

Allgemeine Praktikumsinformationen

Allgemeine Informationen

Dauer:	04.09.2023 – 02.07.2024
Praktikumstage:	1. HJ: Montag, Dienstag und Mittwoch / 2. HJ: Montag und Dienstag
Unterrichtstage:	1. HJ: Donnerstag und Freitag / 2. HJ: Mittwoch, Donnerstag und Freitag
Beginn des Unterrichts:	11.09.2023 (erste Woche: 04.09. – 08.09.2023 ist eine komplette Praktikumswoche)

Ferien und praktikumsfreie Zeiten

Ferien:	entsprechend der Rackow-Schulferien
Schriftliche IHK-Prüfung:	vorauss. im März 2024 (Teil I: Informationstechnisches Büromanagement)

Organisatorisches für den/die Praktikanten/-in

- Aufgaben:
- **An- und Abwesenheit** ist eigenverantwortlich digital zu erfassen. Zum Verfahren und zur Handhabung liegt eine entsprechende **Anleitung (B7-008)** vor.
Der Praktikumsbetrieb erhält monatlich rückwirkend eine Aufstellung der gemeldeten An- und Abwesenheiten per E-Mail. **Der Betrieb ist verpflichtet, diese Aufstellung zu kontrollieren und fehlende Positionen bzw. Abweichungen der Schule mitzuteilen.**
 - **Tätigkeitsnachweis IHK (B5-049)** muss *monatlich* erstellt und vom Betrieb unterschrieben werden. Er ist **immer zum ersten Werktag des Folgemonats** per App als PDF-Datei hochzuladen (siehe Anleitung B7-008); die korrekte Benennung lautet: **MM_JJJJ_Nachname_Klasse**.
 - Der **Erfahrungsbericht (B5-065)** ist bis spätestens 24.05.2024 per App als PDF-Datei hochzuladen (auf korrekte Benennung achten: **Erfahrungsbericht_JJJJ_Nachname**).
 - Die **Praktikantenbeurteilung (B5-014)** muss spätestens am 03.06.2024 bei Frau Moeck *persönlich* abgegeben werden.

Vorlagen und Inhalte sind der Internetseite (<https://rackow-schulen.de/berlin/schuelerportal/downloads/>) zu entnehmen.

Praktikumsbetreuung

operativ	Schülercoach – Claudia Moeck Tel.: 030 – 31 50 42 45 E-Mail: moeck@rackow-berlin.de
administrativ	Leitung Praktikumsbetreuung – Christina Mark Tel.: 030 – 31 50 42 45 E-Mail: praktikum@rackow-berlin.de

Fachspezifische Inhalte

Der Praktikant/die Praktikantin sollte sich im Rahmen seiner betrieblichen Ausbildung unter anderem mit folgenden Aufgaben praktisch auseinandersetzen. Art und Umfang ist von der jeweiligen Praktikumsstelle abhängig.

Sekretariat:

- Posteingang/Postausgang (Versand entsprechend Zweckmäßigkeit, Vertraulichkeit, Kosten)
- Schriftstücke vervielfältigen (Kopieren, Drucken, Scannen)
- Ablagetätigkeiten (Nutzung der bestehenden Ablage-Ordnung, elektronisch und analog)
- Telefondienst (Wortwahl, Verhalten gegenüber Interessenten/Kundinnen und Kunden/Mitarbeitenden etc.)
- Geschäftskorrespondenz erledigen (Formulierungen, arbeiten mit Textbausteinen etc.)
- Terminkalender führen (koordinieren und überwachen der Termine)
- Kunden- und Lieferantendaten pflegen und aktualisieren
- Informationen recherchieren (online und auch analog)
- Angebote vergleichen, Ergebnisse präsentieren und Bestellungen durchführen
- Geschäftsreisen buchen und Reisekostenabrechnung erstellen
- Meetings und Veranstaltungen vorbereiten, die Umsetzung begleiten und in Form von Protokollen dokumentieren
- Kleinprojekte planen, durchführen, kontrollieren und bewerten

Marketing: (ggf. punktuell)

- in Überlegungen zur Neukundengewinnung und/oder Konkurrenzanalyse eingebunden sein
- Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse nutzen lernen (Daten und Informationen der Kunden und Konkurrenz nutzen und auswerten; Bedarfsanalysen durchführen)
- Lösungsvorschläge oder Marketingmaßnahmen entwickeln und seine Überlegungen vortragen
- Einblick in Aufwand und Kosten solcher Maßnahmen erhalten
- bei der Durchführung von Marketingmaßnahmen mitwirken und diese Maßnahmen dokumentieren (bspw. Kundenmailing)
- Bei der Analyse/Auswertung einer solchen Maßnahme teilhaben
- Maßnahmen der Kundenbindung und -betreuung umsetzen
- Beschwerden entgegennehmen und Maßnahmen des Beschwerdemanagements umsetzen
- Kundenzufriedenheit ermitteln, Maßnahmen vorschlagen

Erwerben und Vertiefen folgender Software-Kenntnisse

Erforderlich ist das regelmäßige Arbeiten mit MS-Office-Programmen im Arbeitsalltag. Dabei sollten nach Möglichkeit die folgenden Aufgabenstellungen umgesetzt werden. Art und Umfang ergeben sich aus dem beruflichen Alltag im Praktikumsbetrieb. (Die aufgeführten Inhalte müssen vom Praktikanten nach Abschluss des Praktikums gekonnt werden. Sollten einige Funktionen im Praktikumsbetrieb keine Anwendung finden, sind diese zu benennen und vom Praktikanten im Fachunterricht und zu Hause selbstständig nachzuarbeiten/zu vertiefen.)

In MS-Word:

- Geschäftsbriefe verfassen/Serienbriefe erstellen
- Einfügen von Kopf- und Fußzeilen, Seitenzahlen und Datum
- Arbeiten mit Tabellen, Aufzählungen, Zeilenabständen etc.
- Einbinden von Grafiken/Bildern in Texte
- Arbeiten mit Druckfunktionen

In MS –Excel:

- Anlegen und Formatieren von Tabellen
- Arbeiten mit Summe-Formeln, Wenn-Dann-Funktionen, (S-Verweis ggf.)
- Verknüpfen von Zellen/Tabellenblättern/Dateien
- Erstellen von Diagrammen
- Anlegen von Kopf- und Fußzeilen
- Arbeiten mit Druckfunktionen

Arbeiten mit einem gängigen E-Mail-Programm

- Mails erstellen, Versenden mit und ohne Anhang
- Gruppenmails erstellen und versenden
- Bearbeitungskennzeichnung und Archivieren von Mails
- Erstellen von Signaturen, automatischer Abwesenheitsmitteilung, Lesebestätigung einfordern

Arbeiten mit dem elektronischen Kalender

- Termine eintragen/Serientermine anlegen
- Teilnehmende einladen
- Bestätigungsmails anfordern

Zu erwerbende Softskills

- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- zugeteilte Arbeiten sinnvoll priorisieren (= Selbstorganisation)
- selbständiges und eigenverantwortliches Handeln
- Durchhaltevermögen
- Einstellungen hinterfragen (eigene und fremde)
- Kommunikationsstärke
- lernen, mit Kritik umzugehen und Schlussfolgerungen für künftiges Handeln zu ziehen
- selbst ein konstruktives Feedback geben
- lernen, sich Herausforderungen zu stellen und auch gegen innere Widerstände anzukämpfen