



Kompetenzentwicklung von Bank-Auszubildenden im Work Place Learning

Monika Lohmann, Rhein-Westfälischer Genossenschaftsverband
Prof. Dr. Werner Sauter, Blended Solutions GmbH Hamburg

WORKPLACE LEARNING IN DER BANK-AUSBILDUNG



Vom „**Bankbeamten**“

zum

**kompetenten,
vertriebsstarken
Bankmitarbeiter**



**Grundlegend
veränderte
Lernsysteme**



Hohe Vertriebskompetenz

Eigenverantwortliches Arbeiten

Problemlösungskompetenz

Sicheres und aktuelles Bankfachwissen

Lebenslanges Lernen

Sozial-kommunikative Kompetenz

Medienkompetenz

Aktives Handeln

Persönlichkeitsentwicklung

Workplace Learning – unser Verständnis

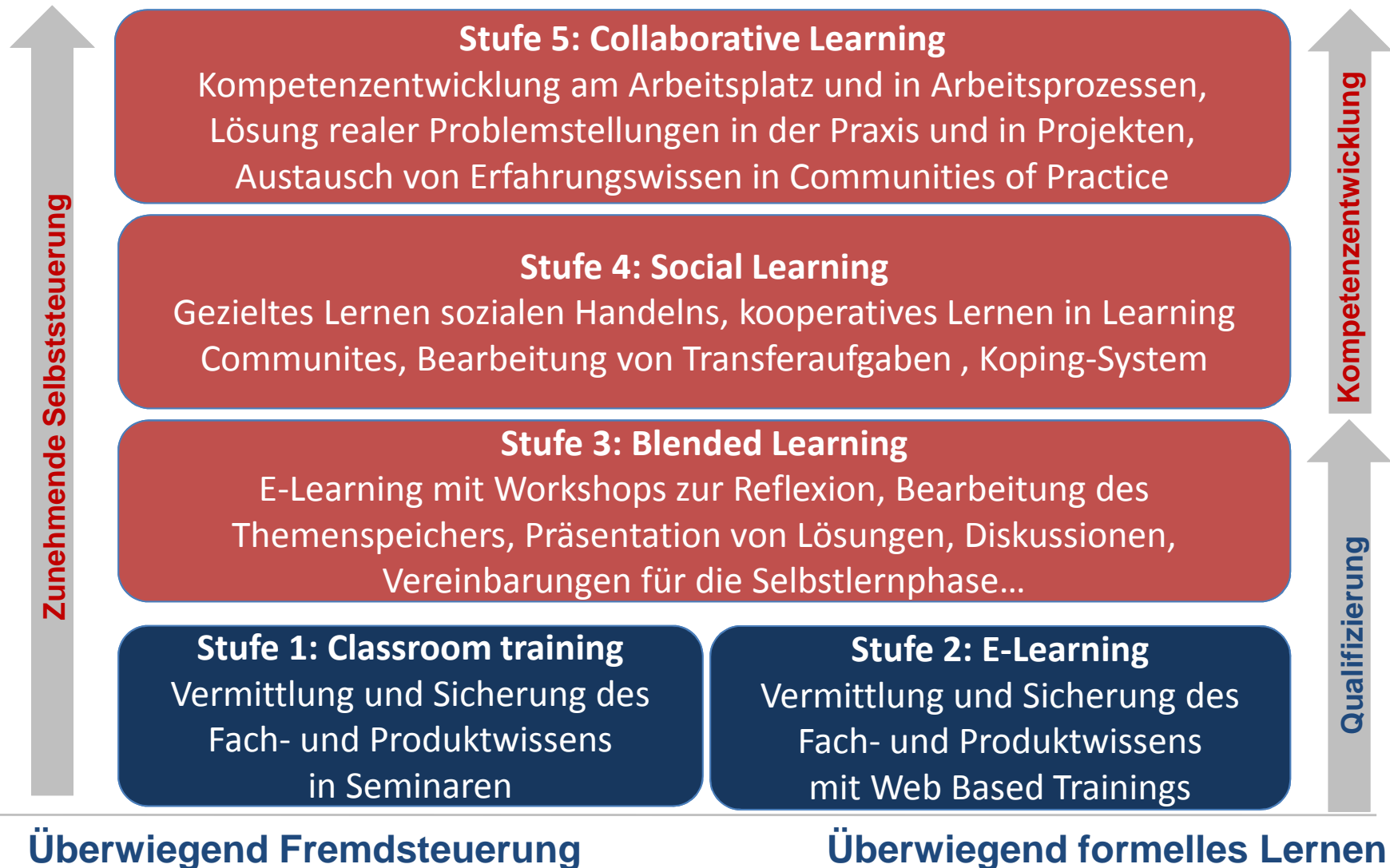
Das Praxisbeispiel RWGA

Implementierung

Fazit

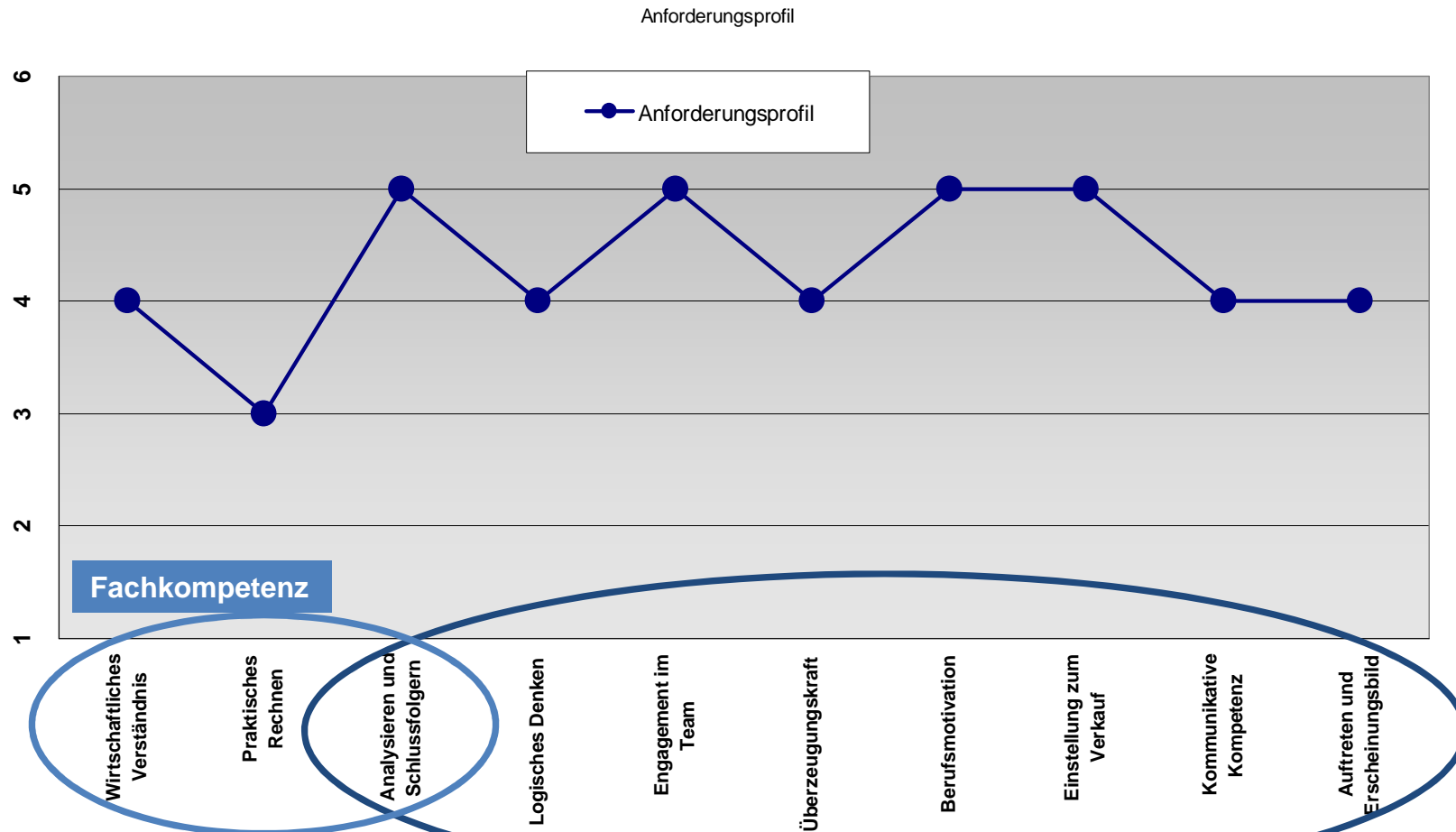
Selbstorganisation

Überwiegend informelles Lernen





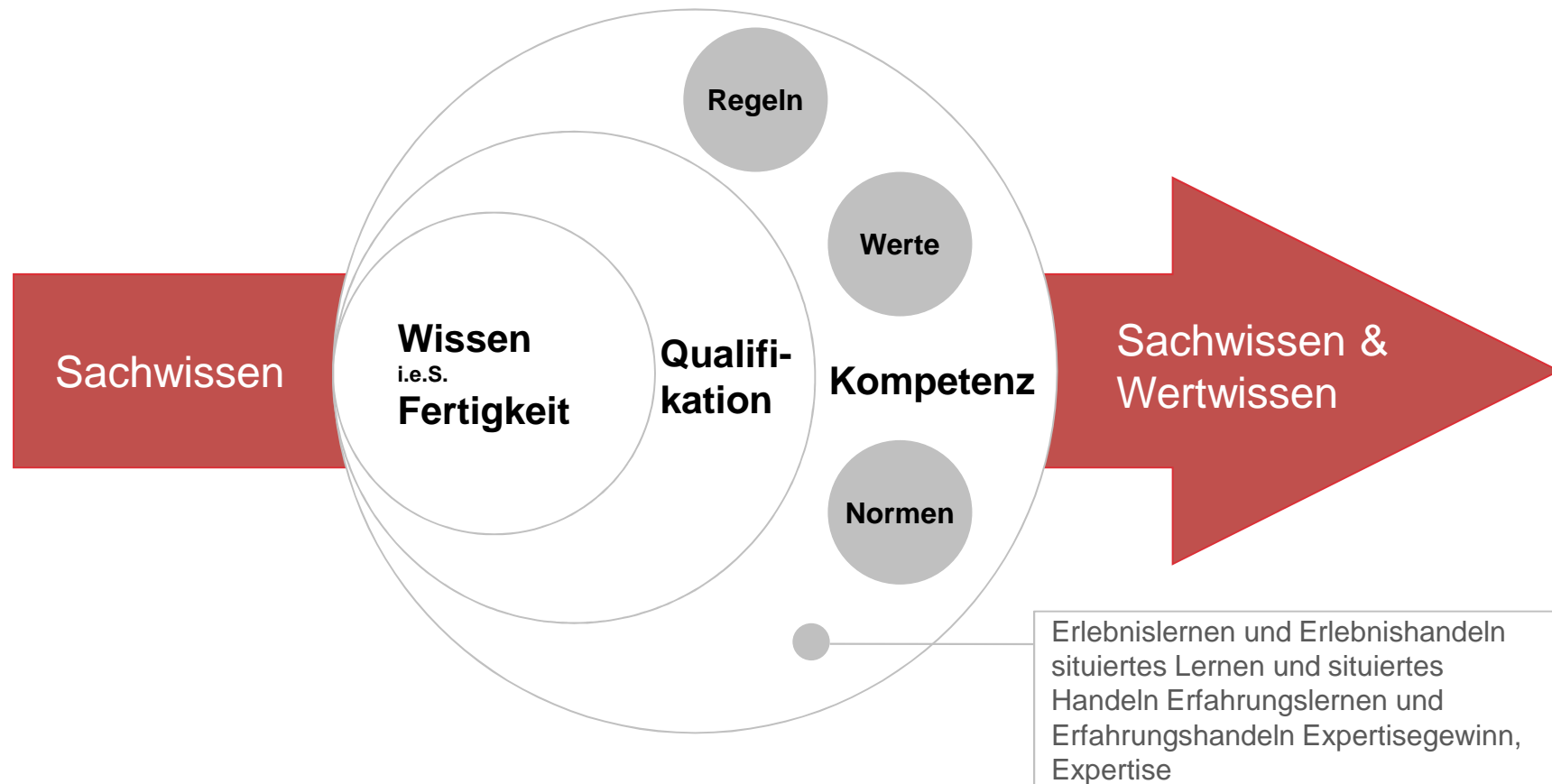
ANFORDERUNGSPROFIL – BEISPIEL RWGA



Fachkompetenz

Schwerpunkt: Persönlichkeits- / Praxis- / Vertriebskompetenz





Kompetenzen sind die Fähigkeit, sich in offenen und unüberschaubaren komplexen und dynamischen Situationen (= **Praxis**), selbstorganisiert und kreativ zurecht zu finden (**Selbstorganisationsdispositionen**).

„Kompetenzen schlagen sich immer in den **Handlungen** der Menschen nieder.“





Mann kann Managementkonzepte im Klassenzimmer lernen, aber man wird dort nicht zu einer Führungspersönlichkeit. Führung erlernt man bei der Gestaltung schwieriger Veränderungsprozesse. Man muss eine Krise erlebt haben, um darin Führungsmann oder Führungsfrau zu werden.

Thomas Sattelberger, Personalvorstand Telekom



Prof. Dr. John Erpenbeck

Fragen Sie also, wenn jemand behauptet, eine Weiterbildungsmaßnahme diene der Kompetenzentwicklung:

„Und wo ist der Punkt der emotional-motivationalen Labilisierung?“



Workplace Learning – unser Verständnis

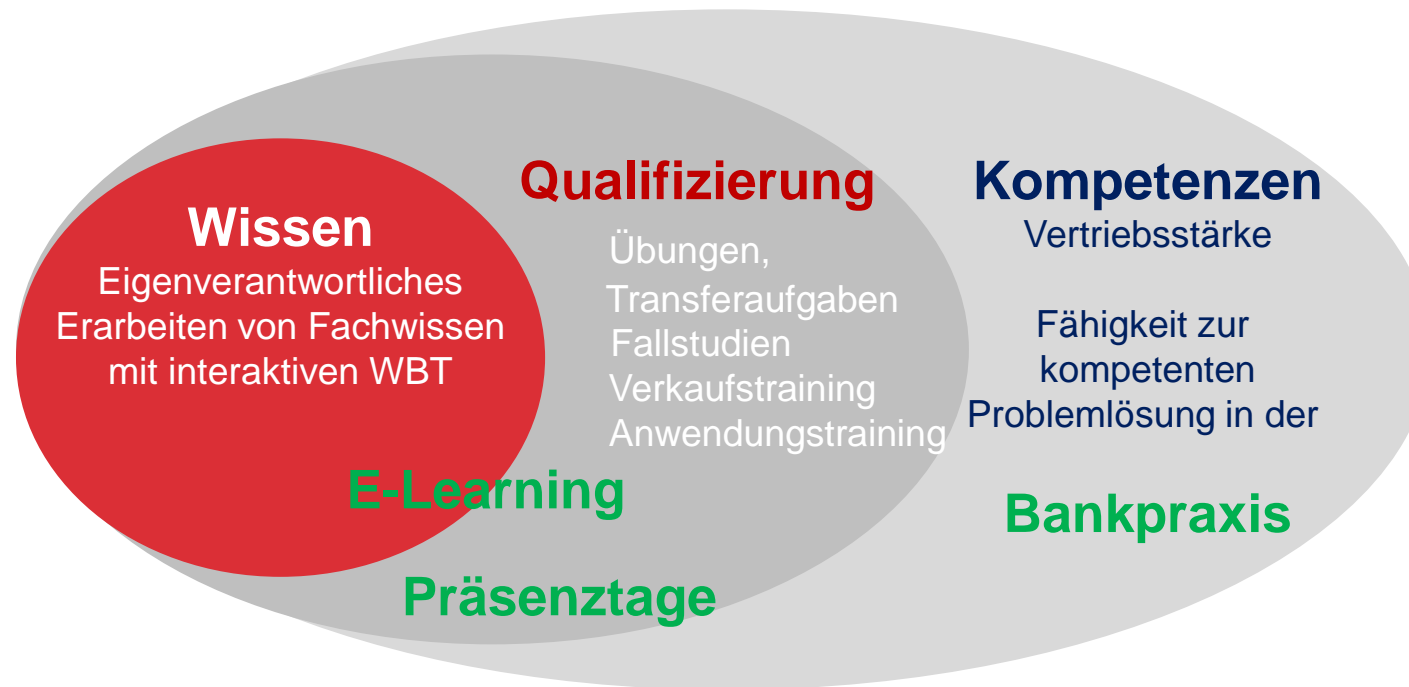
Das Praxisbeispiel RWGA

Implementierung

Fazit

Kompetente, vertriebsstarke Bankmitarbeiter, die die Anforderungen in der Bankpraxis selbstorganisiert und kreativ bewältigen können.





Verantwortung liegt hauptsächlich bei:

Azubi

Azubi + RWGA

Azubi + Bank

WEB BASED TRAINING (WBT) INDIVIDUELL ANGEPASSTE STRUKTUR

<p>WBT 1 Kontokorrent</p> <p><i>Kapitel 1. Kontoeröffnung / Kontoführung für natürliche Personen</i> <i>Kapitel 2 Kontoeröffnung / Kontoführung für Firmenkunden</i></p>	<p>WBT 5 Wertpapiere</p> <p><i>Kapitel 1 Rechtliche Rahmenbedingungen der Anlageberatung</i> <i>Kapitel 2 Aktienanlage und Börse</i> <i>Kapitel 3 Geldmarkt- und Rentenpapiere</i> <i>Kapitel 4 Investmentfonds</i> <i>Kapitel 5 Besondere Finanzinstrumente</i> <i>Kapitel 6 Steuern auf Wertpapiere</i></p>	<p>WBT 9 Bank-Steuerung</p> <p><i>Kapitel 1 Kosten- und Erlösrechnung der Kreditinstitute</i> <i>Kapitel 2 Kalkulation im Wertebereich</i> <i>Kapitel 3 Kalkulation im Betriebsbereich</i> <i>Kapitel 4 Kalkulation der Kreditinstitute</i> <i>Kapitel 5 Bank-Controlling</i> <i>Kapitel 6 Auswertung von Unternehmensleistungen</i></p>
<p>WBT 2 Europäischer Zahlungsverkehr</p> <p><i>Kapitel 1 Grundlagen des Zahlungsverkehrs</i> <i>Kapitel 2 Überweisungsverkehr</i> <i>Kapitel 3 Lastschriftverkehr</i> <i>Kapitel 4 Scheckzahlungen</i> <i>Kapitel 5 Elektronischer Zahlungsverkehr und Kartenzahlungen</i></p>	<p>WBT 6 Finanzierungen</p> <p><i>Kapitel 1 Verbraucherkredit</i> <i>Kapitel 2 Sicherheiten</i> <i>Kapitel 3 Baufinanzierung</i> <i>Kapitel 4 Grundstückrecht</i> <i>Kapitel 5 Firmenkredit</i></p>	<p>WBT 10 Wirtschafts- und Sozialkunde I</p> <p><i>Kapitel 1 Rechtsgrundlagen</i> <i>Kapitel 2 Personalwesen und Berufsbildung (Arbeitsrecht)</i> <i>Kapitel 3 Marketing</i></p>
<p>WBT 3 Anlage auf Konten</p> <p><i>Kapitel 1 Sichteinlagen</i> <i>Kapitel 2 Termineinlagen</i> <i>Kapitel 3 Spareinlagen</i> <i>Kapitel 4 Sparbrief</i> <i>Kapitel 5. Bausparen</i></p>	<p>WBT 7 Außenhandel</p> <p><i>Kapitel 1 Grundlagen im Außenwirtschaftsverkehr</i> <i>Kapitel 2 Nicht-dokumentärer und dokumentärer Zahlungsverkehr</i> <i>Kapitel 3 Devisengeschäfte</i> <i>Kapitel 4 Reisezahlungsmittel</i></p>	<p>WBT 11 Wirtschafts- und Sozialkunde II</p> <p><i>Kapitel 1 Wirtschaftsordnung</i> <i>Kapitel 2 Wirtschaftspolitik</i> <i>Kapitel 3 Organisation des Betriebes</i> <i>Kapitel 4 Personalmanagement im Bankbetrieb</i></p>
<p>WBT 4 Staatliche Sparförderung</p> <p><i>Kapitel 1 Vermögensbildungsgesetz</i> <i>Kapitel 2 Wohnungsbau-Prämienengesetz</i> <i>Kapitel 3 Kapitalgedeckte Zusatzversorgung - "Riester-Rente"</i> <i>Kapitel 4 Basis-Rente - "Rürup-Rente"</i></p>	<p>WBT 8 Bank-Rechnungswesen</p> <p><i>Kapitel 1 Dokumentation von Bankleistungen</i> <i>Kapitel 2 System der doppelten Buchführung</i> <i>Kapitel 3 Umsatzsteuer</i> <i>Kapitel 4 Jahresabschluss der Kreditinstitute</i> <i>Kapitel 5 Bewertung und Risikovorsorge</i></p>	<p>Für jedes WBT gibt es</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Test 20 aus 50 – 70 Aufgaben ▪ e PDF der Wissensbasen

VR Bildung 2.0 - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von RWGV


https://www.vr-bildung.de/lms/start_content_ext.php?lo_id=214938509&scrolling=yes&parent_ids=&contenturl=%2Fscorm%2Fscormadapter%2Fscormframe.php%3FAIC_SID%3Da%253A5%253A%257B%253A6%253A%2522%253

RWGV Rheinisch-Westfälische
Akademie Genossenschaftsakademie

WBT Konto- und Zahlungsverkehr

[Start > Kapitel: 1. Kontoeröffnung](#)

Lernziele



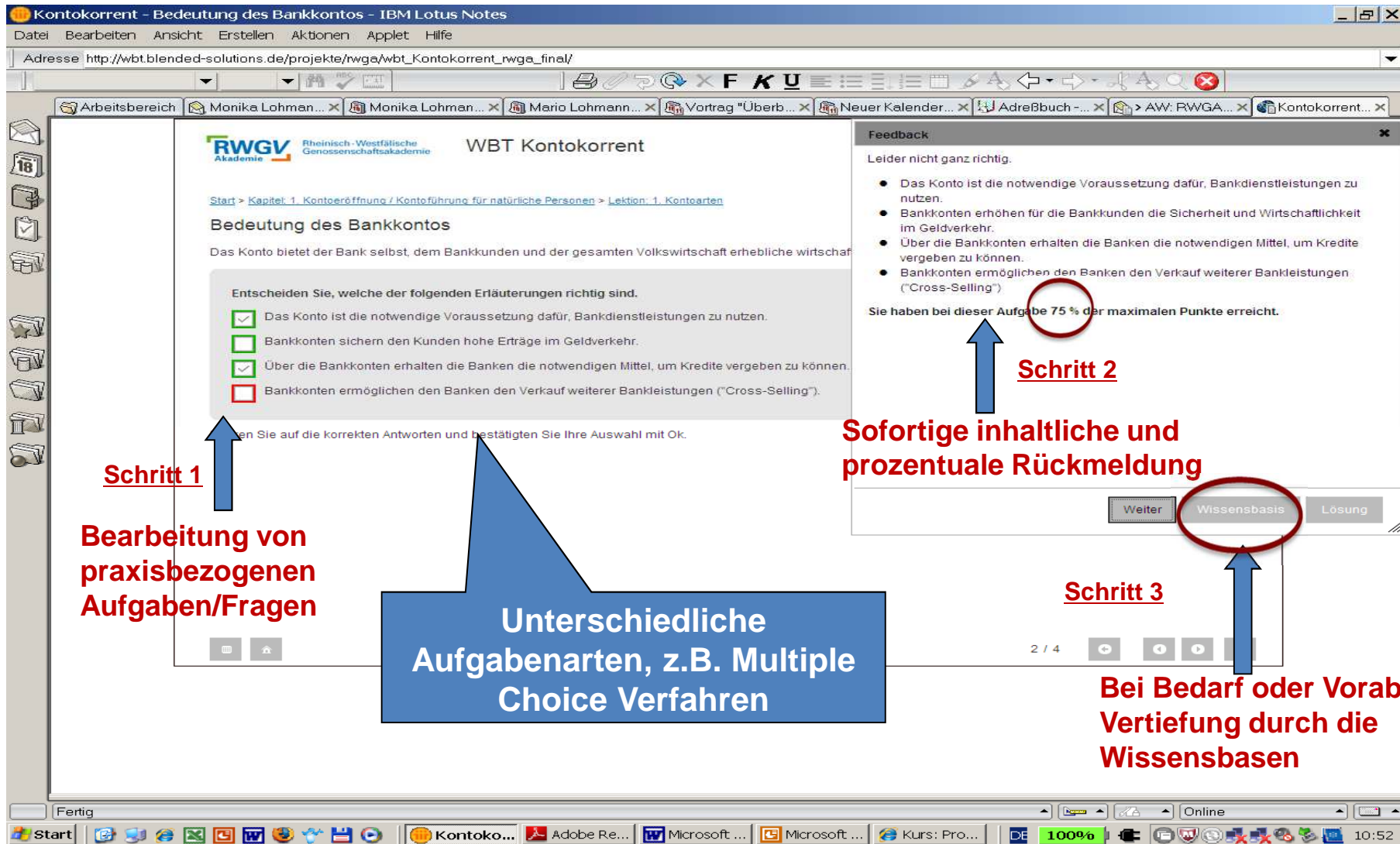
In diesem Kapitel lernen Sie

- die Bedeutung des Bankkontos für die Kreditinstitute und die Kunden zu beschreiben,
- wichtige Kontoarten und ihre grundlegende Bedeutung für den Bankverkehr zu unterscheiden,
- wesentliche Rechtsvorschriften bei der Kontoeröffnung anzuwenden,
- die Vorschriften zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorfinanzierung zu erklären,
- die Regeln zur Verfügungsberechtigung über Konten zu erläutern,
- das Bankgeheimnis und die Meldepflichten in der Bankpraxis darzustellen,
- Möglichkeiten und Grenzen der Bankauskunft zu beschreiben und zu bewerten sowie
- die SCHUFA-Auskunft und den Score-Wert der SCHUFA zu erklären.

Jedes WBT startet mit einem Überblick über die Lernziele

2 / 3

Fertig Internet 100%



Schritt 1
Bearbeitung von praxisbezogenen Aufgaben/Fragen

Schritt 2
Sofortige inhaltliche und prozentuale Rückmeldung

Schritt 3
Bei Bedarf oder Vorab Vertiefung durch die Wissensbasen

Unterschiedliche Aufgabenarten, z.B. Multiple Choice Verfahren

Feedback
Leider nicht ganz richtig.

- Das Konto ist die notwendige Voraussetzung dafür, Bankdienstleistungen zu nutzen.
- Bankkonten erhöhen für die Bankkunden die Sicherheit und Wirtschaftlichkeit im Geldverkehr.
- Über die Bankkonten erhalten die Banken die notwendigen Mittel, um Kredite vergeben zu können.
- Bankkonten ermöglichen den Banken den Verkauf weiterer Bankleistungen ("Cross-Selling").

Sie haben bei dieser Aufgabe 75 % der maximalen Punkte erreicht.

Buttons: Weiter, Wissensbasis, Lösung

2 / 4

Kontoinhaber

Für die Kontoinhaber gelten grundsätzlich folgende Regeln.

Kontoinhaber	Natürliche Personen sowie Landwirte und nicht eingetragene Handwerker, Kaufleute, Gewerbetreibende und Freiberufler	Nicht rechtsfähige Personenvereinigungen	Einzelfirmen und Personenhandels-gesellschaften	Juristische Personen des privaten Rechts	Juristische Personen des öffentlichen Rechts
Kontobezeichnung	<ul style="list-style-type: none"> – ein voll aus-geschriebener Vorname – Nachname – evtl. ein Zusatz <p>Künstlernamen sind zulässig, wenn sie ein-deutig und zweifelsfrei sind. „Etablissementsbezeichnungen“ wie z. B. „Pen-sion Alpenblick“ sind lediglich als Zusatz erlaubt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BGB-Gesellschaft: Name aller Gesellschafter • Nicht rechtsfähiger Verein: <ul style="list-style-type: none"> – Namen aller Vereinsmitglieder oder – Namen eines oder mehrerer Vereinsmit-glieder (z.B. Vorstand) und Zusatz oder – Namen des Vereins* 	<p>Firma gemäß Handels-registerauszug</p> <p>Bei Zweigniederlassun-gen Eröffnung auf den Namen der Hauptnieder-lassung (mit Zusatz z. B. „Niederlassung Ulm“)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Bis zur Eintragung in das jeweilige Register wird das Konto für eine BGB-Gesellschaft geführt – Nach der Eintragung: die Firma gemäß Registerauszug <p>Bei Zweigniederlassun-gen Eröffnung auf den Namen der Hauptnieder-lassung</p>	<p>Genauere Bezeichnung entsprechend der vorgelegten Legitimations-unterlagen</p>
Beispiele für Kontobezeichnungen	<ul style="list-style-type: none"> – Manfred Maier – Miriam Kaiser – Sonderkonto „Dozentenhonore“ – Linda Geiger – Gasthaus zum Goldenen Bock oder Gasthaus zum Goldenen Bock – Inh. Linda Geiger 	<ul style="list-style-type: none"> – Autorengemeinschaft – Werner Zimmer, Alfred Gross und Marlis Gosser – Manfred Klein – Sonderkonto „Kleingartenverein Schönbuch“ – Kleingartenverein Schönbuch (intern Führung einer Liste der Mitglieder) 	<ul style="list-style-type: none"> – Rosemarie Schneider – Alexander Klement, Nachf. Gerd Linder – Verlag für Prüfungsaufgaben Stefan Kaiser KG 	<ul style="list-style-type: none"> – Rosenthal GmbH – Laupheimer Metall-waren AG – Ulmer Volksbank eG – SSV Gera eV 	<ul style="list-style-type: none"> – Stadt Halle – Amtskasse – Industrie- und Handelskammer Leipzig – Bundesanstalt für Arbeit – Stadt Gera – Friedrich-List-Schule – Stiftung „Preußischer Kulturbesitz“

Drucken

Die WBT sind praxisorientiert gestaltet. Deshalb integrieren wir in die Aufgaben und Wissensbasen folgende Links:

- **Aktuelle Gesetzestexte** aus der Bundesjuris Datenbank
- **Formulare für die Praxis** im Intranet
- **Aktuelle Quellen** im Intranet und Internet, z.B. *Deutsche Bundesbank, Statistisches Bundesamt, Bundesfinanzministerium, Bankenverbände...*

Transferaufgaben als Praxisklammer

- Jedes WBT enthält verbindliche Arbeitsaufträge für die Auszubildenden, um das erlernte Wissen in ihrer Praxis anzuwenden.
- Ihr Erfahrungswissen, das sie dabei sammeln, tauschen sie in der Learning Community mit ihren Tandempartnern oder in der Lerngruppe und entwickeln es gemeinsam weiter.
- Diese Ergebnisse werden in der Ausbildungsgruppe präsentiert.
- Offene Fragen werden mit dem Ausbilder oder Experten bearbeitet.

[Start](#) > [Kapitel 7: Transferaufgaben](#)

Aktienanlage & Börse



Letzten Sonntag wurde am Stammtisch von Friedel Klink heftig über Aktien diskutiert. Sein Freund Gustl Schmitt konnte bereits schöne Gewinne an der Börse erzielen. Peter Lichter, der auch zum Stammtisch gehört, stöhnte dagegen über seine Verluste bei der T-Aktie. Auf dem Heimweg überlegt Herr Klink, warum Aktienkurse steigen oder fallen können.

1. Stellen Sie 5 Gründe für Aktienkursschwankungen zusammen und halten Sie Ihre Gedanken auf Moderationskarten fest. Präsentieren Sie Ihr Ergebnis im Seminar!

Herr Klink verfügt auf seinem Sparbuch über eine „eiserne“ Reserve von 12.000 EUR. Er überlegt, ob er alles oder zumindest einen Teil in Aktien anlegen soll.

2. Erläutern Sie Herrn Klink die Risiken die er eingeht, wenn er sein gesamtes Vermögen in Aktien investiert.

Herr Klink hat sich mittlerweile für die Aktienanlage begeistert. Er möchte jeweils 1.500 EUR in drei verschiedene deutsche Aktienwerte aus dem „DAX 30“ investieren und verlässt sich ganz auf Ihre Erfahrung.

3. Empfehlen Sie Herrn Klink drei konkrete Aktienwerte und begründen Sie detailliert Ihre Entscheidung. Nutzen Sie bitte auch Informationen aus dem Internet (z.B. www.onvista.de, www.faz.de). Präsentieren Sie bitte auch diese Ergebnisse im Seminar!

4. Erkundigen Sie sich in Ihrer Wertpapierabteilung, ob es eine Hausmeinung über Aktien, Anleihen, Fonds etc. gibt. Bitte bringen Sie diese Übersicht zur nächsten Präsenzveranstaltung mit!

Die WBT enthalten das gesamte prüfungsrelevante Fachwissen
(Rahmen-Lehrplan, Grill/Perczynski)

Ergänzung um Genossenschaftsbank-spezifische Inhalte:

- **Der Stoff wird thematisch wie er in der Berufsschule gegliedert**
- **Die WBT werden vor den jeweiligen Präsenzphasen durchgearbeitet**
- **Alle Teilnehmer kommen mit vergleichbaren Vorkenntnissen in die Präsenz:**
 - Auszubildende ohne Vorwissen aus der Berufsschule können sich das erforderliche Wissen eigenverantwortlich erarbeiten.
 - Teilnehmer, die bereits Vorwissen haben, können die WBT zur Kontrolle und zur Wiederholung bzw. zum Schließen von Wissenslücken einsetzen.
- **Zu jedem WBT gibt es einen Test, der vor der Präsenz mit mindestens 75 % bestanden werden muss.**
- **Die WBT enthalten Transferaufgaben, die bis zur Präsenz bearbeitet werden.**

August	September	Oktober
Bank		
	Schule	
WBT und Transferaufgabe		
		Präsenz GenoSTART

Der Lernplaner...
enthält alle wichtigen Komponenten der Ausbildung auf einen Blick.



Der Auszubildende...
bearbeitet die **WBT** zuhause oder in der Bank.



Die Lerntandems...
bearbeiten im **Tandem-Forum** offene Fragen, die sie allein nicht klären können, sowie Transferaufgaben zur Vorbereitung auf die Präsenz



Die Lerngruppen...
bearbeiten im **Gruppen-Forum** komplexere Aufgaben, Projekte oder Präsentationen zur Vorbereitung auf die Präsenz.

RWGA-Trainer...
begleitet den Lernprozess in den Foren und im Seminar

Themenspeicher...
für alle Themen, die nicht selbständig geklärt werden können. Er wird entweder sofort beantwortet oder am Anfang jeder Präsenz in der gesamten Gruppe bearbeitet.

- Eigenverantwortlicher Erwerb von Fachwissen
- Freie Entscheidung WANN, WO und WIE gelernt wird
- Nutzung der Möglichkeiten des Web 2.0
- Alle Infos können direkt aus dem WBT abgerufen werden

- Flankierung durch Tandempartner und Lerngruppe
- Hohe Verbindlichkeit durch feste Vereinbarungen
- Gute Planbarkeit durch Ausbildungsplan
- Realistische Einschätzung des eigenen Wissensstandes



Themenspeicher / Praxiserfahrungen

- Alle Fragen, die bei der Bearbeitung der WBT offenen geblieben sind, werden mit dem Trainer geklärt.
- Die Praxiserfahrungen aus Bank, eigenverantwortlichem Lernen u. Berufsschule werden ausgetauscht.



Transferaufgaben/ Präsentationen

- Das Erfahrungswissen aus den Transferaufgaben wird in der Learning Community und in den Präsenzveranstaltungen verarbeitet
- Lerngruppen stellen Lösungen zu aktuellen und komplexen Themen zur Diskussion



Vertriebs- und Anwendungstraining

- Vertriebs- und Anwendungstrainings zu allen beratungsrelevanten Bereichen
- **Ziel: Alle Auszubildenden erwerben bereits während der Ausbildung fundierte Vertriebs- und Beratungskompetenzen.**



Verbindliche Vereinbarung der nächsten Schritte

- Trainer und Azubis vereinbaren verbindlich die Arbeitspakete bis zur nächsten Präsenz.

Kein Zeitverlust durch fachliche Lücken.

Alle Auszubildenden haben vergleichbare Vorkenntnisse.

Präsenztage werden weitestgehend für Anwendungs- und Vertriebstrainings genutzt.

Erarbeitung **konkreter Umsetzungsstrategien** für die Bank-Praxis.



Workplace Learning – unser Verständnis

Das Praxisbeispiel RWGA

Implementierung

Fazit



- Selbstgesteuertes und eigenverantwortliches Lernen
- Kompetenzziele: Fähigkeit, Praxisaufgaben selbstorganisiert zu lösen („Selbstorganisationsdispositionen“)
- „Ermöglichungsdidaktik“: Eigenverantwortliches und netzwerkorientierter Lernrahmen
- Wissensvermittlung und Qualifizierung erfolgt selbstgesteuert mit E-Learning
- Mittels E-Learning werden erste reale Herausforderungen erzeugt
- Integration von Praxis-/Projektphasen mit Web 2.0 Instrumenten
- Lernen im Netzwerk bildet den Kern der Entwicklungsphasen

GENOSTART 2.0 – VERÄNDERUNGSPROZESS IM „DOPPEL-DECKER-PRINZIP“

Kickoff- Workshop

Blended Learning
Konzept
Lernmethodik
Individuelle Probleme
Tandem- und
Gruppenbildung
Vorsätze

Selbstlern- phase

Einzellernen mit
WBT (E-Learning)
Partner- und
Gruppenlernen
real/online
Learning Community
Planung
Lernwegflankierung

Erfahrungs- Workshop

Themenspeicher
Reflexion der
Lernerfahrungen
Präsentation und
Diskussion der
Planungsskizzen
Gestaltung des
Blended Learning
Rollenspiele
Vorsätze

Zertifikat

Umsetzung in der Praxis

Moderation durch
Prof. Dr. Sauter

Online Tutoring und
Coaching durch
Prof. Dr. Sauter

Learning Community:
Web 1.0 Instrumente
Web 2.0 Instrumente

Community of Practice:
Coaching durch
Prof. Dr. Sauter

Persönliches Blended Learning Projekt

Workplace Learning – unser Verständnis

Das Praxisbeispiel RWGA

Implementierung

Fazit



- Aus einer Ausbildergruppe mit Einzelkämpfern entstand ein Team. Das innovative Kommunikationsmedien nutzt
- Grundlegend veränderte Lernkultur
- Verstärkte Vertriebsorientierung
- Pilotphase in fünf Banken ist erfolgreich angelaufen
- Aktualisierung und Optimierung der Lernprogramme bis März 2012
- Einführung dieser innovativen Lernkonzeption im gesamten Akademiebereich ab Sommer 2012
- Gewinnung neuer Banken für dieses Ausbildungssystem
- Laufender Optimierungsprozess im Team

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



Unser Bürogebäude in Dammtorstrasse 20

Prof. Dr. Werner Sauter

Blended Solutions GmbH
Dammtorstrasse 20
20354 Hamburg

Fon +49-40-48096370
Mobil +49-172-761 82 63
Fax +49-40-48096371

sauter@blended-solutions.de

www.blended-solutions.de