

Wegweiser zu Ihrem Praktikum bei der Sparkasse KölnBonn



Stand: Dezember 2020

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, Sie als Schülerpraktikantinnen und Schülerpraktikanten in der Sparkasse KölnBonn begrüßen zu dürfen.

Sicher haben Sie sich bereits Gedanken über die Inhalte und den Ablauf des Praktikums gemacht.

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

Dieser Wegweiser soll Ihnen bei der systematischen und sinnvollen Vorbereitung auf Ihr Praktikum helfen.

Bitte beschäftigen Sie sich aus diesem Grund intensiv mit den im Folgenden dargestellten Inhalten und nutzen Sie diese auch während Ihres Praktikums zu Ihrem Vorteil.

Bei eventuellen Fragen steht Ihnen das Team Ausbildung der Sparkasse KölnBonn unter der Telefonnummer 0221 226-52937 gerne telefonisch zur Verfügung.

1. Hintergrund des Praktikums

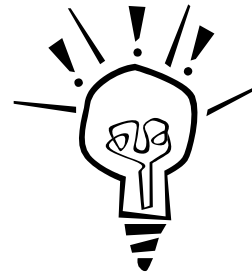
Unabhängig von der Art des Mediums - ob Zeitung, Internet oder Radio, überall wird die kritische Lage auf dem Arbeitsmarkt und in der Wirtschaft hervorgehoben.

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 Sie in einem Berufsfeld arbeiten, das Ihnen Spaß bereitet und Ihren Interessen entspricht.

So stellen Sie sich im Vorfeld Ihres 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 Ihnen bei der Beantwortung dieser für Ihre Zukunft wichtigen Fragen zu helfen, ist Ihr Praktikum darauf ausgelegt, Ihnen 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 Ihr Praktikum auch für Ihre persönliche Weiterentwicklung von großer Bedeutung: Durch den täglichen Kontakt mit Kundschaft und Mitarbeitenden können Sie Ihr Selbstbewusstsein stärken und Ihre Kommunikationsfähigkeit verbessern. Zudem wirken sich die Zusammenarbeit und die gemeinsame Problembehandlung positiv auf Ihre Selbstsicherheit und Ihre Kritikfähigkeit aus.

Nicht unbeachtet lassen sollten wir den Aspekt, dass Sie im Rahmen Ihres Praktikums Erfahrungen im direkten Umgang mit Geld und Geldgeschäften haben und daraus persönlichen Nutzen ziehen können.

2. Praktikumsgestaltung

2.1 Einsatzstelle

Damit Sie während Ihrer Praktikumszeit in den gesamten Geschäftsbetrieb einer Filiale Einblick nehmen können, verbringen Sie Ihre Praktikumswochen vollständig in einer bestimmten Filiale. Dadurch können Sie sich auf diesen Arbeitsplatz einstellen, ohne mehrmals wechseln zu müssen.

Ihre Einsatzstelle entnehmen Sie bitte der beiliegenden Praktikumsbestätigung.

2.2 Dauer und Arbeitszeiten

Ihre Arbeitszeiten während Ihres Praktikums sind folgendermaßen festgelegt:

Ihren täglichen Arbeitsbeginn sollten Sie vorab mit Ihrem Leitenden in der Filiale absprechen.

Bei minderjährigen Praktikanten sind die Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes 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.

Ihre Pausenzeiten können Sie individuell gestalten und über Ihren Arbeitstag verteilen. Beachten Sie 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 Sie, die angegebenen Zeitvorgaben einzuhalten. Individuelle Veränderungen der Arbeitszeiten sollten die Ausnahme bleiben und in jedem Fall mit Ihrem Filialleitenden abgestimmt werden.

2.3 Einteilung in Arbeitsbereiche

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

Somit werden Sie den größten Teil Ihres Praktikums im Servicebereich Ihrer Filiale verbringen. Hier treten Sie in ersten Kontakt mit unserer Kundschaft, indem Sie z.B. Ein- und Auszahlungen vornehmen, Fragen von unserer Kundschaft annehmen und bankinterne Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit dem Kassenbetrieb erleben. Je nach Wissensstand und Engagement können Sie 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 werden Sie ein bis zwei Tage Ihres Praktikums in der Beratung verbringen und bei verschiedenen Gesprächen unserer Kundschaft als Beobachtender zusehen.

2.4 Ansprechpartner*in

Auch wenn Sie mit diesem Wegweiser eine sehr nützliche und umfassende Übersicht über Ihr Praktikum in den Händen halten, können immer wieder verschiedenste Fragen und eventuell auch Probleme auftreten. Zum Beispiel, wenn Sie Fragen zu den Praktikumsinhalten haben oder wenn Ihre Arbeitszeiten Fragen aufwerfen.

Aus diesen Gründen wird vom ersten Tag Ihres Praktikums an eine mitarbeitende Person unseres Hauses Ihre persönliche Patin oder Ihr persönlicher Pate sein und während Ihrer Arbeit für Ihre 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 Sie ohne Scheu auf Ihre Patin oder Ihren Paten zugehen können und dass diese oder dieser sich besser in Ihre Situation hineinversetzen kann als eine eventuell schon langjähriger mitarbeitende Person der Sparkasse KölnBonn.

Natürlich wird Ihre Patin oder Pate auch gelegentlich abwesend sein, zum Beispiel in Pausen oder auf innerbetrieblichen Schulungen. In diesen Fällen gilt selbstverständlich wie auch bei Anwesenheit Ihrer Patin oder Ihres Paten – alle Mitarbeitende Ihrer Filiale helfen Ihnen gerne weiter, soweit es ihnen zeitlich möglich ist. Scheuen Sie sich also nicht, alle Fragen an unsere Mitarbeitende zu richten.

Falls sich verschiedene Sachverhalte mit Ihrer Patin oder Ihrem Paten oder den jeweiligen Mitarbeitenden nicht klären lassen, sollten Sie sich an Ihren Filialleitenden wenden.

2.5 Zu führende Gespräche

Im Laufe Ihres Praktikums werden Sie verschiedene Gespräche führen, um zum Beispiel Ihren Wissensstand überprüfen zu können oder um grundlegende Informationen vermittelt zu bekommen.

An Ihrem ersten Tag werden Sie an einem Einführungsgespräch teilnehmen.

Der Filialleitende wird Sie begrüßen und Ihnen Ihre Patin oder Ihren Paten vorstellen. Diese oder dieser macht Sie mit weiteren Mitarbeitenden bekannt und mit den jeweiligen Gegebenheiten der Filiale vertraut. Des Weiteren erklärt er Ihnen den Ablauf Ihres Praktikums und informiert Sie über wichtige Bestimmungen zur Geldwäsche und zum Datenschutz.

Während Ihres Praktikums werden Sie mehrere Gespräche mit Ihrer Patin oder Ihrem Paten führen, in denen Sie Ihren Leitfaden besprechen und bearbeiten. Diese Gespräche werden von Ihrer Patin oder Ihrem Paten notiert und bestätigt.

Am letzten Tag Ihres Praktikums findet ein Abschlussgespräch mit Ihrem Filialleitenden und ggf. der Patin oder dem Paten statt. Dabei erhalten Sie auch Ihre Beurteilung.

Die Praktikumsbestätigung für Ihre Schule schicken wir Ihnen zu.

2.6 Führung eines Leitfadens

Damit Sie eine klare Strukturierung des vermittelten Wissens bekommen und einen Lehrplan verfolgen können, erhalten Sie am ersten Tag Ihres Praktikums einen sogenannten „Leitfaden“.

In diesem Leitfaden sind alle Themen übersichtlich und klar gegliedert erfasst. Diese Inhalte sind auf Ihr Praktikum schülerspezifisch angepasst, so dass Sie sich mit Inhalten beschäftigen, die für Ihre Berufsfindung von Interesse sind und die Ihrem Wissensstand entsprechen.

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

Diesen Leitfaden werden Sie während Ihres Praktikums gemeinsam mit Ihrer Patin oder Ihrem Paten bearbeiten. Sie oder Er wird Ihnen den Aufbau und die Funktionsweise des Leitfadens erklären, Ihnen die theoretischen Grundlagen vermitteln und gemeinsam mit Ihnen die Aufgaben lösen.

Am Ende des Praktikums sollten alle Inhalte des Leitfadens komplett bearbeitet sein, wofür Sie und Ihre Patin oder Ihr Pate verantwortlich sind.

Selbstverständlich können Sie Ihren Leitfaden nach Beendigung Ihres Praktikums behalten.

2.7 Formalitäten

Bringen Sie während Ihres Praktikums bitte immer Ihren Leitfaden und diesen Wegweiser mit. Gerne können Sie die Unterlagen nach Absprache mit Ihrer Patin oder Ihrem Paten auch in der Filiale hinterlegen.

Falls Sie erst verspätet oder aufgrund von Krankheit nicht am Arbeitsplatz erscheinen können, benachrichtigen Sie bitte umgehend telefonisch Ihre Filiale.

3. Allgemeine Hinweise

3.1 Schweigepflicht

Durch Ihre Tätigkeit bei der Sparkasse KölnBonn werden Sie Einblicke in Informationen unserer Kundschaft und betriebsinterne Angelegenheiten bekommen, zum Beispiel in die Kontenführung.

Wie alle Mitarbeitende unseres Hauses dürfen Sie diese Informationen **auf keinen Fall** an Dritte weitergeben. Sie unterliegen sowohl während als auch nach Beendigung Ihres Praktikums der Geheimhaltungspflicht und sind zur Verschwiegenheit über Angelegenheiten der Sparkasse KölnBonn und ihrer Kundschaft verpflichtet.

Kunden*innen- oder betriebsinterne Informationen dürfen Sie darüber hinaus nicht für eigene oder fremde Zwecke unbefugt verwenden.

Falls Sie um nicht alltägliche Auskünfte gebeten werden, erteilen Sie diese auf keinen Fall, sondern wenden Sie sich an Ihre Patin oder Ihren Paten oder eine andere mitarbeitende Person auf Ihrer Filiale.

Die Preisgabe von Kunden*innen- 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 Sie nach sich ziehen.

Die Schweigepflicht gilt auch für Ihren Praktikumsbericht, welchen Sie ggf. für Ihre Schule anzufertigen haben.

3.2 Verhalten bei Überfall

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

Vorbeugende Maßnahmen

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

So sollten Sie 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 Sie einen solchen Fall bemerken, ziehen Sie den Schlüssel ab und übergeben Sie ihn Ihrer Patin oder Ihrem 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 Ihres Praktikums werden Sie aufgrund Ihrer Tätigkeit im Kassenbereich regelmäßig Umgang mit Bargeld haben. Bei der Annahme und Ausgabe von Bargeld sollten Sie 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 Ihrer Patin oder ihres Paten an unsere Kundschaft auszuzahlen. In jedem Fall wird Ihre Patin oder ihr Pate stets ein wachsames Auge auf Sie haben, wenn Sie direkten Umgang mit Bargeld haben, um eventuelle Sicherheitslücken zu verhindern.

Es gibt jedoch nicht nur Vorsichtsmaßnahmen „vor Ort“. Für die Zeit Ihres Praktikums sind Sie mitarbeitende Person unseres Hauses, und dementsprechend sollten Sie auch außerhalb Ihrer Arbeitszeiten mit entsprechender Vorsicht vorgehen. Beantworten Sie z.B. keine den Geschäftsbetrieb unseres Hauses betreffende Fragen von Ihnen unbekannt Personen und achten Sie auf Ihrem Anfahrts- oder Heimweg auch auf eventuell verdächtige Personen. Für Außenstehende ergibt sich kein Unterschied, ob Sie eine festangestellte Person oder eine Person im Praktikum sind - haben Sie daher stets ein wachsames Auge!

Verhalten während eines Überfalls

Wenn Sie Opfer eines Banküberfalls werden, beachten Sie unbedingt folgende Hinweise:

1. Versuchen Sie, möglichst schnell den Schreck zu überwinden und ruhig, verbindlich und selbstsicher zu bleiben.
2. Handeln Sie nicht unüberlegt und üben Sie keinerlei gefahrbringende Gegenwehr aus. Unüberlegte Heldentaten können schnell zum Schlimmsten führen!
3. Hat die Täterin oder der Täter Geiseln in seiner Gewalt, tun Sie alles, um die Geiseln und die Täterin oder den Täter zu beruhigen.
4. Widersetzen Sie sich nicht Weisungen der Täterin oder des Täters, die unter Drohung für Leben und Gesundheit gegeben werden.
5. Begeben Sie sich möglichst nicht in direkte Gefahr; verlassen Sie dementsprechend nicht den gesicherten Bereich und öffnen Sie keine Türen.
6. Sind Sie nicht unmittelbar bedroht, so versuchen Sie, 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. Prägen Sie sich möglichst viele Einzelheiten vom Erscheinungsbild der Täterin oder des Täters ein: Bekleidung, Haarfarbe, körperliche Auffälligkeiten, Sprechweise etc. Diese Merkmale können Sie anschließend auf der bei jeder Kasse liegenden Täter*innen Beschreibung festhalten.

Verhalten nach einem Überfall

1. Kümmern Sie sich zuerst um verletzte oder gefesselte Personen, leisten Sie Erste Hilfe und rufen Sie einen Rettungswagen.
2. Alarmieren Sie die Polizei oder überzeugen Sie sich, ob der schon gegebene Alarm bei der Polizei angekommen ist.
3. Berühren Sie möglichst nichts am Tatort, verlassen Sie den Tatraum und betreten Sie ihn nicht wieder, bis die Polizei eintrifft.
4. Alle Bezeugenden, Mitarbeitende und unsere Kundschaft sollen außerhalb des Tatraumes das Eintreffen der Polizei abwarten.
5. Übergeben Sie Ihre Notizen über das Erscheinungsbild der Täterin oder des Täters und andere wesentliche Beobachtungen.
6. Unterhalten Sie sich nicht mit Mitarbeitenden oder unserer Kundschaft, damit die Eindrücke nicht verwischt werden.
7. Geben Sie 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 Ihres Praktikums sind Sie Teil unseres Kreditinstituts und stehen ebenso wie langjährige Mitarbeitende unseres Hauses für diese Qualität.

Von Ihrem ersten Tag an treten Sie in Kontakt mit unserer Kundschaft, weshalb wir Ihnen für Ihr "Äußeres" folgende Tipps geben:

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

Auch der zuvorkommende Umgang mit unserer Kundschaft ist von großer Bedeutung. Wir erwarten von Ihnen 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 Sie gelten.

3.4 Vergütung

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

Im Vordergrund stehen die Sammlung von praktischen Erfahrungen und persönlichen Eindrücken, eine Vergütung ist daher nicht vorgesehen.

Aus diesen Gründen erhalten Sie für Ihr Praktikum keine Vergütung.

3.5 Versicherung

Durch Ihr Praktikum in unserer Sparkasse werden Sie für diesen Zeitraum zwar zum Mitarbeitenden unseres Hauses, aber Sie bleiben weiterhin Schüler*innen Ihrer Schule, die diese Praktika für Einblicke in das Berufsleben veranstaltet. Aus diesem Grund ist der Versicherungsträger Ihrer Schule im Versicherungsfall zuständig.

Des Weiteren unterliegen Schülerpraktikant*innen, 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 226-52937 - Frau Anja Baumanns**
- **Ihre Filiale:**

(bitte eintragen)

4. Eigene Notizen