

Wegweiser zu deinem Praktikum bei der Sparkasse KölnBonn



Stand: November 2023

Nur für den Dienstgebrauch
©Sparkasse KölnBonn

1. Hintergrund des Praktikums
2. Praktikumsgestaltung
 - 2.1 Einsatzstelle
 - 2.2 Dauer und Arbeitszeiten
 - 2.3 Einteilung in Arbeitsbereiche
 - 2.4 Ansprechpartner*innen
 - 2.5 Zu führende Gespräche
 - 2.6 Führung eines Leitfadens
 - 2.7 Formalitäten
3. Allgemeine Hinweise
 - 3.1 Schweigepflicht
 - 3.2 Verhalten bei Überfall
 - 3.3 Kleidung
 - 3.4 Vergütung
 - 3.5 Versicherung
 - 3.6 Erstattung Fahrtkosten
 - 3.7 Wichtige Telefonnummern
4. Eigene Notizen

Wir freuen uns, dich als Schülerpraktikantin/Schülerpraktikanten in der Sparkasse KölnBonn begrüßen zu dürfen.

Sicher hast du dir bereits Gedanken über die Inhalte und den Ablauf des Praktikums gemacht.

Um dir einen erfolgreichen Start in dein Praktikum ohne unangenehme Überraschungen oder die berühmten "Fettnäpfchen" zu ermöglichen, erhältst du von uns diesen "kleinen" Wegweiser mit grundlegenden Informationen und Ratschlägen über das Praktikum und unser Haus.

Dieser Wegweiser soll dir bei der systematischen und sinnvollen Vorbereitung auf dein Praktikum helfen.

Bitte beschäftige dich aus diesem Grund intensiv mit den im Folgenden dargestellten Inhalten und nutze diese auch während deines Praktikums zu deinem Vorteil.

Bei eventuellen Fragen steht dir das Team Ausbildung der Sparkasse KölnBonn unter der Telefonnummer 0221 226-52747 gerne telefonisch zur Verfügung.

1. Hintergrund des Praktikums

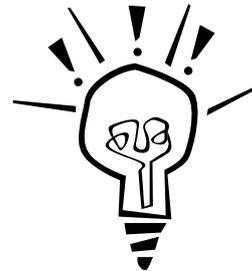
Unabhängig von der Art des Mediums - ob Zeitung, Internet oder Radio, überall wird die kritische Lage auf dem Arbeitsmarkt und in der Wirtschaft hervorgehoben.

Umso wichtiger ist es gerade in dieser Zeit, einen Arbeitsplatz zu haben und diesen mit Engagement, Leistungs- und Einsatzbereitschaft zu sichern. Doch das ist nur dann möglich, wenn du in einem Berufsfeld arbeitest, das dir Spaß bereitet und deinen Interessen entspricht.

So stellst du dir im Vorfeld deines Praktikums sicher verschiedene Fragen: Kann ich mir eine Berufsausbildung in diesem Bereich vorstellen? Wie funktioniert eigentlich die Arbeitswelt? Was wird später auf mich zukommen?

Um dir bei der Beantwortung dieser für deine Zukunft wichtigen Fragen zu helfen, ist dein Praktikum darauf ausgelegt, dir die folgenden Vorteile zu bieten:

- Einblick in die Berufswelt
- Kennenlernen des Arbeitsalltags
- Einblicke in wirtschaftsbezogene Bereiche
- praxisnahe Informationen über den Beruf "Bankkaufmann/ -frau"
- Einsicht in banktypische Arbeiten und Vorgänge
- Hilfe bei der Berufsorientierung



Darüber hinaus ist dein Praktikum auch für deine persönliche Weiterentwicklung von großer Bedeutung: Durch den täglichen Kontakt mit Kundschaft und Mitarbeitenden kannst du dein Selbstbewusstsein stärken und deine Kommunikationsfähigkeit verbessern. Zudem wirken sich die Zusammenarbeit und die gemeinsame Problembehandlung positiv auf deine Selbstsicherheit und deine Kritikfähigkeit aus.

Nicht unbeachtet lassen sollten wir den Aspekt, dass du im Rahmen deines Praktikums Erfahrungen im direkten Umgang mit Geld und Geldgeschäften hast und daraus persönlichen Nutzen ziehen kannst.

2. Praktikumsgestaltung

2.1 Einsatzstelle

Damit du während deiner Praktikumszeit in den gesamten Geschäftsbetrieb einer Filiale Einblick nehmen kannst, verbringst du deine Praktikumswochen vollständig in einer bestimmten Filiale. Dadurch kannst du dich auf diesen Arbeitsplatz einstellen, ohne mehrmals wechseln zu müssen.

Deine Einsatzstelle entnimmst du bitte der beiliegenden Praktikumsbestätigung.

2.2 Dauer und Arbeitszeiten

Deine Arbeitszeiten während deines Praktikums sind folgendermaßen festgelegt:

Deinen täglichen Arbeitsbeginn solltest du vorab mit deinem Leitenden in der Filiale absprechen.

Bei minderjährigen Praktikanten sind die Regelungen des Jugendarbeitschutzgesetzes zu beachten:

Praktikant*innen unter 15 Jahren

- Arbeitszeit: Höchstens 7 Stunden täglich und 35 Stunden wöchentlich
- Pausen (Jugendliche dürfen nicht länger als 4,5 Stunden ohne Ruhepause beschäftigt werden):
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 4,5 bis zu 6 Stunden: 30 Minuten
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 6 Stunden: 60 Minuten

Praktikant*innen 15-17 Jahre:

- Arbeitszeit: Höchstens 8 Stunden täglich und 40 Stunden wöchentlich. Die Arbeitszeit darf auf 8,5 Stunden verlängert werden, wenn sie dafür an einzelnen Werktagen derselben Woche auf weniger als 8 Stunden verkürzt wird.
- Pausen (Jugendliche dürfen nicht länger als 4,5 Stunden ohne Ruhepause beschäftigt werden):
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 4,5 bis zu 6 Stunden: 30 Minuten
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 6 Stunden: 60 Minuten

Praktikant*innen über 18 Jahren

- Arbeitszeit: Höchstens 8 Stunden täglich. Sie kann bis auf maximal 10 Stunden verlängert werden, wenn durchschnittlich innerhalb 6 Monate oder 24 Wochen 8 Stunden werktäglich nicht überschritten werden.
- Pausen:
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 6 Stunden: 30 Minuten
 - bei einer Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden: 45 Minuten

Spätestens nach 6 Stunden muss eine mindestens fünfzehnminütige Pause gemacht werden.

Deine Pausenzeiten kannst du individuell gestalten und über deinen Arbeitstag verteilen. Beachte dabei jedoch, dass erst eine Arbeitsunterbrechung von mindestens 15 Minuten als Pause gewertet wird, da ansonsten die gewünschte Erholung nicht gewährleistet werden könnte.

Wir bitten dich, die angegebenen Zeitvorgaben einzuhalten. Individuelle Veränderungen der Arbeitszeiten sollten die Ausnahme bleiben und in jedem Fall mit deinem Filialleitenden abgestimmt werden.

2.3 Einteilung in Arbeitsbereiche

Während deines Praktikums wirst du die typischen Abläufe und Tätigkeiten eines Bankbetriebes kennen lernen, um dadurch einen ersten Einblick in das Berufsfeld des Bankkaufmanns / der Bankkauffrau zu bekommen.

Somit wirst du den größten Teil deines Praktikums im Servicebereich deiner Filiale verbringen. Hier trittst du in ersten Kontakt mit unserer Kundschaft, indem du z.B. Ein- und Auszahlungen vornimmst, Fragen von unserer Kundschaft annimmst und bankinterne Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit dem Kassenbetrieb erlebst. Je nach Wissensstand und Engagement kannst du Aufgaben selbstständig übernehmen.

Das typische Bankgeschäft erstreckt sich ebenfalls auf die Beratung unserer Kundschaft, in der zum Beispiel Konten eröffnet und Gelder angelegt werden. Daher wirst du ein bis zwei Tage deines Praktikums in der Beratung verbringen und bei verschiedenen Gesprächen unserer Kundschaft als Beobachtender zusehen.

2.4 Ansprechpartner*in

Auch wenn du mit diesem Wegweiser eine sehr nützliche und umfassende Übersicht über dein Praktikum in den Händen hältst, können immer wieder verschiedenste Fragen und eventuell auch Probleme auftreten. Zum Beispiel, wenn du Fragen zu den Praktikumsinhalten hast oder wenn deine Arbeitszeiten Fragen aufwerfen.

Aus diesen Gründen wird vom ersten Tag deines Praktikums an eine mitarbeitende Person unseres Hauses deine persönliche Patin oder dein persönlicher Pate sein und während deiner Arbeit für deine Fragen und Probleme ein offenes Ohr haben.

Soweit es organisatorisch möglich ist, wird diese Patin oder dieser Pate eine auszubildende Person unseres Hauses sein. Auf diese Weise möchten wir bewirken, dass du ohne Scheu auf deine Patin oder deinen Paten zugehen kannst und dass diese oder dieser sich besser in Ihre Situation hineinversetzen kann als eine eventuell schon langjährig mitarbeitende Person der Sparkasse KölnBonn.

Natürlich wird deine Patin oder dein Pate auch gelegentlich abwesend sein, zum Beispiel in Pausen oder auf innerbetrieblichen Schulungen. In diesen Fällen gilt selbstverständlich wie auch bei Anwesenheit deiner Patin oder deines Paten – alle Mitarbeitende deiner Filiale helfen dir gerne weiter, soweit es dir zeitlich möglich ist. Scheue dich also nicht, alle Fragen an unsere Mitarbeitenden zu richten.

Falls sich verschiedene Sachverhalte mit deiner Patin oder deinem Paten oder den jeweiligen Mitarbeitenden nicht klären lassen, solltest du dich an deinen Filialleitenden wenden.

2.5 Zu führende Gespräche

Im Laufe deines Praktikums wirst du verschiedene Gespräche führen, um zum Beispiel deinen Wissensstand überprüfen zu können oder um grundlegende Informationen vermittelt zu bekommen.

An deinem ersten Tag wirst du an einem Einführungsgespräch teilnehmen.

Der Filialleitende wird dich begrüßen und dir deine Patin oder deinen Paten vorstellen. Diese oder dieser macht dich mit weiteren Mitarbeitenden bekannt und mit den jeweiligen Gegebenheiten der Filiale vertraut. Des Weiteren erklärt er dir den Ablauf deines Praktikums und informiert dich über wichtige Bestimmungen zur Geldwäsche und zum Datenschutz.

Während deines Praktikums wirst du mehrere Gespräche mit deiner Patin oder deinem Paten führen, in denen du deinen Leitfaden besprichst und bearbeitest. Diese Gespräche werden von deiner Patin oder deinem Paten notiert und bestätigt.

Am letzten Tag deines Praktikums findet ein Abschlussgespräch mit deinem Filialleitenden und ggf. der Patin oder dem Paten statt. Dabei erhältst du auch deine Beurteilung.

Die Praktikumsbestätigung für deine Schule schicken wir dir zu.

2.6 Führung eines Leitfadens

Damit du eine klare Strukturierung des vermittelten Wissens bekommen und einen Lehrplan verfolgen kannst, erhältst du am ersten Tag deines Praktikums einen sogenannten „Leitfaden“.

In diesem Leitfaden sind alle Themen übersichtlich und klar gegliedert erfasst. Diese Inhalte sind auf dein Praktikum schülerspezifisch angepasst, so dass du dich mit Inhalten beschäftigst, die für deine Berufsfindung von Interesse sind und die deinem Wissensstand entsprechen.

Inhalte des Leitfadens sind sowohl theoretische Grundlagen als auch praktische Übungen, die dein neues Wissen festigen. Die jeweils gewünschte Art der Bearbeitung wird neben den Themen genannt, damit keine Missverständnisse entstehen.

Diesen Leitfaden wirst du während deines Praktikums gemeinsam mit deiner Patin oder deinem Paten bearbeiten. Sie oder er wird dir den Aufbau und die Funktionsweise des Leitfadens erklären, dir die theoretischen Grundlagen vermitteln und gemeinsam mit dir die Aufgaben lösen.

Am Ende des Praktikums sollten alle Inhalte des Leitfadens komplett bearbeitet sein, wofür du und deine Patin oder dein Pate verantwortlich seid.

Selbstverständlich kannst du deinen Leitfaden nach Beendigung deines Praktikums behalten.

2.7 Formalitäten

Bringe während deines Praktikums bitte immer deinen Leitfaden und diesen Wegweiser mit. Gerne kannst du die Unterlagen nach Absprache mit deiner Patin oder deinem Paten auch in der Filiale hinterlegen.

Falls du erst verspätet oder aufgrund von Krankheit nicht am Arbeitsplatz erscheinen kannst, benachrichtige bitte umgehend telefonisch deine Filiale.

3. Allgemeine Hinweise

3.1 Schweigepflicht

Durch deine Tätigkeit bei der Sparkasse KölnBonn wirst du Einblicke in Informationen unserer Kundschaft und betriebsinterne Angelegenheiten bekommen, zum Beispiel in die Kontenführung.

Wie alle Mitarbeitende unseres Hauses darfst du diese Informationen **auf keinen Fall** an Dritte weitergeben. Du unterliegst sowohl während als auch nach Beendigung deines Praktikums der Geheimhaltungspflicht und bist zur Verschwiegenheit über Angelegenheiten der Sparkasse KölnBonn und ihrer Kundschaft verpflichtet.

Kundinnen und Kunden - oder betriebsinterne Informationen darfst du darüber hinaus nicht für eigene oder fremde Zwecke unbefugt verwenden.

Falls du um nicht alltägliche Auskünfte gebeten wirst, erteile diese auf keinen Fall, sondern wende dich an deine Patin oder deinen Paten oder eine andere mitarbeitende Person auf deiner Filiale.

Die Preisgabe von Kundinnen-/Kunden- und Betriebsinformationen verletzt nicht nur die Regelungen des Bankgeheimnisses, sondern kann unserer Kundschaft wie auch unserem Haus erheblichen Schaden zufügen. Nicht zuletzt würde ein Fehlverhalten auch juristische Konsequenzen für dich nach sich ziehen.

Die Schweigepflicht gilt auch für deinen Praktikumsbericht, welchen du ggf. für deine Schule anzufertigen hast.

3.2 Verhalten bei Überfall

Die Wahrscheinlichkeit, dass du während deines Praktikums in unserem Hause Opfer eines Raubüberfalls wirst, ist nicht zuletzt aufgrund der modernen Sicherheitstechniken sehr gering. Gänzlich ausschließen können wir diesen „Fall eines Überfalls“ jedoch nicht, weshalb du an dieser Stelle eine Übersicht über das Verhalten bei Raubüberfällen bekommst.

Vorbeugende Maßnahmen

Von großer Bedeutung sind Maßnahmen, die Überfälle verhindern bzw. abschwächen.

So solltest du ständig darauf achten, dass die Türen zum Sicherheitsbereich, z.B. Hinterausgang oder Türen zum Tresorraum, sachgemäß geschlossen sind, um ein Eindringen durch Unbefugte zu verhindern. Dementsprechend sollten niemals Schlüssel zu Bankräumen stecken gelassen werden. Falls du einen solchen Fall bemerkst, ziehe den Schlüssel ab und übergebe ihn deiner Patin oder deinem Paten.

Des Weiteren sollten sowohl zu Beginn als auch am Ende des Kassenbetriebes alle Nebenräume verschlossen werden. Bei Schließung des Kassenbetriebes müssen außerdem unverzüglich alle Zugänge abgeschlossen werden.

Während deines Praktikums wirst du aufgrund deiner Tätigkeit im Kassenbereich regelmäßig Umgang mit Bargeld haben. Bei der Annahme und Ausgabe von Bargeld solltest du darauf achten, dass das Geld möglichst unsichtbar für Dritte gezählt, ausgehändigt bzw. verschlossen wird. Bei größeren Beträgen ist es ratsam, diese in einem Nebenraum unter Anwesenheit deiner Patin oder deines Paten an unsere Kundschaft auszuzahlen. In jedem Fall wird deine Patin oder dein Pate stets ein wachsames Auge auf dich haben, wenn du direkten Umgang mit Bargeld hast, um eventuelle Sicherheitslücken zu verhindern.

Es gibt jedoch nicht nur Vorsichtsmaßnahmen „vor Ort“. Für die Zeit deines Praktikums bist du mitarbeitende Person unseres Hauses, und dementsprechend solltest du auch außerhalb deiner Arbeitszeiten mit entsprechender Vorsicht vorgehen. Beantworte z.B. keine den Geschäftsbetrieb unseres Hauses betreffende Fragen von dir unbekanntenen Personen und achte auf deinem Anfahrts- oder Heimweg auch auf eventuell verdächtige Personen. Für Außenstehende ergibt sich kein Unterschied, ob du eine festangestellte Person oder eine Person im Praktikum bist - habe daher stets ein wachsames Auge!

Verhalten während eines Überfalls

Wenn du Opfer eines Banküberfalls wirst, beachte unbedingt folgende Hinweise:

1. Versuche, möglichst schnell den Schreck zu überwinden und ruhig, verbindlich und selbstsicher zu bleiben.
2. Handel nicht unüberlegt und übe keinerlei gefahrbringende Gegenwehr aus. Unüberlegte Heldentaten können schnell zum Schlimmsten führen!
3. Hat die Täterin oder der Täter Geiseln in ihrer oder seiner Gewalt, tu alles, um die Geiseln und die Täterin oder den Täter zu beruhigen.
4. Widersetze dich nicht Weisungen der Täterin oder des Täters, die unter Drohung für Leben und Gesundheit gegeben werden.
5. Begebe dich möglichst nicht in direkte Gefahr; verlasse dementsprechend nicht den gesicherten Bereich und öffne keine Türen.
6. Bist du nicht unmittelbar bedroht, so versuche, möglichst sofort einen stillen Alarm auszulösen oder die Polizei auf eine andere Weise zu benachrichtigen.
Lauter Alarm kann zu einer Gefährdung von Personen führen, da die Täterin oder der Täter möglicherweise panisch und überhastet reagiert. Er sollte daher nur ausgelöst werden, wenn niemand bedroht ist.
7. Präge dir möglichst viele Einzelheiten vom Erscheinungsbild der Täterin oder des Täters ein: Bekleidung, Haarfarbe, körperliche Auffälligkeiten, Sprechweise etc. Diese Merkmale kannst du dir anschließend auf der bei jeder Kasse liegenden Täter*innen Beschreibung festhalten.

Verhalten nach einem Überfall

1. Kümmere dich zuerst um verletzte oder gefesselte Personen, leiste Erste Hilfe und rufe einen Rettungswagen.
2. Alarmiere die Polizei oder überzeuge dich, ob der schon gegebene Alarm bei der Polizei angekommen ist.
3. Berühre möglichst nichts am Tatort, verlasse den Tatraum und betrete ihn nicht wieder, bis die Polizei eintrifft.
4. Alle Bezeugenden, Mitarbeitende und unsere Kundschaft sollen außerhalb des Tatraumes das Eintreffen der Polizei abwarten.
5. Übergebe deine Notizen über das Erscheinungsbild der Täterin oder des Täters und andere wesentliche Beobachtungen.
6. Unterhalte dich nicht mit Mitarbeitenden oder unserer Kundschaft, damit die Eindrücke nicht verwischt werden.
7. Gebe keine Auskünfte gegenüber Reporterinnen und Reportern. Angaben über Höhe der Beute, Bargeldbestände, Sicherheitseinrichtungen usw. könnten andere Täterinnen oder Täter zur Nachahmung reizen.

3.3 Kleidung

Die Sparkasse KölnBonn ist wie jedes Kreditinstitut abhängig von dem Vertrauen, der Treue und der Zufriedenheit ihrer Kundschaft.

Um diese Grundlagen für eine erfolgreiche und langjährige Geschäftsbeziehung zu erfüllen, haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, unserer Kundschaft tagtäglich - unabhängig von dem Umfang ihrer Wünsche oder ihrer Stellung, unsere Qualitäten zu beweisen und zu garantieren.

Mit Aufnahme deines Praktikums bist du Teil unseres Kreditinstituts und stehst ebenso wie langjährige Mitarbeitende unseres Hauses für diese Qualität.

Von deinem ersten Tag an trittst du in Kontakt mit unserer Kundschaft, weshalb wir dir für dein "Äußeres" folgende Tipps geben:

- gepflegte Erscheinung
- angemessene Kleidung
→ **keine** Freizeitkleidung (Turnschuhe, T-Shirt, bauchfrei)
- Entfernung sichtbarer Piercings
- Abdeckung sichtbarer Tattoos
- Tragen deines Namensschildes

Auch der zuvorkommende Umgang mit unserer Kundschaft ist von großer Bedeutung. Wir erwarten von dir daher

- Höflichkeit
- Verständnis
- Geduld
- Hilfsbereitschaft
- Kooperation
- Freundlichkeit
- Wachsamkeit

unserer Kundschaft gegenüber. Da diese Punkte Grundlagen des täglichen Verhaltens unseren Mitmenschen gegenüber sind, dürften diese Erwartungen als Selbstverständlichkeit für dich gelten.

3.4 Vergütung

Dein Praktikum ist eine schulische Maßnahme, die der Berufsorientierung dient und dir erste Einblicke in das Berufsleben ermöglichen soll.

Im Vordergrund steht die Sammlung von praktischen Erfahrungen und persönlichen Eindrücken.

Aus diesen Gründen erhältst du für dein Praktikum keine Vergütung.

3.5 Versicherung

Durch dein Praktikum in unserer Sparkasse wirst du für diesen Zeitraum zwar zum Mitarbeitenden unseres Hauses, aber bleibst weiterhin Schülerin/Schüler deiner Schule, die diese Praktika für Einblicke in das Berufsleben veranstaltet. Aus diesem Grund ist der Versicherungsträger deiner Schule im Versicherungsfall zuständig.

Des Weiteren unterliegen Schülerpraktikantinnen und Schülerpraktikanten, die im Rahmen der Berufsfindung Praktika in unserem Haus absolvieren, der gesetzlichen Unfallversicherung.

3.6 Erstattung Fahrtkosten

Fahrtkosten werden von der Sparkasse KölnBonn nicht übernommen.

3.7 Wichtige Telefonnummern

- **Ausbildungsabteilung:** **Tel. 0221 226-52747 Sabrina Rataj**
- **Deine Filiale:**

(bitte eintragen)

4. Eigene Notizen