

PRAKTIKUM
IN DER
AUTOMATENWIRTSCHAFT

Zukunft unternehmen!

Impressum

Herausgeber

AWI

Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

GF Dipl.-Pol. Dirk Lamprecht (V.i.S.d.P.)

Dircksenstr. 49, 10178 Berlin

Telefon: 030 / 24 08 77 60

Telefax: 030 / 24 08 77 70

Mail: info@awi-info.de

Web: www.awi-info.de

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers.

Haftungsausschluss

Alle Angaben sind mit äußerster Sorgfalt erarbeitet worden, eine Gewähr für die Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Eine Haftung des Herausgebers für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen. Ansonsten finden die AGB der AWI GmbH Anwendung.

Gestaltung

explonauten.net GmbH

Agentur für Design und Kommunikation

INHALTSVERZEICHNIS

Leitfaden für das Praktikum

Wie finde ich einen Praktikanten? _____	04
Wie bereite ich die Ankunft des Praktikanten in meinem Unternehmen vor? _____	05
Auswahl und Aufgaben der Bezugsperson für den Praktikanten _____	06
Wie und wo beschäftige ich den Praktikanten? _____	07
Der erste Tag des Praktikums _____	09
Wie bringe ich dem Praktikanten etwas bei? _____	10
Konstante Evaluierung _____	10
Feedbackgespräche führen _____	11
Die Praktikumszeit geht zu Ende – was nun? _____	12

Formulare

Muster für eine Praktikumsanzeige _____	13
Muster für einen Praktikumsvertrag _____	14
Infobogen für Praktikanten und Praktikantinnen _____	16
Logbuch _____	17
Betreuungsbogen _____	18
Muster für Praktikumszeugnis _____	21
Feedbackbogen _____	23

LIEBE UNTERNEHMERINNEN, LIEBE UNTERNEHMER,

ein erfolgreiches Praktikum ist für den Jugendlichen der Schlüssel für den Aufbau einer positiven Einstellung zum Unternehmen und daraus folgend für den Abschluss eines Ausbildungsvertrages. Im Praktikum vermitteln Sie den jungen Menschen erste Einblicke in die verschiedensten Bereiche Ihres Unternehmens, den gelebten Teamgedanken und den Leistungsanspruch.

Bewertet der Praktikant dieses Projekt als positiv, so wird er konkret darüber nachdenken, sich in diesem Beruf zu verwirklichen. Zugleich ist er ein Botschafter und Imagerträger für Ihr Unter-

nehmen. Der Praktikant hat die Möglichkeit, erste Arbeitserfahrungen zu erlangen und erhält tagtäglich tiefere Eindrücke vom Berufsbild. Sein Interesse, sein Selbstvertrauen und seine Bereitschaft, in diesem Beruf tätig zu werden, werden gefördert. Im besten Fall erfährt er Wertschätzung, entdeckt neue Seiten an sich und ist von seinen Fähigkeiten positiv überrascht.

Vieles von dem, was wir hier zusammengefasst haben, leben Sie ohnehin täglich in Ihrem Unternehmen – es sind also keine Hürden, sondern lediglich Hinweise.

Dieses Heft soll Ihnen dabei helfen, das Praktikum für Ihren Praktikanten, aber auch für Sie als Unternehmer und Ihr Team so lehrreich und aufregend wie möglich zu gestalten.

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

WIE FINDE ICH EINEN PRAKTIKANTEN?

- » Erstellen Sie einen Aushang für Ihren Unternehmenssitz oder Ihre Spielstätte.
- » Schreiben Sie die Praktikumsstelle online aus.
- » Leiten Sie das Gesuch an die örtliche Agentur für Arbeit und den regionalen Ausbildungsberater Ihrer IHK weiter.
- » Setzen Sie sich mit dem Ausbildungsbeauftragten der Deutschen Automatenwirtschaft in Verbindung. Durch den Besuch von Ausbildungsmessen, Schulen sowie durch Kooperationen mit öffentlichen Institutionen können Praktikanten auch direkt vermittelt werden. Kontakt per Mail: praktikum@automatenberufe.de oder Tel.: 030 / 24 08 77 66
- » Zudem kann die unentgeltliche online Praktikumsbörse genutzt werden: www.automatenausbildungsboerse.de.



WIE BEREITE ICH DIE ANKUNFT DES PRAKTIKANTEN IN MEINEM UNTERNEHMEN VOR?

Systematische Einführung in die Firma vorbereiten



Informationen für den Praktikanten

In einem Informations- oder Bewerbungsgespräch sollten die Ängste und Stressfaktoren abgebaut werden, die diese neue Situation für den Praktikanten mit sich bringen kann. Meist haben junge Menschen damit wenig oder keine Erfahrung.

Ziele

- » Aufbau einer Vertrauensbasis
- » Abbau von Unsicherheiten und Ängsten
- » Schaffung eines Orientierungsrahmens
- » Steigerung der Motivation und Förderung der Integration ins Team

Maßnahmen

- » Kennenlernen des Vorgesetzten und der zukünftigen Teammitglieder
- » Begehung des Standortes
- » Vorstellung der Bezugsperson während des Praktikums

- » Klärung des Einsatzes – Dienstplan und Aufgabenbereich

Informationen für die Mitarbeiter

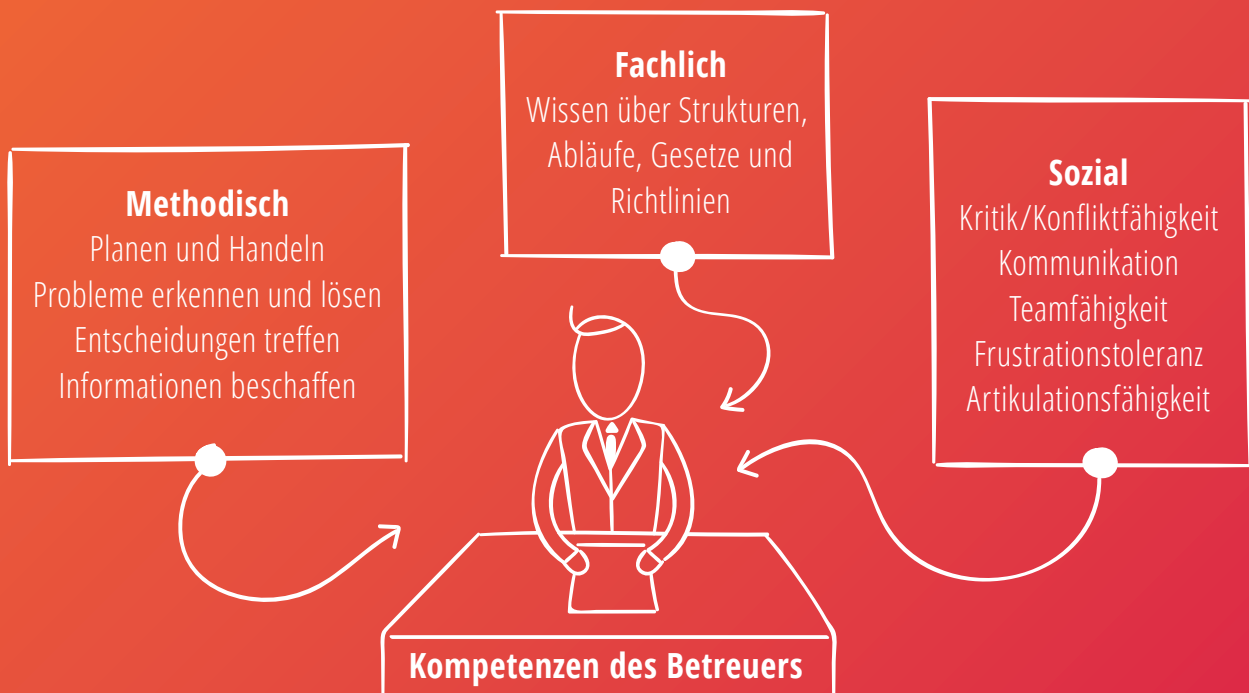
Kollegen im Vorfeld informieren

- » Warum einen Praktikanten?
- » Wie heißt der Praktikant?
- » Was hat er bisher gemacht?
- » Was ist seine Aufgabe?
- » Wie kann man ihn unterstützen?
- » Welchen Nutzen hat das Team durch ihn?

Offene Fragen der Kollegen klären

- » Passt er zu uns?
- » Hilft er uns?
- » Gibt es eine neue Rollenverteilung?
- » Stärkt er das Team?
- » Welche Veränderungen sind durch ihn zu erwarten?

AUSWAHL DER BEZUGSPERSON FÜR DEN PRAKTIKANTEN



WAS SIND MEINE AUFGABEN ALS BEZUGSPERSON FÜR DEN PRAKTIKANTEN?

Ich bin Ansprechpartner

Unsicherheiten nehmen

- » Wenn der Praktikant das Gefühl hat, stets auf mich zukommen zu können, wird er sich sicherer fühlen.

Alle Fragen sollten erlaubt sein

- » Offenheit stützt das Vertrauen und erleichtert das „Ankommen“ im Unternehmen. Als Ansprechpartner bin ich die erste Anlaufstelle des Praktikanten, egal bei welcher Frage.

Selbstvertrauen des Praktikanten aufbauen

- » Einsatzphasen – „Lass machen“-Phase.

Ich bin Organisator

Realistische Ziele setzen und Wichtiges von Unwichtigem trennen

- » Zu hohe / zu niedrige Ziele sind Gift für das Selbstwertgefühl und die Motivation: Es gilt, sie zu vermeiden. Der Praktikant soll erste Eindrücke sammeln und nicht zum Fachspezialisten werden. Auf der anderen Seite soll er sich aber auch nicht langweilen.

Arbeitspläne erstellen

- » Ich plane den Alltag des Praktikanten und Sorge dafür, dass meine Pläne mit der Arbeit des Teams gut zu vereinbaren sind.

Dabei auf Über- / Unterforderung achten

- » Über- und Unterforderung sind Motivationskiller und verhindern ein gutes, nachhaltiges Lernen. Ich lasse dem Praktikanten Zeit, die Lerninhalte zu verarbeiten, bevor ich das nächste Thema angehe.

Eigeninitiative fördern

- » Dass der Praktikant neu ist, muss nicht bedeuten, dass seine Ideen für das Unternehmen schlecht sind. Ich lasse ihm also die Möglichkeit, eigene Vorschläge einzubringen.

Ich bin Stimmungsmacher

Eine positive Einstellung erzeugen

- » Durch eine ermutigende und rücksichtsvolle Arbeitsatmosphäre, aber auch indem ich die Neugier des Praktikanten wecke und fördere.

Positive Bilder vermitteln

- » Ich achte darauf, dass ich selber positive Botschaften vermittele. Rede ich schlecht über meine Branche, meine Arbeit oder meine Kollegen, wird der Praktikant dadurch beeinflusst und wird dazu neigen, dasselbe zu denken.

Dem Praktikanten Selbstzufriedenheit und Stolz ermöglichen

- » Wenn ich Aufgaben stelle, die vom Praktikanten gut gelöst werden können, und wenn ich

ihm anschließend ein gutes Feedback gebe, vermeide ich Frust, Unlust, Demotivation und „Null-Bock-Haltung“.

Ich bin Wissensgeber

Ich erkläre auch das, was für mich selbstverständlich ist

- » Das, was bei mir durch die Erfahrung reflexartig und von selbst läuft, ist für den Praktikanten neu. Ich muss also jede Tätigkeit reflektieren und mir die Frage stellen, ob das, was ich gerade tue, für den Praktikanten nachvollziehbar ist.

Gemeinsames Lernen

- » Gemeinsam den Stoff erarbeiten und diskutieren vermeidet Unsicherheiten und Missverständnisse.

Mit Einfachem beginnen und erst dann Komplizierteres vorstellen

- » Ich Sorge dafür, dass einfache Inhalte verstanden werden, bevor ich in die Tiefe gehe und kompliziertere Zusammenhänge bzw. Prozesse vorstelle.

Den Lernstoff abwechslungsreich gestalten

- » Ich Sorge für Abwechslung in dem, was der Praktikant lernt. So wird das Praktikum für ihn nie langweilig und er bleibt während des gesamten Praktikums aufmerksam und neugierig.

WIE UND WO BESCHÄFTIGE ICH DEN PRAKTIKANTEN?

Alles, was ihm Einblick in das Berufsbild verschafft, ist sinnvoll! So könnte zum Beispiel sein Praktikumsablauf aussehen:

1. TAG **Kennenlernen**

- » Meine persönliche Vorstellung
- » Team, Geschäftsbereiche & Kundenkreis kennenlernen
- » Umgang mit Informationen im Team

2. TAG

Firmenkultur

- » persönliches Erscheinungsbild
- » Dienstübergabe
- » Erscheinungsbild des Unternehmens – Sauberkeit & Ordnung
- » Handybenutzung
- » Familienmitglieder/Freunde
- » Telefonkette
- » Gästeservice
- » Reklamationen
- » Sozialkonzept, Spielerschutz, Jugendschutz
- » Hausordnung
- » Schließzeiten

3. TAG

Firmenkultur, persönliche Performance, Teamarbeit, Gästekontakt

- » selbstständiges Arbeiten

4. TAG

Gerätekunde

- » Hersteller
- » Menü
- » Funktionen
- » Spielerläuterung/Spielverordnung
- » Unterscheidung von Geld-/Punktespeicher
- » Spielzeiten/Spielpausen
- » Zulassungen des Gerätes
- » Befüllungen/Leerspielungen
- » Gerätedefekte/Fehlermeldungen
- » Defektmeldezentrale → genaue Beschreibung der Fehlermeldung

- » Hinweise auf Hersteller
- » Hinweise auf Manipulationsversuche am Gerät
- » Befüllen der Geräte
- » Unterschiede der Hersteller
- » Anwendung/Umsetzung
- » Dokumentation

5. TAG

Gerätekunde, Firmenkultur, Gerätebefüllung

- » selbstständiges Arbeiten

6. TAG

Kassenführung

- » Kassenübergabe
- » Kassenbericht
- » Kassenbestand und Tresorbestand
- » Kassendifferenzen und Kassenplus
- » Geldwechsler

7.-10. TAG

Gerätekunde, Firmenkultur, Gerätebefüllung, Kassenführung

- » selbstständiges Umsetzen der Aufgaben
- » zeitweise nach Geschäftsbetrieb

11.-15. TAG

Logistik

- » Ermittlung/Bestellung von Betriebsbedarf
- » Büro

- » MHD Kontrolle (Getränke, Naschzeug)
- » Mitarbeitererreichbarkeit – Dienstplan
- » Techniker
- » GL

Technische Abteilungen

- » Defektmeldung
- » Anmeldung
- » Bestellung
- » Reparaturlisten

Arbeitsschutz

- » Verbandskasten und Verbandsbuch, Erste Hilfe → **Meldepflicht**
- » Unfallbericht
- » Kontrollgang bei Filialschließung
- » Verhalten bei außerordentlichen Vorfällen, wie z.B. bei Bränden, Manipulation, Alkohol & Drogen, Vandalismus
- » Videoüberwachungsanlage → **Datenschutz**

16.-20. TAG

Marketing

- » Kundenbefragung
- » Mitbewerberbeobachtung
- » Werbeplan
- » Werbeverbote
- » Aktionen
- » Angebotskarte Kalt- und Heißgetränke
- » Umgang mit Behörden, wie z.B. mit Ordnungsamt, Lebensmittelkontrolle, Zoll, örtliche Polizei, Polizeivollzugsdienst



DER ERSTE TAG DES PRAKTIKUMS

Am ersten Praktikumstag sammelt der Praktikant erste Eindrücke. Nervosität und Unsicherheit sind an diesem Tag besonders ausgeprägt. Umso wichtiger ist es, dass er an diesem Tag umfassende und konkrete Informationen zum Ablauf seines Praktikums bekommt.

Ziele

- » Schaffung eines Orientierungsrahmens
- » Aufbau des Vertrauensverhältnisses
- » Klärung der Rolle innerhalb des Teams und der Organisation

Maßnahmen

- » Vorstellung der Firma am ersten Arbeitstag durch die Bezugsperson
- » Aushändigen und Erklären des Logbuchs
- » Erklären der Organigramme und Strukturen der Firma
- » Erklären des Leitbildes, der Werte und Normen der Firma
- » Ankommen lassen, nur mitlaufen lassen, akklimatisieren.

WIE BRINGE ICH DEM PRAKTIKANTEN ETWAS BEI?

Unterweisung nachdem MASTER-Modell:



KONSTANTE EVALUIERUNG

Schritt für Schritt wird der Praktikant über immer mehr Wissen und Fähigkeiten verfügen, die seine Selbstständigkeit fördern. Eine konstante Evaluierung ermöglicht dem Betreuer, die Lernziele an die Lerngeschwindigkeit des Praktikanten anzupassen. Es ist aber auch eine Gelegenheit zu vermeiden, dass Frust entsteht. Und dieser wirkt sich bekannterweise auf das gesamte Teamklima aus. Das Feedback von der Bezugsperson ist hier besonders gefordert.

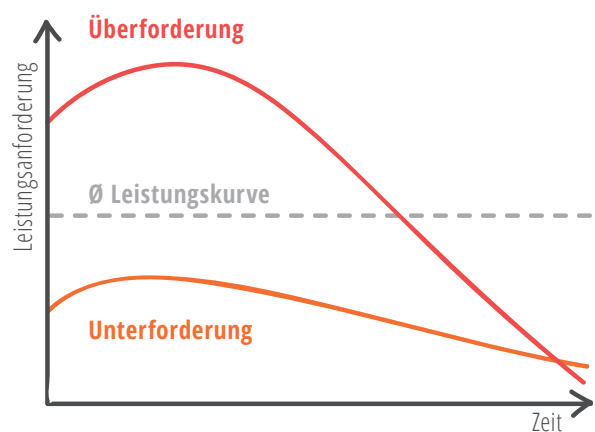
Ziele

- » Vermeidung von Über-/ Unterforderung
- » Vermeidung von Konfliktsituationen
- » Aufbau eines Vertrauensverhältnisses

Maßnahmen

- » Einsatz des Logbuchs
 - » Für die Bezugsperson ein Exemplar, für persönliche Notizen zum Praktikum
 - » Für den Praktikanten zur Dokumentation des Praktikums und für offene Fragen, die noch nicht beantwortet werden konnten
- » Führen von Feedbackgesprächen in Hinblick auf einen Ausbildungsvertrag.

Lern- und Leistungskurven: Auch dies beeinflusst die Stimmung des Praktikanten!



FEEDBACKGESPRÄCHE FÜHREN



BEISPIELE

für mögliche Ansätze eines Feedbackgesprächs mit Ihrem Praktikanten:

Leistung hervorheben

- » „Frau..., Sie haben sich schnell in unseren all-täglichen Ablauf eingearbeitet.“

Positive Verhaltensweisen stützen und fördern

- » „Wie professionell Sie mit den Gästen umgehen, gefällt mir.“

Negatives Verhalten korrigieren

- » „Ich wünsche mir, dass Sie sich stärker an die Absprachen orientieren und halten.“

Beziehungen klären

- » „Das Zusammenarbeiten mit Ihnen macht mir sehr viel Spaß!“

Den Praktikanten nach seinem Feedback fragen

- » „Herr..., wie geht es Ihnen bei uns? Sind Sie mit Ihren Aufgaben zufrieden?“

DIE PRAKTIKUMSZEIT GEHT ZU ENDE – WAS NUN?

Der Betreuungsbogen: Hilfe zur Einschätzung des Praktikanten (ab Seite 18)

Das Arbeiten mit dem Betreuungsbogen erleichtert den Verantwortlichen, sich ein klares Bild über die erbrachte Leistung des Praktikanten zu verschaffen. Im täglichen Geschäft werden vielleicht nicht gerade die kleinen und wichtigen Dinge im Gedächtnis abgespeichert. Es bleiben dann nur grobe Strukturen oder Fetzen der Erinnerungen zurück. Das behindert unsere objektive Ergebnisfindung und kann durchaus zu Fehleinschätzungen des Praktikanten führen.

Im Betreuungsbogen können Sie Ihre persönliche Wahrnehmung sowie die Teamwahrnehmung zum neuen Kollegen festhalten.

Sie können den Betreuungsbogen nutzen:

- » über einen bestimmten Zeitraum, sie sammeln Eindrücke und Fakten
- » immer, wenn Sie mit dieser Person zusammen gearbeitet haben

- » als Selbsttest des Praktikanten, um sich seiner Wirkung auf seine Mitmenschen bewusst zu werden
- » zum Abschluss des Praktikums

Am Ende jeden Praktikums steht das **Erstellen eines Praktikumszeugnisses**. Ein Muster hierfür finden Sie auf [Seite 21](#).

Das Praktikum bewerten: Eignet sich der Praktikant als Azubi?

Klären Sie, ob der Praktikant Interesse an einer Ausbildung in Ihrem Unternehmen hat, und teilen Sie ihm mit, wie seine Chancen stehen. Erläutern Sie ihm, bis wann seine Entscheidung gefällt werden sollte und welche Unterlagen ggf. noch von ihm benötigt würden.

PRAKTIKUMSANZEIGE

Schnupperpraktikum als Automatenfachmann/-frau

Dauer: _____

Wir sind ein mittelständisches, familiengeführtes Unternehmen, das _____

(z. B. Spielstätten betreibt/ Unterhaltungsautomaten in der Gastronomie aufstellt, wartet und pflegt).

Sie ergänzen ein Team von _____ Mitarbeitern in _____ (Ort).

Sie erwartet ein abwechslungsreiches und vielfältiges Praktikum in den verschiedenen Bereichen der Deutsche Automatenwirtschaft: Automatenfachleute nehmen Automaten in Betrieb, leeren und befüllen sie. Sie sind für die Wartung der Geräte verantwortlich, beraten Kunden und üben kaufmännische und technische Tätigkeiten aus. Im Laufe des Praktikums lernen Sie also alle Seiten des Berufes Automatenfachmann/-frau kennen.

Voraussetzungen:

Idealerweise haben Sie bereits das 18. Lebensjahr erreicht. Wir erwarten einen guten Haupt- oder Realschulabschluss, freundliche Umgangsformen, Serviceorientierung, Interesse an Technik und an kaufmännischer Arbeit.

Eine Übernahme im Rahmen eines Ausbildungsvertrages ist möglich und erwünscht.

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, dann senden Sie Ihre Bewerbung bis spätestens

_____ (Tag Monat Jahr) an _____

(Unternehmen, Adresse).

Auskünfte erteilt gern Frau/Herr _____ unter der Telefonnr. _____

oder per E-Mail unter _____ .

Hinweis: Wählen Sie immer eine geschlechtsneutrale Ausschreibung. Zum Beispiel: Praktikant (m/w) gesucht oder Stelle für eine/n Praktikanten/-in. Um keine jüngeren oder älteren Bewerber/innen zu diskriminieren, verzichten Sie immer auf Altersangaben oder Angaben eines Alterskorridors.

PRAKTIKUMSVERTRAG

Zwischen (Unternehmen, Anschrift)

und der Praktikantin / dem Praktikanten (Name, Adresse, Geburtsdatum)

wird nachstehender Vertrag für ein Praktikum im Berufsbild „Automatenfachmann/-frau“ abgeschlossen.

1. Das Praktikum beginnt am _____ und endet am _____ .
Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt in der Regel _____ Arbeitsstunden, die wie folgt verteilt werden: _____
2. Verantwortliche/r Mitarbeiter/-in für die Durchführung des Praktikums im Praktikumsbetrieb:

Telefon/E-Mail: _____
3. Das Praktikum kann von jedem Vertragspartner aus wichtigem Grund vorzeitig beendet werden.
4. Der Praktikumsbetrieb stellt der Praktikantin/dem Praktikanten auf Wunsch eine Bescheinigung oder ein Zeugnis über ihre / seine Tätigkeiten während des Praktikums aus.
5. Der Praktikant / Die Praktikantin hat
 - keinen Rechtsanspruch auf eine Vergütung
 - einen Rechtsanspruch auf eine Vergütung in Höhe von _____ durch den Praktikumsbetrieb.Während der Praktikumsdauer besteht kein Urlaubsanspruch.
6. Der Haftpflicht- und Unfallversicherungsschutz
 - ist durch den Träger / die Schule gesichert (Schülerpraktika)
 - wird über den Betrieb / den Praktikanten geregelt (freiwillige Praktika)
7. Der Praktikumsbetrieb meldet dem Träger / der Schule evtl. aufgetretene Fehlzeiten und übersendet diesem ggf. eingehende Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen.

8. Das Praktikum hat das Ziel festzustellen, ob ein Ausbildungsverhältnis zwischen dem Betrieb und dem Praktikanten / der Praktikantin in Frage kommt. Für den Betrieb entsteht keine Verpflichtung der Übernahme.

Ort: _____ , Datum _____

Unterschrift des Praktikanten / der Praktikantin,
ggf. Unterschrift des Erziehungsberechtigten

Stempel und Unterschrift des Betriebes

INFOBOGEN FÜR PRAKTIKANTEN/-INNEN

Name des Betriebes: _____

Anschrift: _____

Ansprechpartner/-in im Betrieb: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Vereinbarter Praktikumszeitraum: _____

Beruf / Abteilung: _____

Besondere Vereinbarungen: _____

Am ersten Tag sind mitzubringen:

Angemessene Kleidung, nämlich _____

Schreibzeug

Bescheinigung / Kontaktdaten der Schule / der Eltern

Gesundheitszeugnis

Sonstiges _____

Am ersten Praktikumsstag, den ____ . ____ . _____ melden Sie sich um _____ Uhr

in der Abteilung / im Raum _____

bei Herrn / Frau _____

Im Krankheitsfall

Rufen Sie bitte Herrn/Frau _____

unter der Telefonnummer: _____ an.

Legen Sie uns spätestens ein Tag / drei Tage später ein ärztliches Attest vor.

Hiermit bestätigen wir, dass der Praktikant/die Praktikantin im oben genannten Zeitraum ein

Schülerpraktikum freiwilliges Praktikum in unserem Unternehmen absolvieren kann.

Unterschrift und Stempel des Betriebes

LOGBUCH

Das Logbuch ist für den Praktikanten bestimmt. Diese Seite sollte für jeden Praktikumstag ausgedruckt und vom Praktikanten täglich ausgefüllt werden.

Datum: _____

Praktikumstag Nr. : _____

Das habe ich heute gelernt:

Das will ich noch fragen:

Wie fand ich den Tag heute? Warum?

BETREUUNGSBOGEN

Für: _____

Es ist oft schwierig, Leistungen über einen langen Zeitraum zu bewerten. Folgender Bogen ermöglicht Ihnen, das Praktikum unter verschiedenen Gesichtspunkten zu evaluieren, und hilft Ihnen somit, eine faire Auswertung abzugeben.

Jedes Kriterium kann mit 0 bis 10 Punkten benotet werden. Sollte ein Kriterium auf das Praktikum nicht zutreffen, vergeben Sie bitte 5 Punkte: so beeinflussen Sie das Endergebnis weder positiv noch negativ. Zählen Sie anschließend alle Punkte zusammen. Eine Auswertungstabelle ermöglicht Ihnen eine Zuordnung der Gesamtpunktzahl zu einer Schulnote (1-5).

Punkte (Max: 10 P. pro Zeile)	
Persönliche Darstellung:	
Erscheinungsbild / Hygiene/ Make-up	
Dienstkleidung sauber / korrekt	
Umgangston / Umgangssprache mit Kunden und Kollegen	
Positive Ausstrahlung und Signale zur Umwelt	
Persönliche Kompetenz:	
Flexibilität bei Personalengpässen	
Belastbarkeit bei Hektik	
Konflikte sachlich angehen	
Heikle Situationen erkennen	
Toleranz gegenüber persönlichen Besonderheiten anderer	
Konstruktiver Umgang mit Kritik	
Zuverlässigkeit bei Absprachen	
Ehrlicher Umgang mit...	
Bereitschaft, Verantwortung zu tragen	
Innere Stärke, in notwendigen Situationen konsequent zu handeln	
Trennen zwischen privaten und geschäftlichen Belangen	
Ambiente:	
Sauberkeit der Filiale/ Spielplatz	
Sauberkeit Parkplatz / Eingang	
Kasse ist aufgeräumt	
Raumklima angemessen	
Akustik im Geschäft durch Kunden o. Musik	
Kundenservice:	
Wunschermittlung	
Nachfragen weiterer Wünsche	
Servicekunden	

	Punkte (Max: 10 P. pro Zeile)
Bedienung am Platz	
Kundenkontakt	
Ungestörte Spielatmosphäre	
Individueller Kundenservice:	
Namenskenntnis	
Persönliche Vorlieben der Kunden kennen	
Wünsche der Kunden erkennen und vorwegnehmen	
Distanzzonen beachten	
Angemessener Smalltalk	
Fachliche Kompetenz:	
Jugendschutz durchgeführt	
Spielerschutz	
Sicherheitsauflagen werden beachtet	
Reklamationsabwicklung wird korrekt gehandhabt	
Allgemeine Gerätekenntnisse	
Nutzung des Arbeitshandbuchs	
Administration:	
Listenführung wird umgesetzt	
Kassenführung ist korrekt	
Bestellungen sind pünktlich	
Terminabsprachen werden pünktlich erfüllt	
Wertschätzung der Kunden:	
Diskretion in Bezug auf Kundendaten o. Informationen	
Gleichbehandlung der Kunden	
Höflichkeit unabhängig vom Sympathiefaktor	
Motivation bei Freude / Leid	
Feedback bei Reklamationen	
Interesse zeigen	
Problembehandlung:	
Kunden bei Beschwerden ernst nehmen, nicht runterspielen	
Dem Kunden zuhören und ausreden lassen	
Sachebene suchen, mit Sachlichkeit argumentieren	
Lösungen suchen und anbieten	
Dokumentation	
Teamfähigkeit:	
Umgang mit dem Dienstplan	
Anwesenheit bei Besprechungen und Seminaren	
Korrekte Einhaltung der Arbeitsabläufe und Teamaufgaben	

	Punkte (Max: 10 P. pro Zeile)
Loyalität zu Firma und Kollegen	
Marketing:	
Aktionsleitfaden wird genutzt	
Neuheiten werden präsentiert durch Werbematerial, Dekoraktion, Kundenansprache	
Feedback zur Aktion wird vom Kunden eingeholt	
Mitwirkung an der „Ideenbörse“ des Unternehmens	
Animation:	
Kundenansprache / Animation	
Alternativen werden vorgestellt	
Probespiele oder Testspiele werden dem Kunden angeboten	
Infomaterial wird überreicht oder besorgt	
Feedback über das aktuelle Meinungsbild zur Animation	
Neukundenansprache:	
Neukundenbeachtung	
Kontaktaufnahme	
Spielstättenpräsentation	
Produktvorstellung	
Info zu Aktionen	
Unterstützung/Hilfestellung:	
Präsentation von Aktionen	
Spielsysteme erklären, wenn Bedarf	
Hilfestellung und Aktivität bei gezielter Suche im Geschäft	
Hilfsbereitschaft gegenüber Kollegen	
Hilfsbereitschaft gegenüber Dienstleistern	
	von möglichen 750 Punkten

PUNKTEAUSWERTUNG

601-750 Punkte	Schulnote 1
451-600 Punkte	Schulnote 2
301-450 Punkte	Schulnote 3
151-300 Punkte	Schulnote 4
0-150 Punkte	Schulnote 5

PRAKTIKUMSZEUGNIS

Der Praktikant / Die Praktikantin _____ ,
 geboren am _____ , absolvierte in der Zeit vom _____ bis _____
 im Ausbildungsberuf „Automatenfachmann“ ein Praktikum in unserem Betrieb.

Art des Praktikums:

- Freiwilliges Praktikum
 Schulpraktikum
 Jahrespraktikum
 Sonstiges: _____

Der Praktikant wurde schwerpunktmäßig bei folgenden Aufgaben eingesetzt:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Welche Fähigkeiten / Verhaltensweisen sind besonders positiv aufgefallen?

Was müsste der Praktikant / die Praktikantin dazulernen?

Der Praktikant / die Praktikantin hat die unten genannten Anforderungen wie folgt erfüllt:

1 = sehr zufrieden, **2** = zufrieden, **3** = weniger zufrieden, **4** = nicht zufrieden, **o.A.** = nicht zu beurteilen

	1	2	3	4	o.A.
Motivation/Interesse					
Eigeninitiative					
Zuverlässigkeit					
Konzentration/Sorgfalt					
Auffassungsgabe					
Ausdauer					
Teamfähigkeit					
Erscheinungsbild/Auftreten					

Anmerkungen:

Betrieb:

Anschrift: _____

Ansprechpartner/-in im Unternehmen: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Ort: _____, Datum: _____

Unterschrift und Stempel des Betriebes

FEEDBACKBOGEN

Liebe Praktikantin / Lieber Praktikant,

wir möchten Sie bitten, auf diesen Blättern von Ihren Praktikumserfahrungen zu berichten, damit wir als Betrieb unser Praktikum verbessern können. Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Alter: _____ Geschlecht: m w Klasse: _____ Schule: _____

Wie sind Sie auf unser Unternehmen aufmerksam geworden? (bitte ankreuzen)

- Empfehlung der Schule
- Empfehlung von einem Mitschüler
- Projekt in der Schule
- Infotag in der Schule
- Messebesuch
- Veröffentlichung im Internet
- Aushang in der Schule
- Sonstiges: _____

	Stimmt genau	Stimmt fast	Stimmt weniger	Stimmt nicht
Zu Beginn des Praktikums...				
... bin ich nett empfangen worden und hatte ein interessantes und hilfreiches Einführungsgespräch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...sind mir beim Betriebsrundgang alle wichtigen Bereiche gezeigt und erklärt worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... habe ich alle wichtigen Informationen erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... habe ich mich gut gefühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter/-innen und Betreuer/-innen...				
... haben sich Zeit für mich genommen und vieles erklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...waren freundlich, aufgeschlossen und hilfsbereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Aufgaben und Tätigkeiten...				
... waren gut zu bewältigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...waren interessant und abwechslungsreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Praktikum...				
... hat alle meine Erwartungen erfüllt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... war sehr sinnvoll für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hat mir Spaß gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hat mich bei der Berufswahl weitergebracht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hat mich in meinem Berufswunsch bestärkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... würde ich anderen Praktikanten weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Noch Fragen?!



AWI

Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

Dircksenstr. 49, 10178 Berlin

Tel.: 030 / 24 08 77 66

Fax: 030 / 24 08 77 70

Mail: info@automatenberufe.de

www.automatenberufe.de