

# Inhalt

<b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Die Orientierung im neuen Unternehmen</b> .....	<b>13</b>
1.1 Orientierungsschwerpunkte der ersten Arbeitstage .....	13
1.2 Verhalten am neuen Arbeitsplatz .....	13
1.3 Erkundung des neuen Unternehmens .....	15
<b>2 Umfassende Handlungskompetenzen der Arbeitnehmer</b> .....	<b>17</b>
2.1 Anforderungen an Arbeitnehmer .....	17
2.2 Methodenkompetenz: Arbeitstechniken und Methoden .....	20
2.3 Erläuterung einiger wichtiger Methoden .....	23
2.4 Methodenkompetenzen in Ausbildung und Prüfung .....	33
<b>3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen</b> .....	<b>33</b>
3.1 Sozialkompetenz in Ausbildung und Beruf .....	33
3.2 Kommunikationsfähigkeit .....	33
3.3 Kooperationsfähigkeit .....	36
3.4 Konfliktfähigkeit .....	36
<b>4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung</b> .....	<b>38</b>
4.1 Abschluss des Berufsausbildungsvertrages .....	38
4.2 Pflichten des Auszubildenden .....	38
4.3 Pflichten des Auszubildenden .....	38
4.4 Probezeit .....	39
4.5 Kündigung des Berufsausbildungsverhältnisses .....	39
4.6 Ende des Berufsausbildungsverhältnisses .....	39
<b>5 Die duale Berufsausbildung</b> .....	<b>39</b>
5.1 Lernorte in der dualen Berufsausbildung .....	39
5.2 Ausbildungsordnung .....	40
5.3 Prüfung im Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“ .....	41
<b>6 Der Tarifvertrag</b> .....	<b>42</b>
6.1 Tarifparteien .....	42
6.2 Gewerkschaften .....	43
6.3 Arbeitgeberverbände .....	43
6.4 Ablauf von Tarifverhandlungen .....	43
6.5 Bindung des Tarifvertrags .....	44
6.6 Inhalt der Tarifverträge .....	45
<b>7 Abschluss von Arbeitsverträgen</b> .....	<b>45</b>
7.1 Abschluss des Arbeitsvertrags .....	45
7.2 Vertragsfreiheit .....	46
7.3 Pflichten von Arbeitgeber und Arbeitnehmer .....	47
7.4 Arbeitspapiere bei der Einstellung .....	48
<b>8 Entgeltabrechnungen</b> .....	<b>48</b>
8.1 Bruttoverdienstermittlung .....	48
8.2 Nettoverdienstermittlung .....	49
8.3 Lohnsteuer .....	49
8.4 Kirchensteuer .....	51
8.5 Solidaritätszuschlag .....	51
8.6 Sozialversicherungsbeiträge .....	51

8.7	Führen der Lohn- und Gehaltskonten .....	54
8.8	Vermögenswirksame Leistungen .....	54
<b>9</b>	<b>Motivation und Weiterbildung .....</b>	<b>55</b>
9.1	Mitarbeitermotivation .....	55
9.2	Fort- und Weiterbildung .....	55
<b>10</b>	<b>Beendigung von Arbeitsverhältnissen .....</b>	<b>56</b>
10.1	Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses .....	56
10.2	Kündigungsarten .....	57
10.3	Mitwirkung des Betriebsrats bei der Kündigung .....	59
10.4	Kündigungsschutz .....	59
10.5	Erteilung eines Zeugnisses .....	64
10.6	Herausgabe der Arbeitspapiere .....	64
<b>11</b>	<b>Jugendarbeitsschutzgesetz .....</b>	<b>64</b>
11.1	Arbeitszeitregelungen .....	64
11.2	Pausen .....	65
11.3	Urlaub .....	65
11.4	Anrechnung des Berufsschulbesuchs auf die Arbeitszeit .....	65
11.5	Beschäftigungsverbote .....	65
11.6	Gesundheitliche Betreuung .....	66
11.7	Aufsicht über die Durchführung des Jugendarbeitsschutzgesetzes .....	66
<b>12</b>	<b>Innerbetriebliche Mitbestimmung .....</b>	<b>66</b>
12.1	Betriebsrat .....	66
12.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	69
12.3	Mitwirkungs- und Beschwerderechte des einzelnen Arbeitnehmers .....	70

# 1 Die Orientierung im neuen Unternehmen

Die ersten Tage in einem neuen Unternehmen werden oft als sehr schwierig empfunden:

- Das gesamte Unternehmen ist unbekannt. Das betrifft sowohl den Aufbau des Betriebs als auch die Hierarchie und die Stellung bzw. die Aufgaben der Abteilungen.
- Unternehmen haben häufig eine eigene Unternehmensphilosophie, nach der sie und die Mitarbeiter handeln. Eine Unternehmensphilosophie ist ein gemeinsamer Leitgedanke für die Führung eines Unternehmens.
- Die Arbeitsabläufe im Unternehmen sind noch nicht vertraut.
- Auszubildende kannten bisher nur die Schule, jetzt sind sie in einer neuen Welt. Mit dem Eintritt in ein Unternehmen gelten bestimmte Regeln, die für die Arbeit am Arbeitsplatz unerlässlich sind.

## 1.1 Orientierungsschwerpunkte der ersten Arbeitstage

Der erste Eindruck, den ein neuer Mitarbeiter macht, ist besonders wichtig: Er wirkt sich darauf aus, wie man zukünftig im Unternehmen wahrgenommen wird. Auf diese ersten Tage sollte man gut vorbereitet sein. Je schneller Auszubildende die Unsicherheit der ersten Tage ablegen, desto erfolgreicher wird die Ausbildungszeit werden.

Folgende Punkte sollten daher so früh wie möglich geklärt werden:

- Wie verhält man sich – gerade in den ersten Tagen – erfolgreich am Arbeitsplatz?
- Wie ist das Unternehmen aufgebaut?
- Welche Besonderheiten kennzeichnen das Unternehmen?

## 1.2 Verhalten am neuen Arbeitsplatz

Ein Auszubildender muss in seinem Ausbildungsbetrieb die Regeln der Arbeitswelt beachten. Manche Regeln sind schon aus der Schule bekannt. Manche Regeln sind für den Auszubildenden jedoch neu.

- **Kleidung**  
Wer ernst genommen werden möchte, kleidet sich angemessen und dem Unternehmen entsprechend.
- **Siezen**  
Grundsätzlich beginnt der erste Kontakt im Geschäftsleben mit dem „Sie“. Wenn in einigen Abteilungen das „Du“ üblich ist, wartet man, bis es einem offiziell angeboten wird.
- **Ordnung**  
Ein ordentlicher Arbeitsplatz zeigt, dass man übersichtlich und verantwortungsvoll arbeitet.
- **Einsatzfreude**  
Gerade von neuen Mitarbeitern wird viel Engagement (=Einsatzbereitschaft) erwartet.
- **Pünktlichkeit**  
Kollegen und Vorgesetzte messen die Einsatzbereitschaft neuer Mitarbeiter auch an der Pünktlichkeit. Dies gilt nicht nur für den Beginn der Arbeitszeit, sondern auch für Termine im Betrieb wie z.B. Besprechungen.
- **Mut zum Fragen**  
Zwar will man oft beweisen, dass man die richtige Person für den Ausbildungsplatz ist. Aber in der Ausbildung ist es wichtig, Fragen zu stellen. So zeigt man Interesse an der Arbeit und vermeidet Fehler. Gerade am Anfang kann man im Unternehmen noch nicht alles richtig machen.

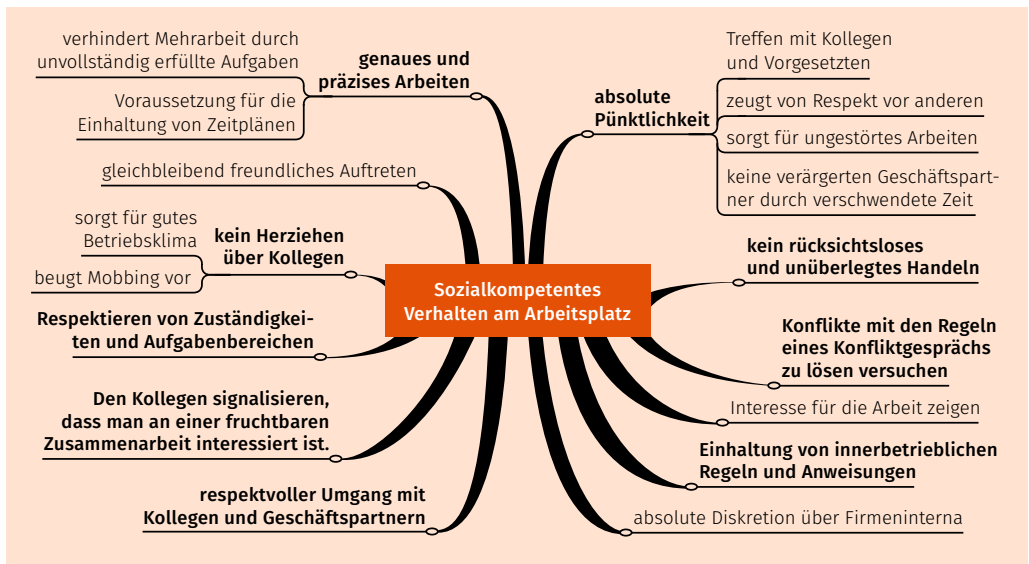
• **Höflichkeit**

Höflichkeit ist selbstverständlich: Sie sorgt für einen angenehmen und rücksichtsvollen Umgang, wenn Menschen aufeinandertreffen. Zudem ist sie ein Ausdruck von Respekt gegenüber dem anderen.

**Beispiel**

Jakub Nowak wird von allen in der Abteilung, aber auch von vielen im Privatleben als höflich empfunden:

- Er begrüßt andere und verabschiedet sich von ihnen.
- Andere Personen werden von ihm nicht in peinliche Situationen oder in Verlegenheit gebracht.
- Er bedankt sich. Er fordert aber selber keinen Dank ein.
- Mit anderen Personen spricht er in einer angemessenen Form. Er verwendet weder Slang (eine häufig grammatisch nicht einwandfreie Art der Umgangssprache) noch Schimpfwörter.
- In der Straßenbahn bietet er älteren Menschen oder Frauen mit Kindern seinen Sitzplatz an.



**Bitte recht freundlich!**

**Höflichkeit wird zum raren Gut. Das ist schlecht fürs Geschäft und für die Stimmung.**

*Von Ursula Kals*

[...] Türen, die keiner mehr aufhält, Termine, die keiner mehr einhält, Manieren, die keiner mehr aufrechterhält, die Liste der Unhöflichkeiten ist so lang wie das Gesicht derjenigen, die Freundlichkeit im Umgang mit anderen als Grundvoraussetzung für ein gutes Arbeitsklima wahrnehmen. „Höflicher Umgang ist ein entscheidendes Kriterium für gute Zusammenarbeit und hat etwas mit Respekt zu tun. Aber der geht verloren“, bestätigt Coach Doris Brenner.

Sie ist überzeugt: „Ich kann mit meiner Freundlichkeit nur gewinnen. Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus. Das ist ein wichtiger Satz, auch wenn er abgedroschen klingt.“ Unhöflichkeit hingegen enttäuscht, frustriert, bremst Einsatzfreude aus. „Wenn ich von einem Menschen höflich behandelt werde, freue ich mich auf die Zusammenarbeit, gleich ob Kollegen, Kunden oder Lieferanten“, sagt Doris Brenner.

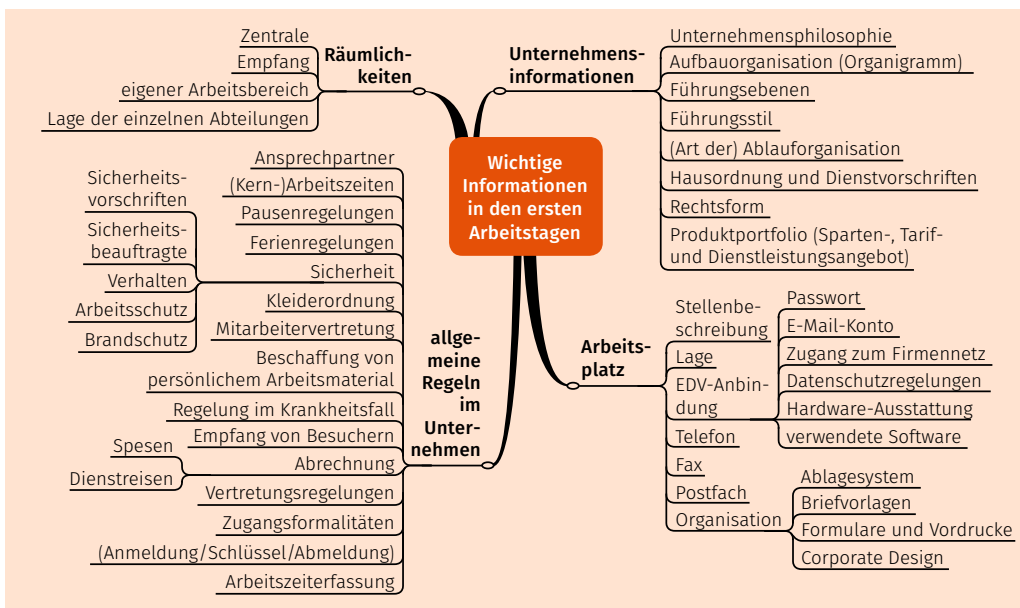
Wer Höflichkeit ins zu vernachlässigende Feld sogenannter Softskills verweist, der hat möglicherweise auch keine Auslandserfahrung. „Interkulturell gelten wir Deutschen als schroff, kurz angebunden, sehr sachorientiert“, sagt Brenner, die unter anderem eine Zeit in den Ver-

einigten Staaten verbracht hat. „Wir werden geschätzt als diejenigen, die Termine einhalten, gute Arbeit leisten. Aber nur inhaltlich zu argumentieren, das kann dazu führen, dass Geschäfte nicht zustande kommen. Verkauf ist letztendlich auch Beziehungsarbeit.“ [...]

Quelle: Kals, Ursula: Höflichkeit im Beruf – „Bitte recht freundlich!“. In: FAZ.NET, 22.02.2013. <https://www.faz.net/aktuell/beruf-chance/beruf/hoeflichkeit-im-beruf-bitte-recht-freundlich-12080535.html> [29.11.2018]. © Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt. Zur Verfügung gestellt vom Frankfurter Allgemeine Archiv.

### 1.3 Erkundung des neuen Unternehmens

Um das eigene Interesse am Unternehmen zu verdeutlichen, sollten neue Mitarbeiter und Auszubildende so viel Wissen wie möglich über das Unternehmen in Erfahrung bringen. In den ersten Tagen müssen sie dazu sehr viele Informationen sammeln:



#### Besonders wichtige Fragen

Ein besonderes Augenmerk wird auf die Beantwortung der folgenden Fragen gelegt.

#### Wie ist das Sparten-, Tarif- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes?

Der Ausbildungsbetrieb lebt vom reibungslosen Angebot und Absatz seiner Versicherungssparten und -tarife sowie sonstigen Dienstleistungen. Daher muss ein neuer Mitarbeiter das komplette Produktportfolio des Betriebes so schnell wie möglich kennenlernen.

## Welche Informationen werden benötigt, um sofort mit der Arbeit am Arbeitsplatz loslegen zu können?

Als Erstes muss die direkte Umgebung des Arbeitsplatzes erkundet werden.

### Beispiel

Für einen erfolgreichen Start am Arbeitsplatz klärt Stefanie Beyer erst einmal:

- Wie werden Postein- und -ausgänge gehandhabt?
- Wie wird die Post verteilt?
- Wie funktioniert die Telefonanlage?
- Wie meldet man sich am Telefon?
- Wer ist für welche Unterschriften zuständig?
- Woher bekommt man Formulare und anderes Büromaterial?
- Wo befinden sich Arbeitsunterlagen, auf die jeder zugreifen kann?
- Wo sind Kopierer und Faxgerät?

## Wie ist die Aufbauorganisation im Unternehmen gestaltet?

Unter der Aufbauorganisation versteht man die hierarchische Struktur eines Unternehmens. Es wird zum Beispiel geregelt, wer wem Anweisungen geben darf: Unternehmen sind unterschiedlich aufgebaut. Ein **Liniensystem** liegt vor, wenn die Abteilungen nach den Tätigkeiten (z. B. Verwaltung, Vertrieb, Schadenbearbeitung, Kundenservice) im Unternehmen gebildet werden.

- Um ein **Einliniensystem** handelt es sich, wenn jeder Mitarbeiter einen direkten Vorgesetzten hat.
- Im **Mehrliniensystem** dagegen kann jeder Mitarbeiter bei der Lösung einer Aufgabe Weisungen von unterschiedlichen Vorgesetzten bekommen.
- Eine Mischform ist das **Stabliniensystem**. Das Stabliniensystem ist ein Einliniensystem, das durch Stabsstellen erweitert wurde. Stabsstellen haben keine Weisungsbefugnis. Sie dürfen nur beraten.

### Beispiel

Die Tom Hoss KG hat ein Stabliniensystem. Dies kann Stefanie Beyer dem Gesamtstellenplan entnehmen (siehe S. 12 f.). Herr Pohl als Sachbearbeiter im Rechnungswesen hat als direkten Vorgesetzten nur Herrn Franke als Abteilungsleiter. Dieser wiederum hat als direkten Vorgesetzten nur Herrn Hoss. Herr Mitschke von der Stabsstelle Organisation/EDV darf ihn beraten, ist aber nicht weisungsbefugt.

## Wie ist die Unternehmensphilosophie?

Immer mehr Unternehmen sehen einen direkten Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Kunden und einer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Sie setzen daher eindeutig auf eine kundenorientierte Unternehmensausrichtung.

Im Rahmen der **Kundenorientierung** versucht ein Unternehmen zunächst, alle Kundenerwartungen zu ermitteln und zu analysieren (= untersuchen). Anschließend versucht das Unternehmen, diese Kundenerwartungen mit dem betrieblichen Produktportfolio zu erfüllen. Dadurch sollen langfristig stabile und vorteilhafte Beziehungen zu den Kunden aufgebaut werden.

## Nach welchem Grundsatz werden betriebliche Abläufe gestaltet?

In der herkömmlichen Ablauforganisation wird eine Aufgabe von verschiedenen Abteilungen getrennt bearbeitet. Da hier niemand die Verantwortung für den Gesamtprozess hat, führt dies oft zu Problemen.

Ist das Unternehmen dagegen an **Geschäftsprozessen** ausgerichtet, bearbeitet beispielsweise eine Person abteilungsübergreifend den Fall. Ein Geschäftsprozess ist also eine zusammengehörende Folge von betrieblichen Tätigkeiten mit dem Ziel, vom Kunden erwartete Leistungen bestmöglich zu erzeugen.

## 2 Umfassende Handlungskompetenzen der Arbeitnehmer

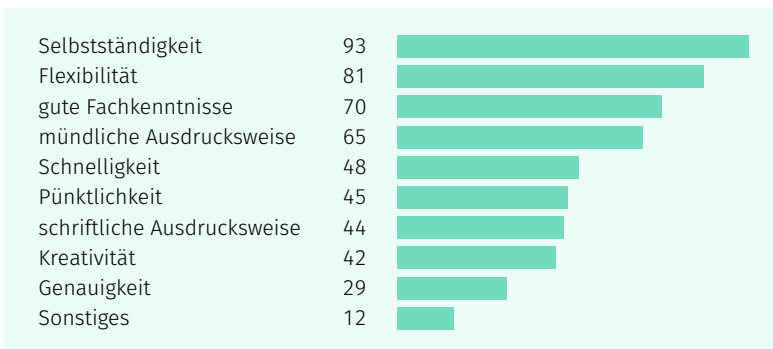
Nach Ihrer Ausbildung in der Berufsschule und in Ihrem jetzigen Ausbildungsbetrieb treten Sie erstmals als Mitarbeiter in ein Unternehmen ein. Dort werden in Zukunft verschiedene Anforderungen an Sie als kaufmännische Angestellte gestellt werden.

### 2.1 Anforderungen an Arbeitnehmer

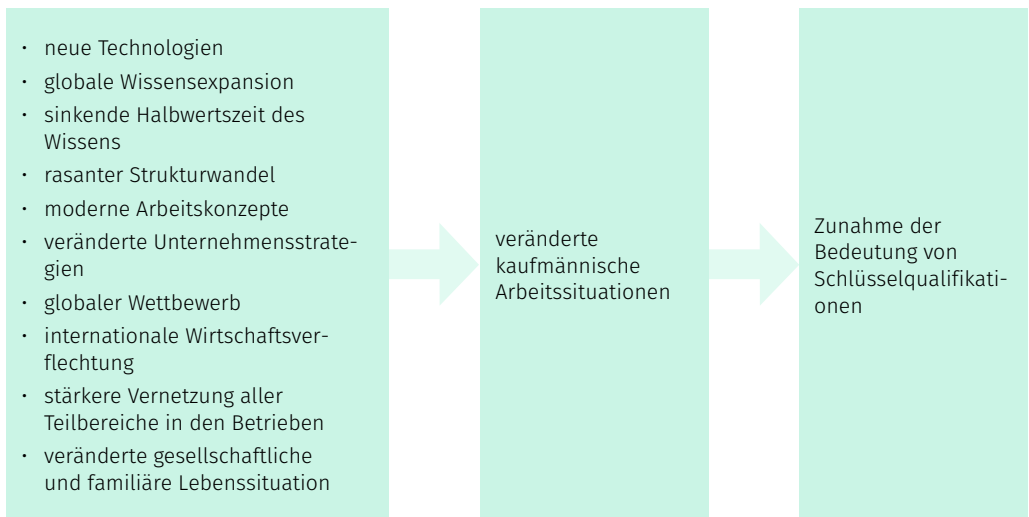
#### Qualifikationsprofil kaufmännischer Angestellter

Kaufmännischen Angestellten wurde die Frage gestellt: „Worauf kommt es bei Ihrer Arbeit an?“ Das Ergebnis dieser Umfrage (siehe rechte Spalte, Mehrfachnennungen waren möglich) macht deutlich, dass nicht mehr allein nur Fachkenntnisse von Ihnen erwartet werden. Diese veralten im Laufe der Zeit durch neue Entwicklungen ziemlich schnell. Deshalb wird die Beherrschung von Schlüsselqualifikationen durch Arbeitnehmer als immer wichtiger angesehen.

Schlüsselqualifikationen ermöglichen Ihnen eine umfassende Handlungsfähigkeit in Ihrem zukünftigen Beruf. Um die Arbeit in Ihrem späteren Berufsleben selbstständig planen, ausführen und kontrollieren zu können, sollten Sie also bereits in der Berufsausbildung die Möglichkeit haben, neben Fachkompetenz auch Methoden- und Sozialkompetenz zu erwerben. Machen Sie sich also – ausgehend von konkreten Handlungssituationen – mit den wichtigsten Lern-, Arbeits-, Gesprächs- und Kooperationsstechniken vertraut. Dies versetzt Sie in die Lage, die zukünftigen beruflichen Arbeitsaufgaben routiniert und kompetent zu lösen. Sie werden erfolgreich sein, wenn Sie die Bereitschaft mitbringen,



- neue Inhalte, aber auch neue Methoden kennenzulernen und offen und vorurteilsfrei an diese heranzugehen,
- die Arbeitsaufträge gemeinsam mit Ihren Mitschülern und Mitschülerinnen selbstständig zu bearbeiten,
- selber aktiv im Unterricht zu handeln, statt passiv eine Informationsvermittlung nur durch den Lehrer zu „erdulden“.



Zu den Schlüsselqualifikationen eines Arbeitnehmers gehören sowohl die Methodenkompetenz als auch die Sozialkompetenz:

- **Methodenkompetenz** ist die Fähigkeit, Arbeitstechniken, Verfahrensweisen und Lernstrategien zur Lösung beruflicher oder privater Problemstellungen sachgerecht, situationsbezogen und zielgerichtet einzusetzen.
- Unter **Sozialkompetenz** versteht man die Summe der Fertigkeiten, die für die soziale Interaktion nützlich oder notwendig sind. Ein sozialkompetenter Arbeitnehmer kann das Verhalten und die Einstellungen anderer Menschen positiv beeinflussen.

### Schlüsselqualifikationen

Schlüsselqualifikationen				
Bereich I Organisation und Ausführung der Übungsaufgabe	Bereich II Kommunikation und Kooperation	Bereich III Anwenden von Lerntechniken	Bereich IV Selbstständigkeit und Verantwortung	Bereich V Belastbarkeit
Zielbereich				
Arbeitsplanung, Arbeitsausführung, Ergebniskontrolle	Verhalten in der Gruppe, Kontakt zu anderen, Teamarbeit	Lernverhalten, Auswerten und Weitergeben von Informationen	Eigen- und Mitverantwortung bei der Arbeit	Psychische und physische Beanspruchung



## Wesentliche Einzelqualifikationen

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielstrebigkeit</li> <li>• Sorgfalt</li> <li>• Genauigkeit</li> <li>• Selbststeuerung</li> <li>• Selbstbewertung</li> <li>• systematisches Vorgehen</li> <li>• rationelles Arbeiten</li> <li>• Organisationsfähigkeit</li> <li>• flexibles Disponieren</li> <li>• Koordinationsfähigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftliche und mündliche Ausdrucksfähigkeit</li> <li>• Sachlichkeit in der Argumentation</li> <li>• Aufgeschlossenheit</li> <li>• Kooperationsfähigkeit</li> <li>• Einfühlungsvermögen</li> <li>• Integrationsfähigkeit</li> <li>• kundengerechtes Verhalten</li> <li>• soziale Verantwortung</li> <li>• Fairness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiterbildungsbereitschaft</li> <li>• Einsatz von Lerntechniken</li> <li>• Verstehen und Umsetzen von Zeichnungen und Schaltplänen</li> <li>• Analogieschlüsse ziehen können</li> <li>• formallogisches Denken</li> <li>• Abstrahieren</li> <li>• vorausschauendes Denken</li> <li>• Transferfähigkeit</li> <li>• Denken in Systemen, z. B. in Funktionsblöcken</li> <li>• Umsetzen von theoretischen Grundlagen in praktisches Handeln</li> <li>• problemlösendes Denken</li> <li>• Kreativität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitdenken</li> <li>• Zuverlässigkeit</li> <li>• Disziplin</li> <li>• Qualitätsbewusstsein</li> <li>• eigene Meinung vertreten</li> <li>• umsichtiges Handeln</li> <li>• Initiative</li> <li>• Entscheidungsfähigkeit</li> <li>• Selbstkritikfähigkeit</li> <li>• Erkennen eigener Defizite und Grenzen</li> <li>• Urteilsfähigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzentrationsfähigkeit</li> <li>• Ausdauer, z. B. bei Langzeitaufgaben, wiederkehrenden Aufgaben, Unterforderung und Schwierigkeiten</li> <li>• Vigilanz, d. h. Aufmerksamkeit bei abwechslungsreichen Beobachtungstätigkeiten</li> <li>• Frustrationstoleranz</li> <li>• Umstellungsfähigkeit</li> </ul>
--	---	--	--	---

## So viel können wir uns merken, wenn wir:

P  
a  
s  
s  
i  
v

Im Unterricht zuhören → 5 %

Selbst etwas lesen → 10 %

Gleichzeitig etwas sehen und hören (Bilder, Videos) → 20 %

Etwas genau beobachten (Ausstellung) → 30 %

a  
k  
t  
i  
v

Über etwas diskutieren → 50 %

Selbst etwas erarbeiten, präsentieren → 75 %

Selbst etwas ausprobieren, etwas nachspielen → 90 %

## 2.2 Methodenkompetenz: Arbeitstechniken und Methoden

Um in der zukünftigen Arbeitswelt zu bestehen, müssen Sie eine Vielzahl von Methoden anwenden können.

### Strategien zum planvollen Lösen von Aufgaben

Umfangreiche Probleme können im Rahmen der Arbeit durch die systematische Anwendung von **Arbeitsstrategien** gelöst werden. Dieselben Techniken sind oft auch beim Lernen hilfreich. Solche **Lernstrategien** helfen bei der Aufnahme, Verarbeitung und Speicherung neuen Wissens.

Wenn ein Lernender ganz bewusst neues Wissen in bestehendes Vorwissen des Gedächtnisses einbindet, werden die neuen Lerninhalte besser verstanden. Sie können später auch besser behalten und abgerufen werden. Eine solche Vorgehensweise wird auch **Elaborationsstrategie** (Elaboration = Ausarbeitung) genannt.

**Beispiel** Gelerntes mit eigenen Worten wiedergeben

Hilfreich für das bessere Verstehen und für das bessere Behalten von Lerninhalten sind zudem **Organisationsstrategien**. Dabei werden unübersichtliche und schwer zu lernende Informationen in leicht zu verstehende Gliederungen umgewandelt.

**Beispiel** Erarbeiten eines Themas mit einer Mindmap, die hilft, Beziehungen zwischen den neuen Lerninhalten herauszuarbeiten

### Aktives Lesen

Über 80% unseres Wissens eignen wir uns durch das Lesen an. Wenn das Lesen ein so zentraler Informationsweg ist, werden sich schlechte Lesegewohnheiten umso nachteiliger auswirken. Sie werden also um die Frage, wie gut Ihr Leseverhalten ist, nicht herumkommen. Unwirksam ist es vor allem dann, wenn Sie einen passiven Lesestil praktizieren. Passiv bedeutet, einen Text lediglich mit dem Auge zu bearbeiten und ihn so ein oder mehrere Male durchzulesen. Dadurch wird das Gedächtnis unterversorgt, die Konzentration belastet und weniger gelernt. Die Alternative zum passiven ist das aktive Lesen: Sie nehmen dabei den Lesestoff auf mehreren Lernwegen auf. Es wird mehr getan als nur gelesen. Wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass ein aktives Leseverhalten zu deutlich besseren Aufnahme-, Verarbeitungs- und Behaltensleistungen führt als das übliche passive Leseverhalten. Darüber hinaus wird auch Zeit gespart.

#### Zum aktiven Lesen gehören:

1. das Unterstreichen und Markieren wichtiger Textstellen
2. das Anbringen von Merk- und Arbeitszeichen  
Bringen Sie dort, wo Textstellen eine bestimmte Bedeutung haben, am Rand Zeichen oder Buchstaben an.
3. das systematische und schrittweise Herangehen an den Text mit der **5-Schritt-Methode**:

#### Schritt 1:

##### Überfliegen Sie den Text grob.

Sie verschaffen sich durch diagonales Lesen (Querlesen) einen ersten Überblick über den Inhalt des Gesamttextes. Um eine gewisse Vorinformation zu bekommen, lesen Sie rasch – ohne Zeile für

Zeile durchzugehen – Überschriften, Einleitungen und Zusammenfassungen. Dadurch wird eine spätere Einordnung der Informationen erleichtert.

### **Schritt 2:**

#### **Stellen Sie Fragen zum Text.**

Grundlage sind die Informationen, die Sie im ersten Schritt gesammelt haben. Solche Fragen können sein:

- Welche Kapitel, Absätze, Begriffe sind unbekannt oder unverständlich?
- Wo kann auf gründliches Lesen verzichtet werden?
- Wo kann auf Vorkenntnisse zurückgegriffen werden?
- Welche Informationsquellen müssen bereitgelegt werden?
- Können alte Aufzeichnungen verwendet werden?

### **Schritt 3:**

#### **Lesen Sie den Text gründlich und konzentriert.**

Schritt 1 und 2 waren nur die Vorbereitung für das eigentliche Lesen. Es erfolgt dadurch jedoch aktiver, konzentrierter und mit dem Blick auf das Wesentliche.

- Lesen Sie den Text Absatz für Absatz gründlich durch.
- Unterteilen Sie diese Lesephase in kleine Schritte.  
Überlegen Sie nach jedem Schritt, ob die an den Text gestellten Fragen hinreichend beantwortet sind.
- Schenken Sie Zeichnungen, Abbildungen, Tabellen besondere Aufmerksamkeit. Diese können zum besseren Verständnis des Textes beitragen.
- Werten Sie andere Informationsquellen aus, um unbekannte Fachausdrücke und Definitionen kennenzulernen.

### **Schritt 4:**

#### **Verkürzen Sie den Textinhalt auf das Wesentliche.**

Durch Unterstreichen wichtiger Textstellen und das Anbringen von Merk- und Arbeitszeichen machen Sie die wichtigsten Aussagen sichtbar. Dieser Schritt ist auch eine Art Selbstkontrolle. Sie überprüfen, ob Sie den eigentlichen Inhalt verstanden haben.

### **Schritt 5:**

#### **Wiederholen Sie den Gesamttext.**

Ohne alles gründlich zu lesen, wiederholen Sie vor allem die unterstrichenen bzw. markierten Stellen. Am besten wäre es, wenn Sie die wichtigsten Aussagen in einer Struktur darzustellen versuchen.

Auch wenn Ihnen das aktive Lesen zunächst etwas zeitraubend und umständlich erscheint, werden Sie nach einiger Übung damit sicherlich merken, wie viel schneller und besser Sie sich den Lernstoff einprägen und behalten können.

Folgende Arbeitstechniken und Methoden sind so wichtig, dass sie Ihnen bereits in der Schule vermittelt werden sollten.

## **Methoden zur selbstständigen Informationsgewinnung**

Eine der wichtigsten Schlüsselqualifikationen ist die Fähigkeit zur selbstständigen Informationsgewinnung. In Ihrer Ausbildung und in Ihrem späteren Arbeitsleben müssen Sie alle Methoden zur raschen und sinnvollen Informationsgewinnung beherrschen.

Wichtigste Methoden in diesem Bereich sind:

- aktives Lesen (siehe Seite 28 f.)
- kritisches Lesen
- Exzerpieren (einen Auszug aus einem Text anfertigen)
- Notizen und Mitschriften machen
- Erkundung
- Interview/Sachverständigenbefragung

### **Methoden zur selbstständigen Informationsverarbeitung**

Sowohl in der Schulpraxis als auch im Berufsleben müssen gewonnene Informationen verarbeitet werden. Sie sollten also alle Methoden zur Aufbereitung von Informationen beherrschen. Diese Methoden befähigen Sie, Inhalte

- zu reduzieren (vereinfachen),
- zu strukturieren,
- wiederzugeben,
- darzustellen.

Zu den wichtigsten Methoden in diesem Bereich zählen:

- Inhalte reduzieren und Wesentliches erkennen
- Informationen ordnen und strukturieren
- Bericht schreiben
- Protokoll schreiben
- Tabellen und Schaubilder erstellen und auswerten

### **Visualisieren, Präsentieren, Moderieren**

In Ihrem späteren Berufsleben – aber auch schon jetzt in der Schule – müssen Sie in bestimmten Situationen frei sprechen und argumentieren. Manch einer hat jedoch Hemmungen, vor anderen Personen aufzutreten.

Kundenorientiertes Verhalten und die Fähigkeit, sich selbst mitzuteilen, werden im Berufsleben immer wichtiger. Dazu gehören auch die Bereitschaft und die Fähigkeit zur Teamarbeit. Diese Qualifikationen verlangen von Ihnen die Beherrschung von Methoden, die für eine gedeihliche Zusammenarbeit und Diskussion unabdingbar sind.

Hierfür geeignete Methoden sind:

- Präsentation
- Visualisierung
- Diskussion
- Rollenspiel

### **Innere und äußere Vorbereitung**

Ungünstige Lernbedingungen können den Lernprozess beträchtlich stören. Deshalb sollten Sie einmal genauer untersuchen, wie Ihre Lernumwelt aussieht und wie sie sich auf Ihr Lernverhalten auswirkt. Vielleicht müssen Sie als Folge daraus einiges lernfördernder gestalten.

Wenn Sie sich innerlich auf eine bestimmte Arbeits- bzw. Lernsituation vorbereiten, werden Sie diese erfolgreich bestehen. Sie sollten also

- Ziele festlegen, die Sie anstreben;
- sich motivieren, die festgelegten Ziele zu erreichen;

- konzentriert an dem Erreichen der Ziele arbeiten;
- Stress abbauen, der das Erreichen der Ziele stört.

### Ideenfindung und Kreativität

Innovationen (technische Neuerungen) sind ein wichtiger Baustein zur Wettbewerbsfähigkeit und zum wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen. Besondere Wertschätzung werden Mitarbeiter erfahren, die eigene Ideen entwickeln und umsetzen, aber auch an der Gestaltung ihrer Arbeitsplätze mitwirken können. Deshalb fordern die Unternehmen in den kaufmännischen Berufen Kreativität als Bestandteil des Qualifikationsprofils ein. Es ist für Sie daher sinnvoll, sich Methoden anzueignen, die Ihre kreativen Möglichkeiten steigern: Einfallsreichtum, Improvisationsfähigkeit und schöpferische Fähigkeiten werden in kaufmännischen Berufen eine immer wichtigere Rolle spielen. Dazu führen z. B. Methoden wie:

- Brainstorming
- Mindmapping
- Kartenabfrage

### Lernen für Prüfungen

Die Unternehmen sind in der Wirtschaft einem ständigen Veränderungsprozess ausgesetzt. Neue Entwicklungen, Positionen, Herausforderungen und Ansprüche werden Sie dazu zwingen, sich neue Inhalte anzueignen. Mit der Schule hört das Lernen also nicht auf, sondern es fängt erst richtig an: Jeder Berufstätige muss heute während seiner Berufslaufbahn häufig Weiterbildungsmaßnahmen besuchen. Nur so kann er den Entwicklungen an seinem Arbeitsplatz oder an neuen Arbeitsplätzen folgen. Er ist dann auch in der Lage, sie einfallsreich mit- und weiterentwickeln zu können.

Deshalb ist es für Sie entscheidend, über geeignete Verhaltensweisen zu verfügen, um

- Inhalte effektiv zu üben und zu wiederholen,
- sich auf Prüfungen angemessen vorzubereiten,
- selbstständig und ohne Druck zu lernen.

## 2.3 Erläuterung einiger wichtiger Methoden

### Gruppenarbeit

Die ideale Gruppengröße liegt bei drei (bis sechs) Teilnehmern. Bilden Sie die Gruppen selbst nach Sympathie. Nur bei Problemen bitten Sie den Lehrer um sein Eingreifen.

Die Gruppen sollen selbstständig arbeiten: Die Gruppenmitglieder planen selbst die Herangehensweise an die jeweiligen Arbeitsaufträge, deren Lösung bzw. Durchführung und die sich eventuell anschließende Präsentation. Dabei kann die Gruppe entscheiden, Teilaufgaben in Einzel- oder Partnerarbeit durchzuführen. Die Ergebnisse sollten zu einem gemeinsamen Endergebnis zusammengeführt werden.



Einer der Vorteile von Gruppenarbeit und Teamwork: „Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile!“

## 2.4 Methodenkompetenzen in Ausbildung und Prüfung

Weil methodische Kompetenzen immer stärker in der beruflichen Praxis verlangt werden, sind sie natürlich auch immer bedeutsamer für das Bestehen der praktischen Prüfung am Ende der Ausbildung. Sie sollen dort die Beherrschung komplexer Fachaufgaben und ganzheitlicher Geschäftsprozesse sowie Problemlösungsfähigkeiten nachweisen. Dazu sollten Sie in Ihrer Ausbildung so viel Fachkompetenz gewonnen haben, dass Sie mit dem entsprechenden Fachwissen berufstypische Problemsituationen selbstständig bewältigen können. Dazu müssen Sie aber auch über ausreichend Methodenkompetenzen verfügen. Darunter versteht man die Fähigkeiten, die zum Erwerb, zur Entwicklung, Erstellung und Vermittlung von Fachkompetenzen nötig sind.

In der praktischen Prüfung wird festgestellt, ob der Prüfling in allen Tätigkeitsfeldern eines Einzelhandelsunternehmens handlungskompetent arbeiten kann. Für ein erfolgreiches Fachgespräch sind neben Fachkompetenz auch kommunikative und andere soziale Kompetenzen erforderlich.

## 3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen

Im Berufsleben werden von Vorgesetzten und Kollegen nicht nur die fachlichen Leistungen der Mitarbeiter bewertet. Auftreten und Umgangsformen des Einzelnen werden tagtäglich am Arbeitsplatz (aber natürlich auch an der Berufsschule) wahrgenommen. Als sozialkompetenter Mitarbeiter, der sich in jeder beruflichen Situation angemessen und vorteilhaft benehmen kann, ist man für verantwortungsvolle Aufgaben wie Verhandlungen oder Präsentationen besonders geeignet. Ein angenehmes soziales Verhalten am Arbeitsplatz wird sich in jedem Fall auszahlen.

### 3.1 Sozialkompetenz in Ausbildung und Beruf

Einstellende Unternehmen achten bei neuen Mitarbeitern immer mehr auf das Vorhandensein sozialer Kompetenzen. Darunter versteht man alle Fertigkeiten, die für erfolgreiche soziale Kontakte notwendig oder nützlich sind. Zur Sozialkompetenz gehören:

- **Kommunikationsfähigkeit**  
Dies ist die Fähigkeit, sich mit anderen effektiv und konstruktiv, also erfolgreich zu verständigen.
- **Kooperationsfähigkeit**  
Ist diese vorhanden, kann wirkungsvoll mit Kollegen und Vorgesetzten, mit Kunden und Lieferanten zusammengearbeitet werden.
- **Konfliktfähigkeit**  
Liegt diese Kompetenz vor, können Konflikte am Arbeitsplatz mit Problemlösungstechniken und -strategien gelöst werden.

### 3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zu den wichtigsten Schlüsselqualifikationen gehört es auch, mit anderen gut kommunizieren und zusammenarbeiten zu können. Unternehmen sind angewiesen auf einen optimal funktionierenden Informationsaustausch. Dieser kann sowohl durch innerbetriebliche als auch durch außerbetriebliche Kommunikation erfolgen. Gibt es in der Kommunikation Störungen, so kann dies gewaltige Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Unternehmens haben.

## Einfaches Kommunikationsmodell

### Definition

Von Kommunikation spricht man, wenn eine Person – der Sender – einer anderen Person – dem Empfänger – eine Nachricht übermittelt.

Jeder der beiden Personen verwendet als wichtigstes Kommunikationsmittel die Sprache (Fachausdruck: Code).

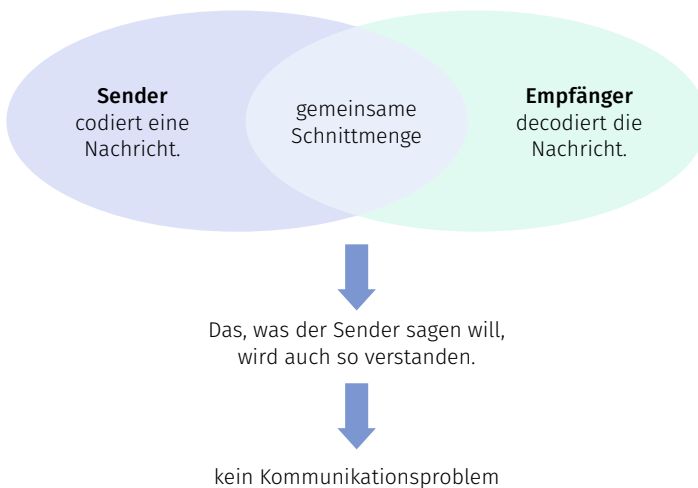
Der Sprechende (der Sender) verschlüsselt seine Informationen, Gedanken und Meinungen, die er mitteilen will, mithilfe von Sprache.

Der Hörende (Empfänger) versucht aufgrund der sprachlichen Äußerung des Sprechenden auf das Gemeinte zu schließen. Dies nennt man Dekodieren.

Damit die Kommunikation funktioniert, ist es notwendig, dass der Code des Senders und der Code des Empfängers sich zumindest teilweise decken. In Gesprächen muss der Sender also sicherstellen, dass der jeweilige Empfänger tatsächlich auch das versteht, was der Sender sagen wollte.

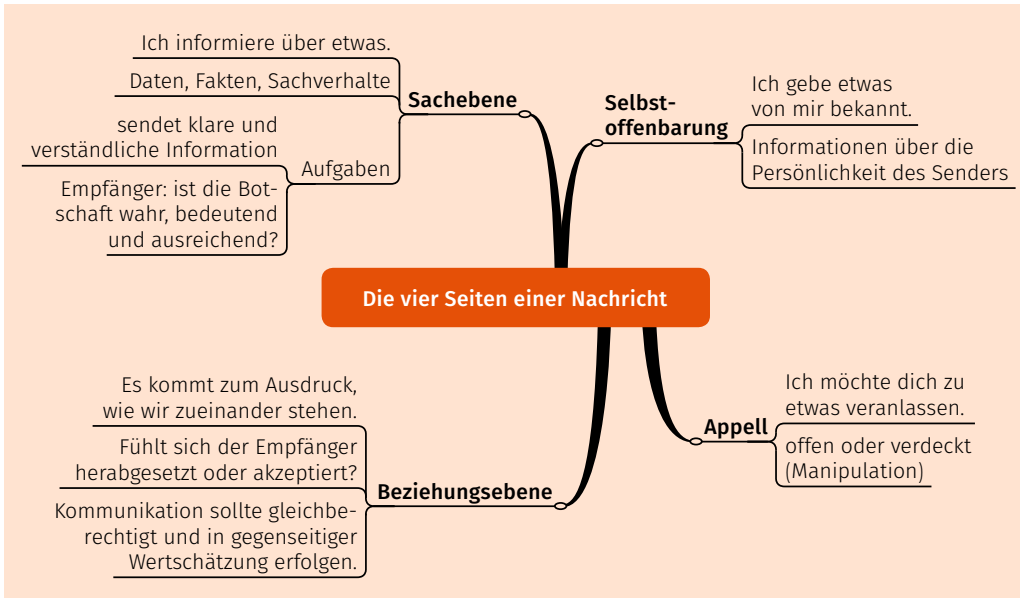
### Beispiel

Ein Verkäufer führt gerade ein Verkaufsgespräch durch. Dazu hat er in der Phase der Bedarfsermittlung (in diesem Fall als Empfänger) die Äußerungen des Kunden (hier der Sender) interpretiert (= gedeutet). Nun muss er als Sender in der Phase der Verkaufsargumentation sicherstellen, dass der Kunde als Empfänger die Verkaufsargumente auch so wahrnimmt, wie sie vom Verkäufer gemeint sind.



## 4-Ohren-Modell der Kommunikation

Nach dem 4-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun nimmt der Empfänger jede Nachricht auf vier verschiedenen Ebenen wahr:



Der Sender schickt vier Botschaften, der Empfänger hört vier Botschaften. Die Qualität der Kommunikation hängt davon ab, wie diese Ebenen zusammenspielen. Jede der vier Botschaften kann vom Sender und/oder dem Empfänger falsch verstanden werden. Kommunikationsprobleme treten also besonders dann auf, wenn der Sender eine Botschaft falsch verpackt oder der Empfänger sie falsch entschlüsselt.

Eine Frau fährt Auto, ihr Mann begleitet sie. Es kommt zu folgendem Gespräch: Der Mann (Sender): „Du, die Ampel da vorn ist grün.“ Die Frau (Empfänger): „Fährst du oder ich?“		<b>Beispiel</b>
Die vier Botschaften der Nachricht und wie sie aufgefasst werden:		
<b>Sachebene:</b> Mann: „Die Ampel da vorn ist grün.“ Frau: „Die Ampel da vorn ist grün.“	<b>Selbstoffenbarung:</b> Mann: „Ich fahre gerne zügig und bin für den Fall der Fälle ja auch reaktions-schnell.“ Frau: „Er ist immer so ungeduldig und will unbedingt noch über die Ampel, bevor sie umspringt.“	
<b>Beziehungsebene:</b> Mann: „Sie braucht manchmal einen Stupser, um in die Gänge zu kommen.“ Frau: „Er gibt mir immer das Gefühl, dass ich nicht fahren kann.“	<b>Appellebene:</b> Mann: „Drück auf die Tüte, damit wir nicht anhalten müssen.“ Frau: „Ich soll schneller fahren.“	



### 3.3 Kooperationsfähigkeit

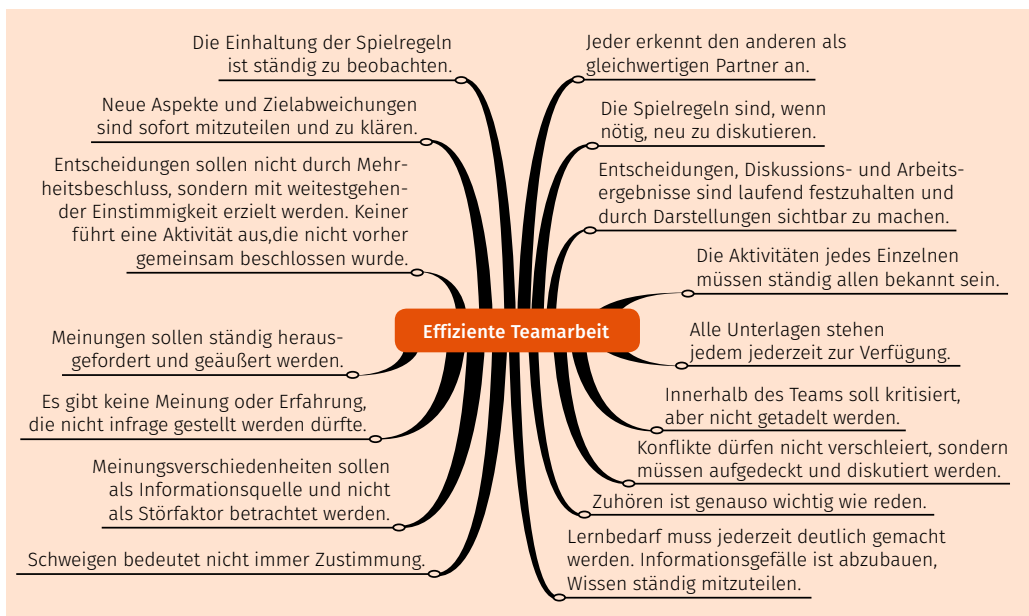
Vor allem in Teams kommt es auf eine gute Kommunikation an.

Teams werden in der Regel dann gebildet, wenn die Zusammenarbeit von Spezialisten aus verschiedenen Wissensgebieten erforderlich ist, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen. Ein Team stellt somit eine Arbeitsgruppe auf Zeit dar. Sie ist durch einen bestimmten Arbeitsstil gekennzeichnet.

Jeder kann mit jedem in persönlichen Kontakt treten. Es herrschen nach einiger Zeit gemeinsame Regeln. Es entsteht ein Wirgefühl und die einzelnen Mitglieder nehmen unterschiedliche Rollen und damit verschiedenartige Aufgaben im Team wahr.

Mit steigender Komplexität (= Vielschichtigkeit) des anstehenden Problems steigt die Wichtigkeit der Koordination (Abstimmung) und Kooperation verschiedener Spezialisten im Team. Damit die Teamarbeit funktioniert, sollten folgende Mindestvoraussetzungen für die Teamarbeit beachtet werden:

- eine gut funktionierende Gruppenkommunikation
- die Bereitschaft und der Wille jedes Einzelnen, sich in der Gruppe zu engagieren
- die Bereitschaft und der Wille jedes Einzelnen, die eigenen Fähigkeiten zu erproben



### 3.4 Konfliktfähigkeit

„Wenn zwei Menschen immer wieder die gleichen Ansichten haben, ist einer von ihnen überflüssig!“  
Winston Churchill

In Unternehmen treten immer wieder Konflikte auf. Solche Spannungen und Auseinandersetzungen zwischen einzelnen Mitarbeitern, Arbeitsgruppen und Abteilungen können durch wirkungsvolles Konfliktmanagement früher erkennbar, überschaubarer und leichter handhabbar werden.

Konflikte werden oftmals als Störungen gesehen. Aus diesem Grund wird häufig versucht, Konflikte eher zu leugnen und unter den „Teppich zu kehren“, als sie zu lösen.




Konflikte und Widerstände können jedoch auch als Motor von Lebendigkeit und Weiterentwicklung gesehen werden: Wo keine Auseinandersetzung stattfindet, gibt es auch keine Veränderung. Das Problematische ist daher nicht der Konflikt selbst, sondern die mangelnde Fähigkeit, ihn vernünftig auszutragen. Im Team sollten die Chancen von Konflikten und Widerständen genutzt werden.

Negative Auswirkungen von Konflikten	Positive Auswirkungen von Konflikten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikte kosten Zeit.</li> <li>• Konflikte vergiften das Arbeitsklima.</li> <li>• Konflikte nehmen die Arbeitsfreude.</li> <li>• Konflikte blockieren die Kreativität.</li> <li>• Konflikte verursachen Kosten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Missstände und Missverständnisse werden deutlich.</li> <li>• Ideen und Problemlösungen werden angestoßen.</li> <li>• Verbesserungen werden entwickelt und ausprobiert.</li> <li>• Neue Kommunikationsformen werden gefunden.</li> <li>• „Reinigende Gewitter“ klären die Luft.</li> </ul>

Ist ein Konflikt festgestellt worden, stehen unterschiedliche Strategien zur Konfliktbewältigung zur Verfügung:

- Um einen Konflikt richtig bewältigen zu können, muss er zunächst gründlich untersucht werden. Es ist festzustellen:
  - Wer ist alles am Konflikt beteiligt?
  - Um welchen Konflikt handelt es sich?
  - Wie wichtig ist die Streitfrage?
 Je früher ein Konflikt erkannt wird, desto besser können Gestaltungs- und Steuerungsmaßnahmen ergriffen werden.
- Nachdem die Konfliktursache festgestellt worden ist, wird entschieden, wie man den Konflikt löst. Es gibt dabei drei grundlegende Möglichkeiten:
  - Der Konflikt kann unterdrückt werden.
  - Der Konflikt kann vermieden werden.
  - Der Konflikt kann aktiv angegangen werden.
 Es geht also darum, entweder abzuwarten, was passiert, oder den Konflikt bewusst zu bewältigen.

Der Konflikt sollte nicht nur vom eigenen Standpunkt aus betrachtet werden. Durch einen Perspektivwechsel (Änderung der Sichtweise, zum Beispiel aus dem Blickwinkel einer anderen Person) ist ein Verständnis sowohl für die eigene Situation als auch für die Situation des Konfliktpartners zu erreichen.

Vorgehensweise im allgemeinen Konfliktfall	
<b>Wahrnehmen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Konflikt muss natürlich erst einmal erkannt werden.</li> <li>• Welche direkten oder indirekten Parteien befinden sich in welcher Eskalationsstufe?</li> <li>• Wer ist direkt betroffen, wer ist indirekt betroffen und wer fühlt sich betroffen?</li> </ul>
<b>Austragen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Konflikt darf nicht verschwiegen werden. Er muss offen angegangen werden.</li> <li>• Der Konflikt sollte geregelt austragen werden, sonst besteht die Gefahr der späteren Konfliktsteigerung.</li> </ul>
<b>Lösen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine der Parteien sollte mit dem Gefühl der Unterlegenheit aus dem Konflikt hervorgehen.</li> <li>• Eine kooperative Problemlösung sollte angestrebt werden.</li> </ul>
<b>Nacharbeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine nachträgliche Konfliktanalyse zeigt eventuell ständig bestehendes Konfliktpotenzial oder zumindest Parallelen auf.</li> <li>• Die Parteien müssen sich an die Vereinbarungen halten.</li> <li>• Ein Lerneffekt sollte folgen.</li> </ul>

## 10.5 Erteilung eines Zeugnisses



Was sollte und was darf nicht im Arbeitszeugnis stehen?

Jeder Arbeitnehmer kann bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses von seinem Arbeitgeber ein schriftliches Zeugnis verlangen. Das Zeugnis muss genaue und zutreffende Angaben über die Art der Beschäftigung des Arbeitnehmers und über die Dauer des Arbeitsverhältnisses enthalten (= **einfaches Zeugnis**). Nur wenn es der Arbeitnehmer ausdrücklich verlangt, darf das Zeugnis auch Angaben über die Leistungen und die Führung des Arbeitnehmers enthalten (= **qualifiziertes Zeugnis**).

### Beispiel

#### Beispiel für Zeugniscode

Beurteilungsmaßstäbe des RKW (Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft)

- stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt = sehr gut
- stets zu unserer vollen Zufriedenheit erledigt = gut
- zu unserer vollen Zufriedenheit erledigt = befriedigend
- zu unserer Zufriedenheit erledigt = ausreichend
- im Großen und Ganzen zur Zufriedenheit erledigt = mangelhaft
- hat sich bemüht, die ihm übertragenen Arbeiten zur Zufriedenheit zu erledigen = ungenügend

## 10.6 Herausgabe der Arbeitspapiere

Bei der Beendigung des Arbeitsverhältnisses muss der Arbeitgeber alle Arbeitspapiere an den Arbeitnehmer herausgeben: Sozialversicherungsnachweisheft, Lohnsteuerbescheinigung, Lohnnachweis, Arbeitszeugnis, ggf. Sozialversicherungsausweis, Bescheinigung über bereits erteilten Urlaubsanspruch, Arbeitsbescheinigung.

# 11 Jugendarbeitsschutzgesetz

Das Jugendarbeitsschutzgesetz soll jugendliche Arbeitnehmerinnen, Arbeitnehmer und Auszubildende vor Überforderungen im Berufsleben schützen. Es gilt für 14- bis 17-jährige Personen.

## 11.1 Arbeitszeitregelungen

Die wöchentliche Arbeitszeit darf 40 Stunden pro Woche nicht überschreiten. Jugendliche dürfen nur an fünf Tagen in der Woche beschäftigt werden.

Die regelmäßige tägliche Arbeitszeit beträgt acht Stunden. Sie darf auf achteinhalb Stunden erhöht werden, wenn dadurch die wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden nicht überschritten wird.

Jugendliche dürfen frühestens um 06:00 Uhr mit der Arbeit beginnen. Sie dürfen nach 20:00 Uhr nicht mehr beschäftigt werden. Ausnahmen von dieser Regelung sind für das Gaststätten- und Schaulstel-

lergewerbe, mehrschichtige Betriebe, die Landwirtschaft, Bäckereien und Konditoreien erlaubt. In Bäckereien und Konditoreien dürfen über 16-Jährige ab 05:00 Uhr beschäftigt werden. Über 17-Jährige dürfen in Bäckereien ab 04:00 Uhr arbeiten.

Jugendliche dürfen nicht an Sonntagen beschäftigt werden.

Jugendliche dürfen an Samstagen beschäftigt werden. Sie sollen zwar an mindestens zwei Samstagen im Monat nicht arbeiten. Es handelt sich hier aber nur um eine Soll-Bestimmung. Jugendliche dürfen auch an diesen Samstagen beschäftigt werden, wenn es die betrieblichen Verhältnisse erfordern.

## 11.2 Pausen

Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als viereinhalb Stunden müssen Jugendliche mindestens 30 Minuten Pause machen. Bei mehr als sechs Stunden sind es mindestens 60 Minuten. Die Pausen werden nicht auf die tägliche Arbeitszeit angerechnet. Eine Pause muss mindestens 15 Minuten lang sein. Jugendliche dürfen nicht länger als viereinhalb Stunden ohne Ruhepause beschäftigt werden.



*Pause!*

## 11.3 Urlaub

15-jährige Jugendliche haben einen Anspruch auf 30 Werktage Urlaub im Jahr. Für 16-jährige Arbeitnehmerinnen, Arbeitnehmer und Auszubildende sieht das Jugendarbeitsschutzgesetz 27 Werktage und für 17-jährige Beschäftigte 25 Werktage Jahresurlaub vor. Werktage sind alle Wochentage außer Sonntag.

## 11.4 Anrechnung des Berufsschulbesuchs auf die Arbeitszeit

Wenn der Berufsschulunterricht vor 09:00 Uhr beginnt, dürfen Jugendliche vorher nicht mehr im Ausbildungsbetrieb beschäftigt werden. Dies gilt auch für Personen, die über 18 Jahre alt und noch berufsschulpflichtig sind.

An einem Tag in der Woche sind Jugendliche den ganzen Tag von der Arbeit befreit, wenn sie an diesem Tag mehr als fünf Unterrichtsstunden die Berufsschule besuchen. Dieser Berufsschultag wird mit acht Stunden auf die wöchentliche Arbeitszeit angerechnet. Für einen zweiten Berufsschultag gilt diese Regelung nicht. Dieser zweite Berufsschultag wird auf die wöchentliche Arbeitszeit nur mit den Unterrichtsstunden und Pausen angerechnet, die der Auszubildende in der Berufsschule verbringen musste.

## 11.5 Beschäftigungsverbote

Personen unter 15 Jahren dürfen nur in einem Ausbildungsverhältnis beschäftigt werden. Sie dürfen keine Akkordarbeit leisten. Außerdem dürfen Jugendliche nicht mit Arbeiten betraut oder an Orten beschäftigt werden, die eine sittliche Gefährdung darstellen. Gesundheitsgefährdende Arbeiten sind für Jugendliche unter 16 Jahren grundsätzlich verboten. Für 16- und 17-jährige Beschäftigte sind gesundheitsgefährdende Arbeiten nur dann erlaubt, wenn im Rahmen der Ausbildung nicht auf sie verzichtet werden kann.

## 11.6 Gesundheitliche Betreuung

Vor Beginn einer Ausbildung müssen alle Jugendlichen von einem Arzt untersucht worden sein. Die Untersuchung darf nicht länger als 14 Monate zurückliegen (Erstuntersuchung). Nach dem ersten Ausbildungsjahr müssen sich alle Jugendlichen einer ersten Nachuntersuchung unterziehen (Pflichtuntersuchung). Weitere Nachuntersuchungen sind freiwillig.

## 11.7 Aufsicht über die Durchführung des Jugendarbeitsschutzgesetzes

Die Einhaltung der Jugendarbeitsschutzbestimmungen wird durch die zuständige staatliche Aufsichtsbehörde überwacht. Das sind in der Regel die regionalen Gewerbeaufsichtsämter.

Die Beamten der staatlichen Aufsichtsbehörde dürfen alle Betriebe in ihrer Region zu den Betriebs- und Arbeitszeiten unangemeldet betreten, besichtigen und prüfen.

Schwerwiegende Verstöße gegen das Arbeitsschutzgesetz teilt die Aufsichtsbehörde der zuständigen Industrie- und Handelskammer oder Handwerkskammer mit.

# 12 Innerbetriebliche Mitbestimmung

Im Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) von 1972 sind die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats, der Jugend- und Auszubildendenvertretung und der einzelnen Arbeitnehmer in Betrieben der Privatwirtschaft geregelt.

## 12.1 Betriebsrat

### Wahl des Betriebsrats

Der Betriebsrat ist die wichtigste Interessenvertretung der Arbeitnehmer in einem Betrieb. Er wird von allen Arbeitnehmern eines Betriebs gewählt, die mindestens 18 Jahre alt sind.

In den Betriebsrat können alle Arbeitnehmer eines Betriebs über 18 Jahre gewählt werden, die mindestens sechs Monaten in diesem Betrieb beschäftigt sind. Die Amtsdauer des Betriebsrats beträgt vier Jahre.



Betriebsratswahl im Unternehmen

Betriebsräte dürfen in allen Betrieben gewählt werden, die mindestens fünf Arbeitnehmer über 18 Jahre beschäftigen. Die Mitglieder des Betriebsrats wählen aus ihrer Mitte den Betriebsratsvorsitzenden und seinen Stellvertreter.

Für ihre Tätigkeit müssen die Betriebsratsmitglieder so viele Stunden von ihrer beruflichen Arbeit befreit werden, wie sie zur Erfüllung ihrer Betriebsratsaufgaben benötigen. In einem Betrieb mit mindestens 200 Arbeitnehmern muss mindestens ein Betriebsratsmitglied ganz von der Arbeit freigestellt werden.

Die Mitgliederzahl des Betriebsrats ist abhängig von der Anzahl der wahlberechtigten Arbeitnehmer eines Betriebs.

Bei fünf bis 20 wahlberechtigten Arbeitnehmern wird nur ein einzelner Betriebsobmann gewählt.

Wahlberechtigte Arbeitnehmer im Betrieb	Mitgliederzahl
21 bis 50	3
51 bis 100	5
101 bis 200	7
201 bis 400	9
401 bis 700	11
701 bis 1000	13
1001 bis 1500	15
1501 bis 2000	17
2001 bis 2500	19
2501 bis 3000	21
3001 bis 3500	23
3501 bis 4000	25
4001 bis 4500	27
4501 bis 5000	28
5001 bis 6000	31
6001 bis 7000	33
7001 bis 9000	35

In Betrieben mit mehr als 9000 Arbeitnehmern erhöht sich die Zahl der Betriebsratsmitglieder um zwei Mitglieder für jede weiteren angefangenen 3000 Arbeitnehmer.

### Allgemeine Aufgaben des Betriebsrats

Der Betriebsrat überwacht, dass im Betrieb alle zum Schutz der Arbeitnehmer erlassenen Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften und Tarifverträge eingehalten werden.

Darüber hinaus hat der Betriebsrat eine Reihe von Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechten.

**Mitbestimmung** des Betriebsrats bedeutet: Die betriebliche Maßnahme wird erst mit Zustimmung des Betriebsrats wirksam.

**Mitwirkung** des Betriebsrats bedeutet: Der Betriebsrat hat ein Informations-, Beratungs- oder Anhörungsrecht. Durch den Widerspruch des Betriebsrats wird die vom Arbeitgeber angeordnete Maßnahme nicht unwirksam.

#### Definition

## Mitbestimmung in sozialen Angelegenheiten

Der Betriebsrat hat in sozialen Angelegenheiten ein volles Mitbestimmungsrecht. Dazu gehören:

- Kurzarbeit und Überstunden
- Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit
- Errichtung betrieblicher Sozialeinrichtungen (z. B. Kantinen und Aufenthaltsräume)
- Entscheidung über Arbeitsplätze mit leistungsbezogenem Entgelt (Akkordlöhne oder Prämien)
- Einführung von Arbeitskontrollen

Verweigert der Betriebsrat in diesen Angelegenheiten seine Zustimmung, so entscheidet eine **Einigungsstelle**. Die Einigungsstelle setzt sich aus der gleichen Anzahl von Vertretern des Arbeitgebers und des Betriebsrats sowie einem unparteiischen Vorsitzenden zusammen.

## Mitwirkung bei personellen Angelegenheiten

Bei folgenden personellen Angelegenheiten hat der Betriebsrat ein **Zustimmungsverweigerungsrecht oder Widerspruchsrecht**:

- Arbeitsplatzgestaltung
- Beurteilungsfragen
- Berufung und Abberufung von Ausbildern
- Versetzungen
- Umgruppierungen
- Einstellungen

In einem Unternehmen mit mehr als 20 wahlberechtigten Arbeitnehmern dürfen Einstellungen und Versetzungen grundsätzlich nur durchgeführt werden, wenn der Betriebsrat vorher zugestimmt hat (= volles Mitbestimmungsrecht). Wenn der Betriebsrat die Zustimmung verweigert, kann der Arbeitgeber sich an das Arbeitsgericht wenden. Das Arbeitsgericht ersetzt die Zustimmung des Betriebsrats, wenn der Betriebsrat die Zustimmung unbegründet verweigert hat.

Bei **Kündigungen** von Arbeitnehmern hat der Betriebsrat nur ein **Anhörungsrecht**. Die Kündigung ist also unwirksam, wenn der Betriebsrat vor einer Kündigung nicht angehört wird. Der Betriebsrat kann eine Kündigung jedoch nicht verhindern. Auch wenn der Betriebsrat mit der Kündigung nicht einverstanden ist, kann der Arbeitgeber den Arbeitnehmer entlassen. Wenn der Betriebsrat einer ordentlichen Kündigung binnen einer Woche widersprochen hat und der Arbeitnehmer Kündigungsschutzklage erhoben hat, muss der Arbeitnehmer auf Wunsch jedoch bis zum rechtskräftigen Abschluss des Rechtsstreits weiterbeschäftigt werden.

## Mitwirkung in wirtschaftlichen Angelegenheiten

In wirtschaftlichen Angelegenheiten hat der Betriebsrat nur ein **Informations-, Unterrichts- und Beratungsrecht**. In Unternehmen mit mehr als 100 Arbeitnehmern wird ein **Wirtschaftsausschuss** eingerichtet. Die Mitglieder dieses Ausschusses werden vom Betriebsrat bestimmt. Die Unternehmensleitung muss den Wirtschaftsausschuss umfassend über die wirtschaftliche und finanzielle Lage des Unternehmens unterrichten.

Ein Widerspruch des Betriebsrats in wirtschaftlichen Angelegenheiten bleibt ohne Folgen. Letztlich kann hier der Arbeitgeber alleine entscheiden.

## Betriebsvereinbarungen

Zwischen dem Betriebsrat und dem Arbeitgeber können Vereinbarungen geschlossen werden, die für die Arbeitnehmer eines Betriebs unmittelbar gelten. Diese Betriebsvereinbarungen müssen in schriftlicher Form getroffen und von Arbeitgeber und Betriebsrat unterzeichnet werden. Der Arbeitgeber ist

verpflichtet, Betriebsvereinbarungen an einer geeigneten Stelle im Betrieb auszulegen oder auszuhängen.

Eine Sonderform der Betriebsvereinbarung ist der **Sozialplan**. Er soll die wirtschaftlichen Nachteile, die dem Arbeitnehmer durch eine geplante Betriebsänderung (z.B. Stilllegung oder Verlegung des Betriebs) entstehen, ausgleichen oder mildern.

### Betriebsversammlungen

Der Betriebsrat muss einmal in jedem Kalendervierteljahr auf einer Betriebsversammlung alle Arbeitnehmer (einschließlich der Auszubildenden) über seine Tätigkeit informieren und sich der Diskussion stellen. Der Arbeitgeber muss ebenfalls zur Betriebsversammlung eingeladen werden. Er hat das Recht, auf den Betriebsversammlungen zu sprechen. Mindestens einmal im Jahr muss der Arbeitgeber oder sein Vertreter in einer Betriebsversammlung berichten über:

- das Personal- und Sozialwesen. Dabei muss er auch über den
  - Stand der Gleichstellung von Frauen und Männern im Betrieb und
  - die Integration der im Betrieb beschäftigten ausländischen Arbeitnehmer berichten.
- die wirtschaftliche Lage und Entwicklung des Betriebs
- den betrieblichen Umweltschutz

An den Betriebsversammlungen können Beauftragte der im Betrieb vertretenen Gewerkschaften beratend teilnehmen. Der Arbeitgeber kann Vertreter seines Arbeitgeberverbands hinzuziehen, wenn er an einer Betriebsversammlung teilnimmt.

## 12.2 Jugend- und Auszubildendenvertretung

Die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) kümmert sich um die besonderen Angelegenheiten der jugendlichen Arbeitnehmer unter 18 Jahren und der Auszubildenden unter 25 Jahren.

Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung kann in Betrieben gewählt werden, in denen mindestens fünf Arbeitnehmer bis 18 Jahre oder Auszubildende bis 25 Jahre beschäftigt sind. Sie wird von allen Arbeitnehmern unter 18 Jahren und allen Auszubildenden unter 25 Jahren gewählt.



*Die Jugend- und Auszubildendenvertretung bei der Arbeit*

In die Jugend- und Auszubildendenvertretung können alle Arbeitnehmer des Betriebs gewählt werden, die noch nicht 25 Jahre alt sind. Die Amtsdauer der Jugend- und Auszubildendenvertretung beträgt zwei Jahre.

Die Zahl der Vertreter in der Jugend- und Auszubildendenvertretung richtet sich nach der Zahl der in dem Betrieb beschäftigten Jugendlichen bis 18 Jahre und der Auszubildenden bis 25 Jahre.



Vertretung in der JAV	
Jugendliche bis 18 Jahre bzw. Auszubildende bis 25 Jahre im Betrieb	Zahl der Vertreter
5 bis 20	1
21 bis 50	3
51 bis 200	5
201 bis 300	7
301 bis 600	9
601 bis 1 000	11
über 1 000	13

Für die Jugend- und Auszubildendenvertretung ist der Betriebsrat Ansprechpartner. Ein Vertreter der Jugend- und Auszubildendenvertretung kann an allen Sitzungen des Betriebsrats teilnehmen. Die gesamte Jugend- und Auszubildendenvertretung kann an der Betriebsratssitzung teilnehmen, wenn besondere Probleme der Jugendlichen und Auszubildenden im Betrieb zur Debatte stehen. Die Jugend- und Auszubildendenvertreter haben im Betriebsrat dann Stimmrecht, wenn die Beschlüsse des Betriebsrats überwiegend jugendliche Arbeitnehmer oder Auszubildende betreffen.

## 12.3 Mitwirkungs- und Beschwerderechte des einzelnen Arbeitnehmers

Bei den Rechten des einzelnen Arbeitnehmers handelt es sich in erster Linie um Informations- und Anhörungsrechte zur Person des Arbeitnehmers, die im Betriebsverfassungsgesetz genannt sind, und zu seinem Arbeitsplatz. Der Arbeitnehmer kann z. B. verlangen, dass ihm die Berechnung und die Zusammensetzung seines Gehalts erläutert werden. Auch seine Leistungsbeurteilung und seine beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb müssen mit ihm erörtert werden, wenn er es wünscht. Dazu kann er ein Mitglied des Betriebsrats hinzuziehen.

Der Arbeitnehmer hat das Recht, sich über den Inhalt seiner Personalakte zu informieren. Auch dazu kann er ein Betriebsratsmitglied hinzuziehen. Er hat die Möglichkeit, zum Inhalt der Personalakte Erklärungen abzugeben. Er kann verlangen, dass diese Erklärungen der Personalakte beigelegt werden.

Der Arbeitnehmer darf sich bei der zuständigen Stelle des Betriebs (z. B. Geschäftsinhaber, Geschäftsführer) beschweren, wenn er sich benachteiligt oder ungerecht behandelt fühlt. Dabei kann er ein Betriebsratsmitglied zu seiner Unterstützung hinzuziehen.