



STOLZ AUF AUSBILDUNG

VON GANZ BESONDERER MOTIVATION – UND DEM FORUM 2018

*Sehr geehrte Damen und Herren,
Liebe Ausbilderinnen und Ausbilder!*

Wie finden Sie die Kampagne »Ausbildung macht Elternstolz«? Sie bringt in meinen Augen perfekt auf den Punkt, was unsere tägliche Arbeit als Ausbilder ausmacht: Wir führen eine der tragenden Säulen der bayerischen Wirtschaft, den Nachwuchs, an seine Arbeit und das jeweilige Unternehmen heran. Das ist nicht nur wichtig, sondern macht die Eltern stolz – und uns Ausbilderinnen und Ausbilder sowieso. Mehr dazu in diesem DIREKT.

Deswegen arbeiten wir von der IHK Ausbilderakademie Bayern auch so besonders gerne mit Ihnen zusammen: Weil Sie genau wissen, wie wichtig Ihre Arbeit ist. Und weil Sie deswegen besonders motiviert sind. Das merken wir im täglichen Umgang mit Ihnen, sei es im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens oder bei unserem jährlichen Netzwerktreffen, dem Ausbilderforum.

Apropos Ausbilderforum: Nach dem großen, zweitägigen Forum im vergangenen Jahr in Beilngries treffen wir uns heuer wie gewohnt zu einem kleinen Forum, am Dienstag, 9. Oktober in den Räumen der IHK Geschäftsstelle Ingolstadt. Bitte merken Sie sich den Termin für die eintägige Veranstaltung schon einmal vor. Sobald die Details feststehen, geht Ihnen die Einladung zu.



THOMAS SCHNEIDER,
Leiter der IHK Ausbilderakademie Bayern
schneider@ihk-ausbilder.de

In diesem Newsletter stellen wir Ihnen wieder eine Jury vor, dieses Mal die der IHK Würzburg-Schweinfurt, und eine spannende Projektarbeit, die zeigt, wie gut Auszubildende in Feedback-Gesprächen eingebunden werden können.



An dieser Stelle auch eine Neuigkeit in eigener Sache: Viele von Ihnen kennen und schätzen Christa Liepold als engagierte Mitarbeiterin der IHK Ausbilderakademie Bayern von der ersten Stunde an. Sie hat sich beruflich neu orientiert. Ihre Nachfolgerin ist Jasmin Sommer (Foto). Auch Daniela Schönauer arbeitet nicht mehr für uns, da Sandra Hofmann aus der Elternzeit zurückkommt. Ich danke Christa Liepold und Daniela Schönauer für ihren Einsatz, wünsche alles Gute – und freue mich über den Neuanfang und die Rückkehr.

Auch Daniela Schönauer arbeitet nicht mehr für uns, da Sandra Hofmann aus der Elternzeit zurückkommt. Ich danke Christa Liepold und Daniela Schönauer für ihren Einsatz, wünsche alles Gute – und freue mich über den Neuanfang und die Rückkehr.

Herzliche Grüße aus Ingolstadt

Jasmin Sommer



DIE PROJEKTARBEITEN

AUS DER PRAXIS

Herzstück des Zertifizierungsverfahrens in der zweiten und dritten Stufe sind die Projektarbeiten. Hier bringen die Ausbilderinnen und Ausbilder ihr Wissen auf den Punkt, hier finden sie Lösungsansätze, die sie in der Praxis umsetzen.

ANNE BROWA (Foto) beschreibt, wie sie 180-Grad-Feedback in der HFO Gruppe eingeführt hat.



GEGENSEITIGES FEEDBACK GEMEINSAM EINGEFÜHRT

HFO GRUPPE SETZT MIT BREIT ANGELEGTEM EINFÜHRUNGSPROZESS
GRUNDSTEIN FÜR KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG DER AUSBILDUNG

DER TITEL DER PROJEKTARBEIT

Einführung 180 ° Feedback in der Ausbildung der HFO Gruppe

DIE AUTORIN

Anne Browa ist seit 2010 in der HFO Holding AG für die Ausbildung verantwortlich. Eine Vorgabe der Geschäftsleitung zu ihrem Start war, dass alle Auszubildenden ihre Abschlussprüfungen bestehen. Da sie selbst als Quereinsteigerin in den Bereich gewechselt ist, war es ihr von Anfang an wichtig, Feedback-Gespräche zu führen; gleichzeitig hat sie die kontinuierliche Qualitätsverbesserung angestoßen. Heute betreut Anne Browa als Leiterin der Ausbildung in der HFO Gruppe neben den kaufmännischen Berufszweigen (Industriekaufleute, Kaufleute für Büromanagement und IT-Systemkaufleute) auch fachlich übergreifend Medientechniker und Fachinformatiker.

DARUM GEHT ES

Um besser ausbilden zu können, hat die HFO Gruppe zusammen mit allen Beteiligten ein umfassendes Bewertungssystem eingeführt: das 180-Grad-Feedback.

180-GRAD-FEEDBACK

Die 180-Grad-Feedback-Befragung enthält zusätzlich zur gewohnten Bewertung der Mitarbeiter eine Bewertung des direkten Vorgesetzten. Außerdem wird dieser wiederum von seinem eigenen Vorgesetzten und von sich selbst beurteilt. (Quelle: www.business-wissen.de)

DAS SAGT DIE JURY

Eine offene, ehrliche und von allen akzeptierte Feedbackkultur in einem Unternehmen zu etablieren, ist oft ein hartes Stück Arbeit. Anne Browa greift in ihrer Projektarbeit ein wichtiges Ausbildungsthema auf und zeigt, wie man Auszubildende dafür sensibilisieren, vorbereiten und einbeziehen kann.

RAT DER AUTORIN

Einfach machen: Gute Ideen wollen umgesetzt werden und wenn man die Möglichkeit hat, alle Beteiligten ins Boot zu holen, tragen auch alle zum Erfolg bei.

AUSGANGSLAGE

Der Austausch mit anderen Ausbildern hat Anne Browa auf die Idee gebracht, einen ersten Beurteilungsbogen zu entwickeln. Ziel war es, zu jedem Abteilungswechsel eine dokumentierte Beurteilung in die Personalakte legen zu können. Schon bald wählte Anne Browa als Grundlage das klassische Notensystem und eine Angleichung an das Ausbildungszeugnis mit den Bereichen Fachkenntnis, Auffassungs- / Denkvermögen, Belastbarkeit, Arbeitsweise, Leistungsbereitschaft, Arbeitserfolg, Verhalten intern und extern. Mit Blick auf eine einheitliche Beurteilung hat sie auch das Verhalten gegenüber Kollegen, Vorgesetzten, Kunden und Geschäftspartnern aufgenommen.

Darauf aufbauend wollte sie den Bogen weiter entwickeln und zusätzlich eine Bewertung der Abteilungen durch die Auszubildenden einführen. Auch der Vorstand sah die Notwendigkeit und definierte fünf Ziele, die er sich von diesem gegenseitigen Feedback erwartete.

SCHRITT 1: BESPRECHUNG MIT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Die Idee für die Weiterentwicklung des Feedbacks war im Unternehmen bereits seit längerem bekannt, den Anstoß für die Einführung gab letztlich die anstehende Projektarbeit im Rahmen der Zertifizierung von Anne Browa bei der IHK Ausbilderakademie Bayern. Bei einer Besprechung mit der Geschäftsführung zeigte sich schnell, dass die Freigabe reine Formsache würde.

DIE VORGABEN DES VORSTANDS

1. Aufdecken von Schwachstellen in der betrieblichen Ausbildung
2. Stärkung der Motivation der Teamleiter und der Ausbilder
3. Auszubildende übernehmen von Anfang an Verantwortung
4. Auszubildende lernen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess kennen
5. Der Beurteilungsbogen verbessert die Qualität der Ausbildung

ENTWICKLUNG UND EINFÜHRUNG

Anne Browa entschied sich für die breit angelegte Entwicklung der Feedback-Kriterien in acht Schritten, zusammen mit allen Beteiligten.

SCHRITT 3: REFLEXION MIT DEN VERTRAUENSLEUTEN DER AUSZUBILDENDEN

Mit einem ersten Entwurf des neuen Feedback-Bogens suchte Anne Browa das Gespräch mit den Vertrauensleuten der Auszubildenden. Das Meeting war sehr ergiebig: Hier kam die Anregung, auch Bewertungen von Kollegen auf der gleichen Hierarchiestufe, von anderen Führungskräften Kunden und Lieferanten aufzunehmen. Wichtig war den Vertrauensleuten auch eine Bewertung der Stimmung und der Arbeitseinstellung in den Abteilungen. All dies floss in den Bogen ein.

SCHRITT 2: WORKSHOP MIT DEN AUSZUBILDENDEN

Da die Auszubildenden in Zukunft ebenfalls Feedback geben sollten und das Unternehmen hier großes Potenzial für die Verbesserung der Ausbildung sah, startete die Entwicklung des 180-Grad-Feedbacks mit einem Workshop für die Auszubildenden zu Beginn des Ausbildungsjahrs 2017/18. Gemeinsam erarbeiteten sie in Arbeitsgruppen die Vorteile des Feedbacks:

- Aufgaben lassen sich beim nächsten Mal besser lösen
- Aus Unstimmigkeiten werden lösbare Missverständnisse
- Auch eher schüchterne Auszubildende bringen sich ein

Bei der Betrachtung der verschiedenen Rollen in den Arbeitsgruppen zeigte sich, welche besonderen Fähigkeiten manche Auszubildende haben. Außerdem trug der Workshop maßgeblich dazu bei, dass die neuen Auszubildenden schnell integriert wurden.

Bei der Vorstellung des geplanten 180-Grad-Feedbacks wurden auch Bedenken laut. So gab es die Befürchtung, dass die Kritik einer Führungskraft oder eines Mitarbeiters die spätere Übernahme verhindert. Hier zeigte sich, wie wichtig es ist, dass die Auszubildenden eine Schulung für professionelles Feedback erhalten.

Folgende Fragen sind den Auszubildenden unter anderem wichtig:

- Haben die Mitarbeiter genügend Zeit für sie?
- Bekommen sie eigenverantwortlich Projekte?
- Bekommen sie Lob?
- Werden sie fair behandelt?
- Ist die Arbeit abwechslungsreich?
- Wie geht die Abteilung mit Fehlern um?

SCHRITT 4: TERMIN MIT DEN TEAMLEITERN

Wichtiges Thema bei der Vorstellung des Fragebogens vor den Teamleitern war, wie mit Kritik durch die Auszubildenden umgegangen wird. So wurde vereinbart, bei berechtigter Kritik sofort Verbesserungsmaßnahmen zu beschließen, die auch auf dem Feedback-Bogen vermerkt werden. Außerdem wurde vereinbart, auch den Auszubildenden eine Schulung in Feedback zu geben.

Grundsätzlich wurde der Feedback-Bogen positiv aufgenommen, unter anderem, weil ein Teamleiter grundsätzlich nur wenige Möglichkeiten hat, ein Fremdbild von seiner Arbeit und der seines Teams zu bekommen.

SCHRITT 5: VORLAGE BEIM VORSTANDSVORSITZENDEN

Noch am Tag des Teamleiter-Treffens informierte Anne Browa den Vorstand per Mail über die Ergebnisse und ihre Überlegung, den neuen Feedback-Bogen noch vor der Schulung der Auszubildenden in einem ersten Beurteilungsgespräch zu testen.

SCHRITT 6: ERSTES FEEDBACK-GESPRÄCH

Ein erstes Feedback-Gespräch mit einer erfahrenen Teamleiterin und einem sehr selbstbewussten Auszubildenden verlief hervorragend, beide gingen verantwortungsvoll mit dem Fragebogen um. Fragen und Feinheiten wie diese fielen auf:

- Welchen Mehrwert haben die 180 Grad?
- Der Begriff »Vorbild«, nach dem auch gefragt war, erschien dem Auszubildenden als zu hoch gegriffen, man einigte sich auf »Wer in der Abteilung hat mich am meisten überrascht / beeindruckt?«

SCHRITT 7: FEEDBACK-SCHULUNG DER AUSZUBILDENDEN

Die Schulung der Auszubildenden war als wichtiger Baustein für die Umsetzung der Feedback-Regelung von Beginn an geplant. Dabei kamen Tipps wie diese zusammen:

- Formulierungen sollen beschreibend, sachlich, klar und deutlich sein
- Möglichst keine Bewertungen und Interpretationen
- Feedback nur zu Verhaltensweisen, die sich auch ändern lassen, am besten mit Verbesserungsvorschlag
- Am besten Ich-Botschaften, zu konkreten Situationen, möglichst umgehend und ohne Verallgemeinerungen
- Rückmeldungen zu Verhaltensweisen, nicht zu Charaktereigenschaften

Schritt 8: Weitere Feedback- Gespräche

Anne Browa erfasst alle Ergebnisse aus den Feedback-Bögen digital, wertet sie aus und kann so die Abteilungen vergleichen, die Entwicklung der Ausbildungsarbeit beurteilen und dokumentieren, wie sich die Auszubildenden an der Entwicklung der Ausbildungsqualität beteiligen. Sie geht davon aus, dass alle Vorgaben des Vorstands erreicht werden.

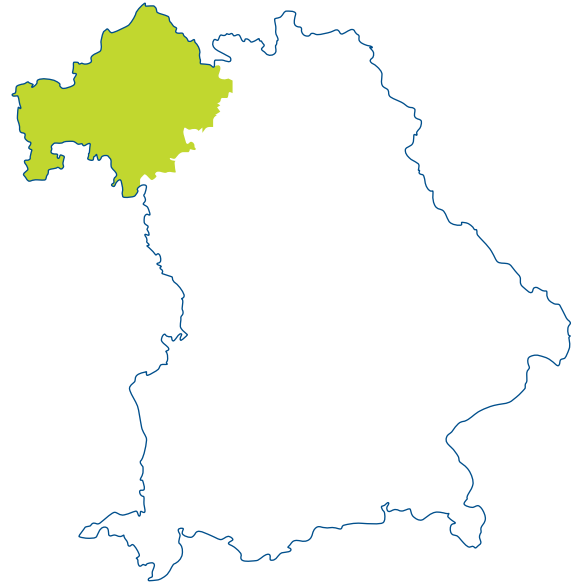
DIE HFO GRUPPE

Die HFO Telecom mit Sitz in Oberkotzau bei Hof bietet als innovatives Telekommunikationsunternehmen kundenspezifische und hochprofessionelle Kommunikationslösungen an. Mit einem Komplettangebot an Telefonie- und Internetprodukten sowie Beratung und Betreuung ist die HFO Telecom der Partner für Unternehmen und Privatkunden. Die HFO Telecom deckt viele Bereiche des Telekommunikationssektors ab und ist damit bundesweit erfolgreich. Das Neugeschäft erfolgt häufig durch die Weiterempfehlung bestehender Kunden und Partner. HFO bietet Beratung und Betreuung aus einer Hand.

KONTAKT

HFO Holding AG | Ziegeleistr. 2 | 95145 Oberkotzau
Tel. 09286 9404 100 | Anne.browa@hfo-telecom.de

KEIN STILLSTAND FÜR AUSBILDER



JUROREN DER IHK WÜRZBURG-SCHWEINFURT SETZEN AUF GEZIELTE UND KONTINUIERLICHE QUALIFIZIERUNG



CHRISTIAN KROLL
hat eine Ausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation bei der IHK Würzburg-Schweinfurt sowie eine Weiterbildung zum Wirtschaftsfachwirt (IHK) gemacht und arbeitet als Referent Anpassungsweiterbildung.

Das Herz der IHK Ausbilderakademie Bayern sind ihre neun Jurys. Wer sind die Menschen, die sich dort engagieren? Wir fragen nach bei zwei Juroren der IHK Würzburg-Schweinfurt.

Was sollen die Direkt-Leser über Ihre IHK wissen?

Christian Kroll: Die IHK Würzburg-Schweinfurt hat im Jahr 2017 mit 3710 neuen Ausbildungsverträgen insgesamt 1,7 Prozent weniger Ausbildungsverhältnisse registriert als im Vorjahr. Die Ausbildungsbetriebe hätten gerne mehr eingestellt – es fehlte schlichtweg an Bewerbern. Besonderer Beliebtheit bei den Jugendlichen erfreut sich der Beruf »Industriemechaniker«, auch für Büroberufe erhalten Betriebe nach wie vor zahlreiche Bewerbungen.



STEFAN GÖBEL
leitet den Bereich Aufstiegsfortbildung bei der IHK Würzburg-Schweinfurt, er hat dort die Ausbildung zum Verwaltungsfachangestellten sowie eine Weiterbildung zum Betriebswirt (VWA) gemacht.

Was macht gute Ausbilder aus?

Stefan Göbel: Sie müssen sich Zeit nehmen und das Gefühl vermitteln, dass die Auszubildenden Teil des Teams sind. Das ist die beste Visitenkarte, damit die Auszubildenden nach der Ausbildung gerne im Unternehmen bleiben.

Kroll: Ein guter Ausbilder sollte führen, fördern und fordern. Neben dem Vermitteln von Kenntnissen und Fertigkeiten ist Einfühlungsvermögen wichtig, um auch in Problemsituationen angemessen reagieren zu können.

Weshalb ist die Weiterbildung von Ausbildern wichtig?

Kroll: Ausbilder prägen die Fachkräfte von morgen! Eine solide und gute Ausbildung setzt den Grundstein für die berufliche Karriere von jungen Nachwuchskräften.

Göbel: Lebenslanges Lernen ist nicht nur ein theoretischer Fachbegriff. Das Arbeitsleben unterliegt ständiger Weiterentwicklung. Wer hier als Ausbilder Schritt halten möchte, sollte sich regelmäßig auf den neuesten Stand bringen.

Warum sollte sich ein Ausbilder zertifizieren lassen?

Göbel: Junge Menschen informieren sich im Vorfeld der Ausbildung inzwischen intensiver über die Qualität des Ausbildungsbetriebs. Mit der Zertifizierung können die Unternehmen sich als attraktiver Arbeitgeber präsentieren.

Kroll: Das Engagement für die betriebliche Ausbildung wird sichtbar. Ausbilder und Ausbildungsbetriebe erhalten somit ein Instrument für das eigene Ausbildungsmarketing. Zudem erhalten die Teilnehmer am Zertifizierungsverfahren Zugriff auf ein tolles Netzwerk.

Welche Rolle werden Ausbilder zukünftig spielen?

Kroll: Der Ausbilder wird auch in Zukunft eine wichtige und zentrale Rolle spielen. Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels benötigen Unternehmen eine attraktive Ausbildung mit qualifizierten Ausbildern, um die Zukunft des Unternehmens zu sichern.

Göbel: Dazu kommt, dass die Anforderungen an die Ausbilder differenzierter werden. Themen wie Digitalisierung und neue Zielgruppen wie Flüchtlinge und Studienabbrecher erfordern eine individuellere Betreuung.

Stichwort Ausbildung: Welche Entwicklung sehen Sie?

Göbel: Wir leben in einer sehr schnelllebigen Zeit, in der ständiges Lernen unabdingbar ist. Das gilt für alle Mitarbeiter, aber in besonderem Maße für Ausbilder, da diese Wissen an die nächste Fachkräftegeneration weitergeben. Die digitale Transformation ist unterwegs und das Tempo – und damit die erforderliche Lerngeschwindigkeit – wird zunehmen. Daher sind Qualifizierungsangebote für Ausbilder insbesondere in diesem Bereich besonders wichtig. Konkret sehe ich hier eine breite Palette an Themen, von neuen Formen der Produktion bis hin zur Kommunikation.

Kroll: Die Ausbildung passiert oft nur »nebenbei«. Dabei handelt es sich um ein strategisches Instrument der Fachkräftesicherung. Daher sollte die Ausbildung einen höheren Stellenwert in den Betrieben erlangen.

AUSBILDUNG IN DER TALENTSCHMIEDE

ANDREAS TANZMEIER ÜBER EIN NEUES KONZEPT FÜR ANGEHENDE KAUFLEUTE FÜR VERSICHERUNG UND FINANZEN



ANDREAS TANZMEIER
ist Versicherungskaufmann, Zertifizierter
Berufsausbilder Professional (IHK) und
Diplomierter Lehrlingsausbilder (verliehen
durch das Land Tirol).

Seit mehr als 50 Jahren ist die Roderus Versicherungsmanagement GmbH als Vertriebspartner der Versicherungskammer Bayern in Südostbayern aktiv, seit einigen Jahren auch mit einer Geschäftsstelle in München/Haar. Mit Beginn des Ausbildungsjahres 2018 wird das Büro dort zur »Talentschmiede«, in der die Auszubildenden die Verantwortung übernehmen. Andreas Tanzmeier erläutert das Konzept.

Welche Anforderungen stellen Sie an Auszubildende?

Bewerber können zum Ausbildungsstart die mittlere Reife, Abitur oder Fachabitur nachweisen und bringen eine gesunde Mischung aus Neugier, Offenheit, Engagement und Teamgeist in die Talentschmiede ein. Spaß an den vielfältigen Aufgaben, Gesprächen mit Kunden und am Vertrieb setzen wir voraus.

Auf was legen Sie bei Bewerbungen wert?

Wir legen Wert auf gepflegte Umgangsformen und ein entsprechendes Erscheinungsbild. Kontaktfreude, Offenheit und ein gesundes Selbstbewusstsein, Engagement und Lernfreude sind gern gesehen.

Was ist das Besondere an der Ausbildung in Ihrem Unternehmen?

Die Auszubildenden für Kaufmann/-frau für Versicherung und Finanzen sind zuständig für die kompletten Abläufe innerhalb der Filiale. Von der eigenständigen Planung des Geschäftsjahres bis zum Umgang mit Geschäftserwartungen lernen sie, unterstützt von einem qualifizierten Team, alle Tätigkeiten des Agenturbetriebes kennen.

KAMPAGNE »ELTERNSTOLZ« BIS 2019 VERLÄNGERT

VIELE GUTE GRÜNDE SPRECHEN FÜR EINE
AUSBILDUNG / FREUDE STEHT IM MITTELPUNKT

Junge Menschen für eine Berufsausbildung zu begeistern – das ist die Intention der Kampagne »Ausbildung macht Elternstolz«, die das Bayerische Wirtschaftsministerium, der Bayerische Industrie- und Handelskammertag (BIHK) sowie die Arbeitsgemeinschaft der bayerischen Handwerkskammern 2015 ins Leben gerufen haben. Wegen der großen Resonanz ist die Kooperation bis 2019 verlängert worden.

»Der demografische Wandel und die Akademisierung verschärfen den Mangel an Nachwuchs in der Ausbildung auch in den nächsten Jahren. Gleichzeitig denken viele Jugendliche überhaupt nicht an einen Lehrberuf als möglichen Start ihrer Karriere«, sagt BIHK-Präsident Dr. Eberhard Sasse. »Wir können nicht genug Werbung für die Ausbildung machen. Sie ist eine tragende Säule unseres wirtschaftlichen Erfolgs in Bayern.«

Es gibt viele gute Gründe für die Berufsausbildung. Im Rahmen der Kampagne erzählen Mütter und Väter, warum sie sich freuen, dass ihre Sprösslinge eine Lehre machen.



Neue Gesichter für die Kampagne
»Ausbildung macht Elternstolz«:
Kauffrau für Marketingkommunikation
SOFIE ECHLE und ihre Mutter **MONIKA
BAUER-ECHLE**. Foto: Elternstolz

So werden diejenigen erreicht, die die Schul-, Studien- und Berufswahl ihrer Kinder immer noch am meisten beeinflussen: die Eltern.

Die Kampagne soll die Wertschätzung der beruflichen Aus- und Weiterbildung weiter steigern und einen Bewusstseinswandel erreichen. Die Gesellschaft und insbesondere die Eltern sollen diese wieder als erfolgversprechenden Ausbildungs- und Karriereweg wahrnehmen.

Das gelingt mithilfe von realen Beispielen: Eltern erzählen gemeinsam mit ihren Kindern von dem Weg des Kindes ins Berufsleben. Allen gemeinsam ist trotz der Vielfalt der Geschichten: Die Kinder haben dank einer Ausbildung das erreicht, wo sie jetzt stehen und machen ihre Eltern unglaublich stolz. Die Kampagne bringt diesen Stolz der Eltern auf ihren Nachwuchs und deren beruflichen Werdegang zum Ausdruck. Die Geschichten der Eltern-Kind-Paare lassen keinen Zweifel daran, dass eine Ausbildung einen exzellenten Einstieg in ein erfülltes Berufsleben bietet.

IHK Ausbilderakademie Bayern
Despag-Straße 4 a
85055 Ingolstadt
Telefon: 0841 93871-50
www.ihk-ausbilder.de



Eine Initiative der Bayerischen
Industrie- und Handelskammern

Gefördert von 2009 bis 2013 durch
das damalige Bayerische Staats-
ministerium für Wirtschaft, Infra-
struktur, Verkehr und Technologie
und aus Mitteln des Europäischen
Fonds (EFRE) für regionale Ent-
wicklung



»Investition in Ihre Zukunft«



IMPRESSUM
Newsletter 01.2018 der
IHK Ausbilderakademie Bayern
Redaktion | bueroschwarzott.de
Gestaltung | krugsperger.com
Fotos | HFO, IHK, Stadt Ingolstadt,
Ritchie Herbert, Roderus