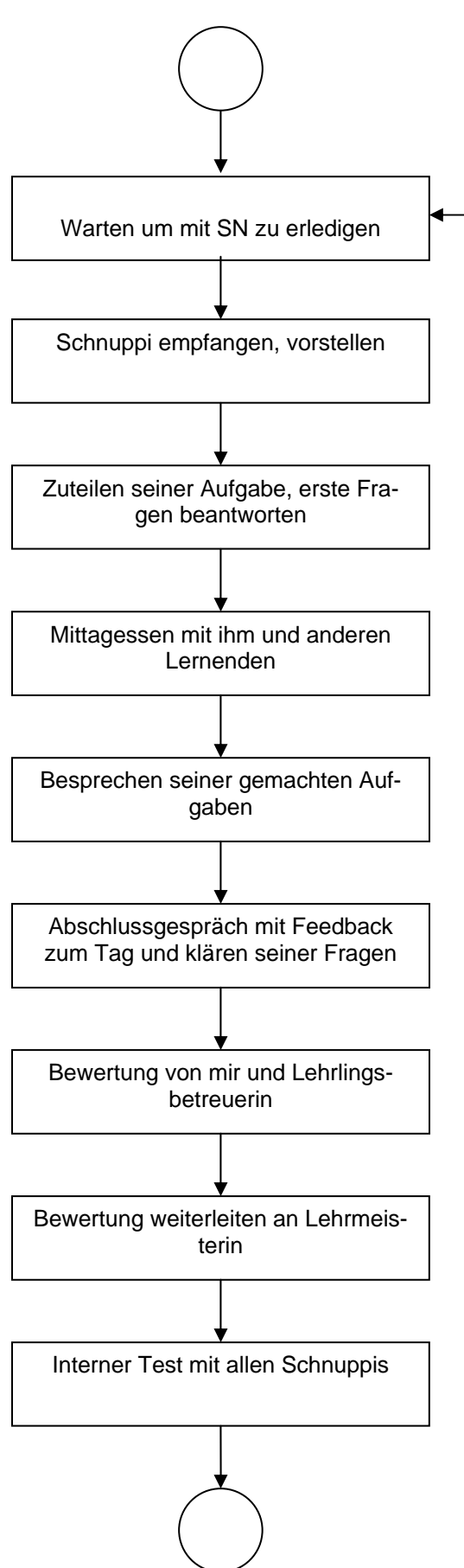


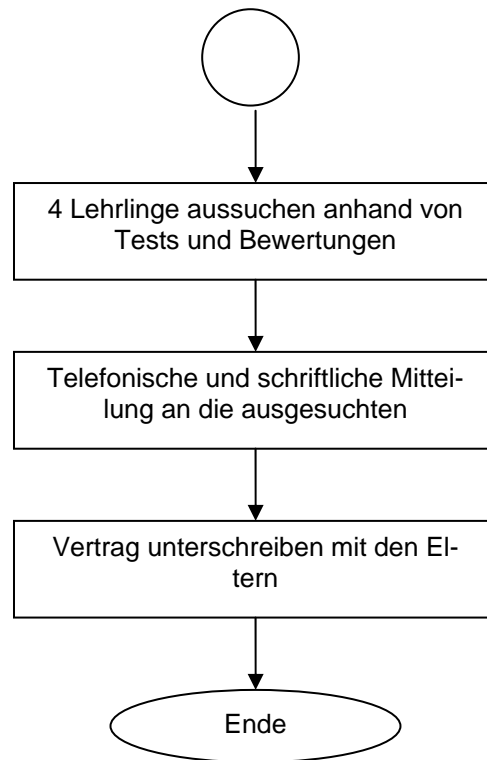
Die neue Lagerhalle



Flussdiagramm







Sn / Schnuppi = Schnupperlehrling
MA = Mitarbeiter



Berichtsteil

Meine diesjährige Prozesseinheit handelt von der Betreuung der Schnupperlehrlinge, welche sich für eine Lehrstelle für den kaufmännischen Bereich interessieren und mit welchen ich mich beschäftigen durfte. Diese Erfahrung hat mir sehr viel Spass gemacht, denn ich war ja selber schon in dieser Situation und konnte jetzt den Tagesplan für jeden einzelnen kreieren, ihre Leistungen bewerten und so meinen Teil dazu beitragen, dass wir im nächsten Jahr wieder möglichst gute Lehrlinge beschäftigen können. Natürlich läuft in jedem Betrieb die Betreuung dieser anders ab, ich beschreibe jedoch den Ablauf wie er für mich in meinem Betrieb war!

1. Von meiner Lehrmeisterin bekommt mein Lehrlingsbetreuer mitgeteilt, an welchem Tag und welchem Datum wir einen Schnupperlehrling bekommen. Dies findet meistens zwischen den Sommer- und Herbstferien statt. Die Schnupperlehrlinge werden nach einem persönlichen Gespräch mit der Lehrmeisterin ausgesucht, welche überhaupt in Frage kommen für eine Schnupperlehre bei uns. Sind diese ausgesucht, erhalten wir nach und nach einen Plan, auf welchem festgehalten wird, wann der Schnuppi in unsere Abteilung kommen wird.
2. Seine Betreuung habe ich in meiner Abteilung voll und ganz selber übernommen. Darum ist auch meine erste Entscheidung, ob ich Zeit für ihn habe, oder nicht. Eventuell habe ich zu diesem Zeitpunkt auch Schule, was heisst, dass ich absagen muss oder mein Lehrlingsbetreuer die Betreuung übernimmt.
3. Bin ich an diesem Tag anwesend, heisst das für mich, dass ich abkläre, wer von den Mitarbeiter eine Stunde oder mehr Zeit hat, um ihn in das Geheimnis seiner Arbeit ein zu führen.
4. Habe ich die Mitarbeiter, welche Zeit finden für ihn, erstelle ich den genauen Zeitplan. Ich halte alles fest, wann er wo sein wird! Natürlich auch, was ich ihm wann zeigen werde!
5. Gleichzeitig schaue ich in meinen Pendenzen nach, ob ich irgendwo noch offene Bestellungen habe, z.B. Büromaterial oder Toner, welche ich gleich mit ihm erledigen könnte. Ist das nicht der Fall, also entweder die Bestellungen können nicht warten oder es gibt keine offenen, erledige ich sie selber, damit sie so schnell wie möglich geliefert werden.
6. Habe ich Zeit, warte ich bis der Schnuppi bei mir ist um gleich mit ihm zusammen zu schauen, wie eine solche Bestellung gehandhabt wird.
7. Am Tag, an welchem der Schnuppi kommt, empfangen ich ihn am Treffpunkt, welcher für ihn während der ganzen Woche derselbe ist. Ich begrüße ihn und stelle ihn sogleich meiner Abteilung vor. Ich erkläre in kurzen Sätzen was die Mitarbeiter im Team für Aufgabenbereiche haben.



8. Anschliessend erzähle ich ihm, was seine Aufgaben heute sind. Dass er mir zur Hand geht, und, dass er Arbeiten alleine erledigt. Die erkläre ich ihm und gebe ihm dann Zeit, diese zu erledigen, für Fragen stehe ich ihm natürlich immer zur Verfügung. Je mehr er fragt, desto mehr merken wir, ob er sich wirklich für den Beruf interessiert oder ob er einfach nur fragt, dass gefragt ist. So können wir auch ein bisschen abchecken, ob er für den Beruf des Kaufmanns/Kauffrau geeignet ist oder eher nicht.
9. Ist dies geschafft, ist der Morgen meistens schon rum. Ich gehe mit ihm und den anderen Lernenden meines Geschäftes Mittagessen. So kann er sich auch mit anderen austauschen, und eventuelle weitere Betreuer in seiner Schnupperwoche bereits kennen lernen.
10. Nach dem Mittagessen, welches er vom Geschäft offeriert bekommt, bespreche ich mit ihm seine gemachte Aufgabe! Ich zeige ihm, wo er Schwierigkeiten hatte, was er noch verbessern könnte. Auch gebe ich ihm Tipps, was Arbeitsweisen angeht. Also wie er für ein nächstes Mal an eine Aufgabe ran gehen soll.
11. Das „Abschlussgespräch“ führen mein Lehrlingsbetreuer und ich durch. Wir geben dem Schnuppi unsere Tipps mit auf den Weg, was er in der nächsten Abteilung besser machen könnte, wo er noch mehr schauen muss, dass er einen guten Eindruck hinterlässt. Natürlich sind wir dann auch wieder hier für Fragen, welche vielleicht nicht auf die Abteilung, sondern allgemeine, die auf das Geschäft bezogen sind.
12. Nach seinem Besuch, füllen der Lehrlingsbetreuer und ich einen Bewertungsbogen über ihn aus. Wir beurteilen sein Verhalten, seine Arbeit, welche er erledigt hat und geben auch eine Empfehlung ab, ob wir uns vorstellen könnten, ihn bei uns im Geschäft als Lehrling zu haben oder nicht. Je nachdem müssen wir sagen dass er völlig ungeeignet ist, auch, dass jemand super ist, aber einfach nicht bei uns ins Geschäft passt, kommt vor. Wenn uns jemand ganz super gefallen hat, vermerken wir das natürlich extra☺
In dieser Bewertung wird hauptsächlich angegeben, wie sich der Schnupperlehrling gezeigt hat in den Arbeiten, und wie er sich für andere Leute „präsentiert“ hat. Dies sind alles eigentlich relativ sachliche Beobachtungen. Am Schluss haben wir die Möglichkeit, Sachen, welche uns sonst aufgefallen sind, sei es in der Pause, beim Mittagessen oder sonst wo, beim vielleicht etwas privateren Gespräch zu bemerken. Natürlich dürfen wir dort auch schlechte Kritik anbringen, wenn uns jemand überhaupt nicht gefallen hat. Wobei ich bemerken muss, dass ich dieses Jahr niemanden betreuen durfte, welcher mir absolut unsympathisch war.
13. Die Bewertung leiten wir dann an die Lehrmeisterin weiter, welche alle sammelt.



14. Nachdem alle Schnupperlehrlinge hier waren, gibt es einen Internen Test, welchen alle absolvieren. Anhand dieses Tests und den Bewertungen der verschiedenen Abteilungen entscheidet sie, eventuell noch mit Rücksprachen mit diversen Abteilungen, wer unsere neuen Lehrlinge werden. Dies sind jedes Jahr 4 Stück, welche bei uns die KV-Lehre beginnen können.
15. Die Lehrmeisterin benachrichtigt anschliessend die Glücklichen, welche die Stelle erhalten werden per Telefon. Sagen diese auch zu, werden sie auch schriftlich benachrichtigt, und gleich um einen Termin gebeten für die Unterzeichnung des Vertrages.
16. Ist dies alles abgemacht, müssen sie nur noch ins Geschäft kommen, den Lehrvertrag unterzeichnen, bei minderjährigen natürlich auch die Eltern und die Sache ist im Sack.



Erfahrungsbericht

Beispiele

- Vorbereitung
- Aufgabenstellung
- Bewertung

Vorbereitung

Die Vorbereitung beinhaltet, dass ich den Tagesplan für den Schnupperlehrling erstellt habe, auf welchem der genaue Tagesablauf festgehalten wurde.

Die Vorbereitung an sich war zum Teil mühsam, da die Mitarbeiter nicht immer bereit waren, ihre Zeit für einen Schnupperlehrling zu „opfern“. Das habe ich zum Teil nicht wirklich verstanden, denn gerade in der heutigen Zeit, wo es schwer ist eine Lehrstelle zu finden, inkl. gute Lehrlinge für die Geschäfte, sollte jedermann bereit sein, sich Zeit zu nehmen um einem Schnupperlehrling die Chance zu geben, neues zu lernen, sich zu präsentieren, und die Leute davon zu überzeugen, dass er DER Lehrling ist, welcher sie suchen. Also sollte man sich auch eine Stunde Zeit nehmen können, denn es beschwerten sich genug Leute, dass es keine Lehrstellen oder keine guten Lehrlinge mehr gibt.

Aufgabenstellung

Ich habe dem Schnupperlehrling den Auftrag erteilt, eine etwas komplizierte Liste mit vielen Angaben zu vereinfachen. Ich habe ihm vorgegeben, was alles auf dieser Liste beinhaltet sein muss. Gestalten konnte er sie wie er wollte, auch hatte er die Möglichkeit, noch andere Sachen auf zu führen, wenn er diese für wichtig hielt.

Es war sehr interessant zu beobachten, wie unterschiedlich die Computerbeherrschung war. Für einige war das überhaupt kein Problem, eine solche Liste zu erstellen, andere hatten so etwas noch nie gemacht. Natürlich habe ich jenen, welche so ihre Probleme damit hatten, geholfen. Mir war es auch lieber, wenn sie mich fragten, was sie noch verbessern könnten, z.B. wie man es farbig hinterlegt, als wenn sie einfach alles alleine gemacht haben, es aber nicht wirklich brauchbar war. Denn so hatte ich das Gefühl, dass es sie mehr interessierte, weil sie ja so das Beste rausholen wollten.

Bewertung

Die Bewertung wurde nach jedem Tag von jedem Schnuppi erledigt. Dort wurde aufgeführt, wie er gearbeitet hat, wie er sich „präsentiert“ hat mir gegenüber, und auch dem Team, mit welchem ich zusammen gearbeitet habe.



Eigentlich habe ich mich extrem darauf gefreut, endlich mal selber jemanden zu beurteilen, und nicht immer selber jene zu sein, die beobachtet wird. Bei der ersten Bewertung jedoch habe ich gemerkt, wie extrem schwierig so etwas ist. Denn man musste ja schliesslich alles berücksichtigen, und Sympathien mussten ganz ausgeschaltet werden. Denn nur weil einem jemanden sympathisch war, eine gute Bewertung geben, obwohl er eigentlich absolut ungeeignet war, machte keinen Sinn. In meinem Musterdokument ist ein Beispiel, von einem Kandidaten, welcher zwar gut gearbeitet hat, jedoch extrem still war. Ich habe nicht mal gewusst, dass ein Mensch so wenig reden kann. Er hat über den ganzen Tag verteilt vielleicht etwa fünf ganze Sätze über die Lippen gebracht. Und das hat mir persönlich überhaupt nicht gefallen. Denn um eine Person einschätzen zu können, muss ich mit ihr geredet haben. Alle Versuche von mir, meinem Lehrlingsbetreuer und meinen Mitstiften haben nichts genutzt. Er hat eiskalt geschwiegen. Das hat mir sehr zu schaffen gemacht. Mein Lehrlingsbetreuer musste dann aber bemerken, dass ich das nicht so sehr in die Bewertung mit einfließen darf. Denn das ist einfach sein Wesen, und gegen das Wesen von jemandem darf man nichts tun.

Da mein Lehrlingsbetreuer den Schnuppi ja auch praktisch den ganzen Tag über beobachten konnte, war ich nicht ganz auf mich alleine gestellt für die Beurteilung. Er konnte mir noch Tipps geben, oder mich auf etwas hinweisen, was extrem gut war, oder eher nicht so positiv, mir aber vielleicht gar nicht aufgefallen wäre.

Schlusswort

Schnupperlehrlinge zu betreuen, ist etwas, was extrem Spass macht. Natürlich gibt es auch immer mal wieder „schlechte“ Erfahrungen, mit Personen, welche einem nicht so sympathisch sind, aber die positiven überwiegen durchaus. Es ist sehr interessant zu sehen, wie unterschiedlich Menschen sind, wenn es darum geht, sich zu präsentieren und von der besten Seite zu zeigen. Dort fällt vor allem auf, dass einige Menschen dafür schon fast geboren sind, wieder andere jedoch sich am liebsten im nächsten Mausloch verstecken möchten, weil sie Angst haben, etwas falsch zu machen.

Lustig ist es zu sehen, wie man sich zum Teil mit den Leuten identifizieren kann, wenn man sieht, dass jemand in manchen Situationen genau gleich reagiert, wie man es selber auch getan hat, in der Schnupperlehre.

Darum freue ich mich natürlich darauf, wenn ich im nächsten Jahr hoffentlich wieder welche betreuen darf. Denn so kennt man jene, welche dann die Unterstiften werden schon, und zweitens hilft das auch selber etwas. Denn so wird man sich selber wieder bewusst, auf was es ankommt. Denn selber wird man ja auch weiterhin beurteilt, und so kann man doch ab und zu Parallelen erkennen, auf was geachtet wird.



Musterdokumente

The screenshot shows the 'Waser Büro' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Gespeicherte Warenkörbe' (3 Artikel, CHF 91.91), 'Abmelden' (Andrea Christ), and 'Einkaufszettel' (Keine Einkaufszettel). The main content area displays a shopping cart with the following items:

Bild	Art.-Nr.	Status	Beschreibung	Preise CHF *	Total CHF
	21001	<input checked="" type="checkbox"/>	Ordner 80mm Rückenbreite, Rückenschild auswechselbar, A3 quer, 490x320mm BIELLA, grau	ab 1 Stk. 18.56	55.68
	51080	<input checked="" type="checkbox"/>	Textmarker Original, Strichbreite 2+5mm, 8 Stück, ST	ab 1 Set 6.07	30.36
	50710	<input checked="" type="checkbox"/>	Radiergummi Universal, , 55x19x8.5mm LÄUFER, rot/ blau	ab 1 Stk. 0.59	5.87

Below the table, there are buttons for 'Warenkorb-Daten exportieren', 'Warenkorb aktualisieren', 'Bestellung fertigstellen', and 'Warenkorb speichern'. A note at the bottom of the cart area states: 'Lieferung versandkostenfrei ab Bestellwert von CHF 150.--, darunter Versandkostenanteil CHF 10.--. Kleinmengenzuschlag von CHF 20.-- (inkl. Versandkostenanteil) für Bestellwerte unter CHF 50.--. Tipp: Sie können Ihren Warenkorb jetzt zwischenspeichern und später weitere Positionen dazufügen bis der Bestellwert über diesen Limiten liegt.'

Ist der Artikel verfügbar? Grünes Häkchen → Ja
Rotes Kreuzchen → Nein

- Was ist es? Beschreibung vom Artikel
- Preis pro Stück/Set Wie teuer ist der Artikel?
- Preis Preis insgesamt dieses Produktes
- Bestellung Bestellung fertig stellen

Das ist ein Print Screen von einer Bestellung bei Waser Büro, unserem Büromaterial-Lieferanten. So sieht es aus, wenn wir mit unserem Schnupperlehrling eine Bestellung erledigen. Ich zeige dem Schnuppi hier genau, Schritt für Schritt, wie er vorgehen muss. Denn die Büromaterial-Bestellung ist etwas, was der Lehrling eigentlich in jeder Abteilung selbständig erledigen muss.



Die Bewertungen der Schnupperlehrlinge sehen folgendermassen aus:

---ZENSUR---

Ich bitte Sie, diese Unterlagen vertraulich zu behandeln, da dies Originale der Schnupperlehrlinge 2004 sind.



Wochenplan

Schnupperlehrlinge

KW 37

6.-10. September 04

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Tag	Zeit	Abteilung	Betreuer
Montag, 6.09.2004	08.30.-09.00	Einführungsgespräch	S. Buser
	09.00-12.00	Einkauf	M. Wicki
	13.30-17.00	Einkauf	M. Wicki
Dienstag, 7.09.2004	08.30-12.00	Marketing 1	D. Scalabrini
	13.30-17.00	Marketing 1	D. Scalabrini
Mittwoch, 8.09.2004	08.30-12.00	Finanzen 1	A. Green
	13.30-17.00	Finanzen 1	A. Green
Donnerstag, 9.09.2004	08.30-12.00	M-Com	D. Schindelholz
	13.30-17.00 inkl. Brauereirundgang	M-Com	D. Schindelholz
Freitag, 10.09.2004	08.30-12.00	Controlling	S. Schuhmacher
	13.30-16.00	Controlling	S. Schuhmacher
	16.00-16.30	Abschlussgespräch	S. Buser

Ein solcher Wochenplan besteht für jeden Schnupperlehrling. So hat jeder Betreuer die Übersicht, wann welcher Schnuppi bei ihm in der Abteilung ist. Jeder hat so die Möglichkeit, mit seinem eigenen Lehrling abzumachen, ob die Kapazität überhaupt gewährleistet ist an diesem Tag, oder ob diese Woche für einen Schnuppi abgesagt werden muss.

Die Schnupperlehrlinge besuchen eigentlich immer alle die gleichen Abteilungen. So erhalten alle den gleichen Eindruck, und man hat auch die Möglichkeit, die Berichte, welche die Schnuppis von jeder Abteilung schreiben müssen, zu vergleichen. Klar, manchmal geht es einer Abteilung nicht, weil sie den ganzen Tag eine Sitzung haben oder sonst irgendetwas. Dann ist klar, dass eine andere angefragt wird.



Pendenzenliste

Arbeitsvorgang	Zeit	Ablauf
1. Pendenzenliste erstellen	2 Stunden	Notizen aller Pendenzen der PE in eine gegliederte Tabelle eintragen
2. Titelblatt gestalten	2 Stunden	Titelblatt gestalten, mit Name/Vorname, Firma, bearbeiteter Prozess
3. Lernjournal führen	1 Stunde	-----
4. Inhaltsverzeichnis bearbeiten	1 ½ Stunden	Gut übersichtliches Inhaltsverzeichnis gestalten, mit Bilder
6. Informationen über den Prozess sammeln	2 Tage	Prozess von Anfang bis Schluss kennen und die Einzelnen Teilschritte genau anschauen
7. Lernjournal führen	1 Stunde	-----
8. Flussdiagramm gestalten	1 ½ Tage	Reihenfolge festlegen, gestalten
9. Lernjournal führen	1 Stunde	-----
10. Schreiben des Berichts	1 Tag	Einführung in den Prozess, Erklärung zu den einzelnen Teilschritten, Erfahrungsbericht separat, Schlusswort
11. Musterdokumentation	1 Tag	Print-Screens erstellen etc.
12. Lernjournal führen	1 Stunde	-----
13. Auswertungsbogen der Lernjournale ausfüllen	2 Stunden	Lernjournale vergleichen und in Abgabe-Journal eintragen
14. Gesamtüberarbeitung	1 Tag	Fehler die noch gefunden werden verbessern, PE heften
15. Abgabe	1 Tag	Bewertung des Lehrlingsbetreuers und Abgabe



Auswertungsbogen

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief ————— x —————> hoch

Weil alles extrem schnell gehen musste. Wir haben uns durch zwei verschiedene Daten im Internet täuschen lassen, was heisst, dass wir den Abgabetermin verpasst haben. Darum musste alles super schnell gehen. Zwar haben wir die Unterstützung von unserem Ük-Leiter erhalten, jedoch war es trotzdem ein enormer Stress, denn schliesslich will man seine Sache ja so gut wie möglich machen!

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig ————— x —————> einfach

weil ich eine solche Aufgabe nicht wirklich als lernen empfinde. Es war mehr ein ausprobieren, wie es am besten und am einfachsten geht. Ausserdem kann man so etwas nicht wirklich erlernen. So etwas hat auch mit Fingerspitzen-Gefühl zu tun, wie man einen solchen Schnuppi betreut und bewertet!

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden ————— x —————> sehr zufrieden

Wirklich zufrieden bin ich nicht, da ich überzeugt bin, dass ich, hätte ich mehr Zeit gehabt, sicher eine viel bessere Leistung hätte bringen können. Im Vergleich zu meiner letzt jährigen PE muss ich sagen, dass diese deutlich weniger gut raus gekommen ist. Ganz klar auch deshalb, weil ich mich nicht mehr ewig mit einem Problem auseinandersetzen konnte, sondern einfach so schnell wie möglich vorwärts machen musste

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts ————— x —————> alles

weil ich diese Erfahrungen, die ich hier gesammelt habe, nicht in einem nächsten Prozess, welcher ja total anders sein wird, „wieder verwenden“ kann. Was ich mir aber sicher zu Herzen nehmen werde ist, dass ich mich in Zukunft nicht mehr auf das Internet verlasse, sondern mich direkt bei irgendwelchen Kontaktpersonen melden werde! Das habe ich bei dieser PE ganz sicher gelernt. Weil nochmals einen solchen Stress möchte ich auf keinen Fall haben!

Einzig Sachen, die den PC angehen, werde ich sicher wieder verwenden. Also Dinge, welche die Darstellung betreffen, kann ich sicher nächstes Jahr wieder verwenden!

