DAS ASSESSMENT-CENTER

WAS IST DAS ÜBERHAUPT?

Bestimmt bist du während deiner Bewerbung schon öfters über den Begriff Assessment Center gestolpert. Hinter dem Begriff versteckt sich ein Auswahlverfahren für Bewerber. Der Begriff leitet sich vom englischen „Assessment“ ab und bedeutet „Beurteilen“. Nimmst du also an einem Assessment Center teil, wirst du von dem Unternehmen auf Herz und Nieren geprüft, so dass sie beurteilen können, ob du ganz besonders für die Ausbildung geeignet bist. Im Gegensatz zum klassischen Vorstellungsgespräch, besteht das Assessment Center aus mehreren Übungen. Unternehmen, bei denen die Bewerbungen in Massen ins Haus flattern, greifen übrigens besonders gern auf dieses Auswahlverfahren zurück.

Übrigens: Beim Assessment Center wirst du nicht nur geprüft, ebenso nutzen die Unternehmen deinen Aufenthalt, um sich dir vorzustellen. Dir wird beispielsweise die Unternehmenszentrale gezeigt, erzählt, was dich bei einer Ausbildung erwartet, und wie es nach der Ausbildung weiter gehen könnte.

WAS ERWARTET MICH?

Bei den meisten Assessment-Centern gibt es die gleiche Art von Aufgaben. Zuerst wäre da ein schriftlicher Wissenstest. Rechen- und Logikaufgaben begegnen dir dort genauso wie Fragen zu Politik, Gesellschaft, Geschichte und Geographie. Auf viele Fragen oder Fragestellungen kann mich im Voraus gut vorbereiten.

Danach gibt es Einzeltests, bei denen du dich präsentieren oder zu bestimmten Themen deine Meinung schreiben. Bei den Gruppenaufgaben diskutierst du gemeinsam mit anderen Mitbewerbern und löst Probleme.

Mit diesen Aufgaben bekommst du einen umfangreichen Überblick, was man von dir erwartet und wie vielfältig die Aufgaben sind?

1. **POSTKORB**

Du bist gerade neuer Auszubildender bei der Fietsch & Wolff AG. Du bist noch nicht lange in der Firma, hast einige Sachen um die Ohren, denn morgen schon geht es mit deiner Abteilung zu einem mehrtätigen Firmenkongress mit wichtigen Partnerfirmen und alle deine Kollegen versinken im Stress. Da du noch relativ neu in der Firma bist, musstest du dich bisher nicht überarbeiten. In der ganzen Hektik hast du gar nicht bemerkt, dass dein E-Mail Postfach die letzten beiden Tage funktioniert hat und zu allem Überschuss hat auch dein Handy den Geist aufgegeben.

Als der IT-Kollege dein Postfach wieder zum Laufen bringt, prasseln die E-Mails herein. Dein Chef hat dir bereits vor Tagen einige Aufgaben zugewiesen, die du erst jetzt siehst. Auch deine Mutter hat dir geschrieben, weil sie dich nicht auf dem Handy erreicht hat. Ihr Auto ist kaputt, sie kommt vor Abend nicht nach Hause, deine Schwester muss aber nach Hause. Es ist 15 Uhr, euer Abflug ist um 17.30 Uhr, deshalb musst du um 17.00 Uhr am Flughafen sein. Im Folgenden findest du alle Aufgaben inkl. Dauer. Drei Aufgaben kannst du an einen freundlichen Kollegen delegieren, der 25 Minuten Zeit hat. Wenn du Aufgaben besonders schlau kombinierst, kannst du Zeit sparen.

Nach Beginn der Aufgabe sind keine Fragen mehr erlaubt.

Aufgabe	Dauer (Minuten)
Sekretärin fragen (+ Zusatzaufgabe [bei Lehrer melden])	5
Namensschilder ausdrucken	5-10
Unterlagen an Partner zuschicken	10
Post wegbringen (bis 15.30 Uhr)	10
Reiseunterlagen ausdrucken	5-10
Reiseunterlagen an Kollegen verteilen	10
Arzttermin organisieren	5
Arztbesuch	10-20
Apotheke	10
Kreditkarten-PIN erneuern	10
Pass verlängern (müsste bereits um 16 Uhr erledigt sein)	15
Einkaufen	10
Koffer packen	15
Anruf bei Kongressveranstalter	10
Schwester aus Kindergarten abholen bis 16.15 Uhr	10
Nachbarn Bescheid geben	10

DAS ROLLENSPIEL

Im Rollenspiel geht es darum, dich in eine mögliche Konfliktsituation im Beruf hineinzuversetzen. Ihr bildet 3er-Teams. Die Aufgaben werden so verteilt:

1 Mitarbeiter

1 Kunde

1 Beobachter

Ihr bekommt von eurem Lehrer die Informationen und Aufgaben.

DAS ROLLENSPIEL: DER MITARBEITER

Du arbeitest in einem Mobilfunkgeschäft. Täglich hast du mit vielen Dutzend Kunden zu tun. Manche sind gut informiert und du kannst ihnen schnell helfen, andere sind weniger freundlich und die Beratung dauert länger. Du bist noch in der Probezeit und Fehler dürfen dir nicht unterlaufen, deshalb bist du besonders bedacht bei allem, was du tust.

Notiere dir im Folgenden, was du glaubst, welche Eigenschaften wichtig sind als Verkäufer und überlege dir bereits eine mögliche Konfliktsituation – vielleicht bist du dann gleich gut vorbereitet.

DAS ROLLENSPIEL: DER KUNDE

Du hast nicht allzu viel Ahnung von Handys. Du bist froh, wenn es funktioniert und du surfen und chatten kannst. Mit deinen Apps und Games vertreibst du dir die Zeit im Bus oder wenn es anderswo langweilig wird. Bisher hat das auch immer gut geklappt, denn seit sechs Monaten hast du ein neues Handy. Superschick und sehr schnell. Es gibt keine App, die nicht läuft. Das hat dir der Verkäufer auch so versprochen.

Seit zwei Wochen aber geht das Handy immer wieder grundlos aus, obwohl der Akku voll ist. Dann lässt es sich oft lange nicht mehr anschalten. Nervig, wenn dich gerade jemand erreichen möchte oder du kein Spiel spielen kannst.

Du bist stinksauer und marschierst in den Laden, um sofort ein anderes Handy zu bekommen. Du sagst ungefähr folgendes, kannst dir aber auch selber Gedanken machen. Am besten bist du sehr fies, weißt nichts über Handys und Verträge und denkst dir viel Quatsch aus.

1. Das Handy funktioniert nicht mehr.

2. Das Handy geht plötzlich immer wieder aus.

3. Das dürfte eigentlich nicht passieren, denn du hast es immer aufgeladen.

4. Du willst das Handy auf der Stelle umtauschen und ein neues mit nach Hause nehmen.

5. Der Kollege hat damals gesagt, man könne sein Handy jederzeit direkt umtauschen.

6. Du willst aber deine Daten nicht verlieren. Du willst die alte Festplatte in das neue Handy.

7. Wenn der Umtausch sofort nicht geht (wird ja eigentlich eingeschickt!), dann willst du für die Wartezeit ein Ersatzhandy und wenn die Wartezeit lange ist, dann willst du ein besseres!

8. Der Vertrag ist auch schlecht.

9. An vielen Orten hast du keine Verbindung. Liegt das am Handy?

10. Du willst am besten alles sofort kündigen.

11. Du willst das Handy zurückgeben, den Vertrag auf der Stelle kündigen (trotz 2-Jahre Laufzeit).

12. Der andere Mitarbeiter, sein Kollege, hat damals gesagt, man könnte den 2-Jahresvertrag immer kündigen.

13. Wenn er das nicht zulässt, dann drohst du ihm, dass auch jeder deiner Familienmitglieder den Vertrag kündigen wird.

Am Ende kannst du entscheiden, ob du auf den Mitarbeiter hörst oder aber den Laden schreiend verlässt.

DAS ROLLENSPIEL: DER BEOBACHTER

Der Kunde wird den Mitarbeiter sehr unter Druck setzen, weil er selber nichts über Handys und Verträge weiß. Trotz seiner Unfreundlichkeit muss der Mitarbeiter die Ruhe bewahren und versuchen, das Problem so zu lösen, dass der Kunde später zufrieden ist und er gleichzeitig keine Ohrfeige vom Chef kassiert.

Hierauf solltest du achten:

Wie verhält sich der Mitarbeiter?

Bleibt er stets freundlich?

Geht er auf das Kundenproblem ein?

Bringt er sinnvolle Vorschläge?

Schafft er es, den Kunden zu beruhigen?

Weist er den Kunden dennoch in seine Schranken und macht es ihm verständlich, dass er nicht gegen vertragliche Bedingungen oder allgemeine Geschäftsgrundlagen widerstoßen kann?

JOB-INTERVIEW

Bevor du deine Ausbildung oder deinen Beruf beginnen kannst, musst du dich bewerben. Nicht immer gibt es Assessment-Center, aber immer wirst du ein Vorstellungsgespräch führen. Bei einem Assessment-Center sitzen dir aber meistens deutlich mehr Leute gegenüber, die dir zuhören und dich ganz genau beobachten.

Teilt euch in 4er- oder 5er-Gruppen auf. Die Aufgaben werden so verteilt:

1 Bewerber

1 Personalverantwortlicher, der die Fragen stellt

2-3 Beobachter

Euer Lehrer gibt euch Zettel, auf denen Ihr ein paar Informationen findet.

Vorbereitungszeit: **5 Minuten**

Gesprächszeit: **max. 10 Minuten**

DAS JOB-INTERVIEW: BEOBACHTE DEN BEWERBER

Wie hat der Bewerber gewirkt?

(*unsicher, freundlich, genervt, ernst, sympathisch, ängstlich, schüchtern, selbstbewusst*)

Ist seine Haltung (im Stehen/Sitzen) angemessen?

(*gerade stehen, gerade sitzen, Hände in der Hose, Blick zum Sprechenden*)

Wie hat er seine Körpersprache genutzt?

(*passend, unpassend, im richtigen Moment, wild, ruhig, gelassen*)

Wie war seine Ausdrucksweise?

(*flüssig gesprochen, gestottert, unsicher, laut, leise*)

Konnte er seinen Berufswunsch begründen?

Was wusste er über den Beruf und die Firma?

bereitgestellt von Ausbildung.de

Woran erkannte man das Interesse des Bewerbers?

DAS JOB-INTERVIEW: BEWIRB DICH

Du bewirbst dich auf eine Stelle deiner Wahl. Für welchen Ausbildungsplatz du dich bewerben möchtest, das teilst du deinem Mitschüler mit, bevor ihr euch kurz auf das Gespräch vorbereitet. Du schaust dir deinen potentiellen Arbeitgeber in der Stellenanzeige an. Danach klärst du für dich folgende Fragen, die häufig vorkommen.

Wo hast du die Stellenanzeige gefunden?

Welche Informationen brauchst du über das Unternehmen?

(*Denk dir ein paar aus, von denen du glaubst, dass sie wichtig sind und dass sie zum Beruf passen – Es gibt schließlich keinen Friseurladen mit 50.000 Mitarbeitern*)

Welche Informationen brauchst du über die Ausbildung?

Was reizt dich an dem Unternehmen?

Hast du bereits etwas in dieser Richtung gemacht?

Was macht dich besonders? Warum solltest unbedingt du den Job bekommen?

DAS JOB-INTERVIEW: BEFRAGE DEN BEWERBER

Dein Mitschüler bewirbt sich auf einen Ausbildungsberuf seiner Wahl. Diesen wird er dir kurz mitteilen. Danach schaust du dir die folgenden Fragen an. Du kannst ihm natürlich auch andere Fragen stellen, wenn du sie für wichtig hältst. Du kannst unter den Fragen natürlich Notizen machen!

Haben Sie gut hierher gefunden?

Wie haben Sie die Stellenanzeige gefunden bzw. wie haben Sie sich über unser Unternehmen informiert?

Warum möchten Sie unbedingt bei uns arbeiten? Was macht uns so besonders?

(*Der Bewerber denkt sich selber Fakten über das Unternehmen aus. Er sollte zum Beispiel wissen, wie viele Mitarbeiter die Firma hat*)

Welche praktischen Erfahrungen haben Sie bereits gesammelt?

Wir würden Sie gerne näher kennenlernen, erzählen Sie doch etwas über sich!

Welche Hobbys betreiben Sie in Ihrer Freizeit?

Haben Sie sich noch woanders beworben?

(*Wenn ja, wo; wenn nein, warum nicht*?)

Haben Sie noch Fragen an uns oder die Ausbildung?

KONSTRUKTIONSÜBUNG

Ihr bildet Teams von 3-4 Leuten. Vor euch liegen folgende Materialien:

- 3 Strohhalme
- 1 Plastiktüte
- 1 Rolle Klebeband
- 1 rohes Ei

Die Aufgabe ist folgende: Ihr müsst zusammen eine Konstruktion bauen, die es ermöglicht, das Ei aus ca. einem Meter Höhe fallen zu lassen, ohne dass es kaputt geht.

Zeit: **10 Minuten**

GRUPPENDISKUSSION

Das Thema lautet: „Sind Schuluniformen sinnvoll?“. Vier von euch setzen Sich im Halbkreis vor die Klasse. Zwei befürworten Schuluniformen, zwei sind strikt dagegen. Die Diskussionsteilnehmer können sich alleine oder zusammen kurz vorbereiten, um Argumente dafür oder dagegen zu sammeln. Die anderen werden euch während der Diskussion beobachten und später bewerten. Sie nutzen die Zeit, um sich zu überlegen, worauf es in einer Gruppendiskussion ankommt.

Vorbereitungszeit: **5 Minuten**

Diskussionszeit: **10 Minuten**

bereitgestellt von Ausbildung.de

AUFSATZ

Der Aufsatz dient im Assessment-Center oftmals als Lückenfüller zwischen verschiedenen Aufgaben, wenn noch etwas organisiert und vorbereitet werden muss. Deshalb solltest du die Aufgabe dennoch ernst nehmen. Der Aufsatz dient dazu, deine Schreibkenntnisse und Rechtschreibung zu überprüfen. Bei persönlichen Themen sagt es auch viel darüber aus, wer und wie du bist.

Schreibe einen Aufsatz auf dieser Seite über:

a) Familie
b) Was ich von der Ausbildung erwarte:
c) Mein schönstes Erlebnis war:

Zeit: **10 Minuten**

FALLSTUDIE

Fallstudien sollen zeigen, ob ihr es schafft, aus Sicht des Unternehmens zu denken und dich in eine Problemsituation während der Arbeit zu versetzen.

Du kannst dich für eine der folgenden Probleme entscheiden:

1. Du bist **KFZ-Mechaniker** und dir Möglichkeiten ausdenken, mit denen die Arbeit in der Werkstatt schneller und besser abläuft.
2. Du bist **Bürokauffrau/-mann** und bist für dein Team verantwortlich. In letzter Zeit hast du gemerkt, dass sich manche Kollegen nicht vertragen, keine den neuen Mitarbeiter kennen und überhaupt sehr wenig miteinander gesprochen wird – weder über den Beruf, noch über Privates in der Pause. Wie würdest du das Miteinander verbessern?
3. Du arbeitest in einer **Designagentur**. Ihr habt sehr viele Aufträge. Der Zeitdruck sorgt allerdings dafür, dass ihr gar nicht viel Zeit habt, um sehr coole Designs und neue Ideen zu entwickeln. Was würdest du machen, damit bei euch mal wieder frischer Wind reinkommt?

Schreibe eine Stellungnahme und mache Vorschläge.

Zeit: **15 Minunten**

WISSENSTEST

1. Vervollständige die Reihe

a)	1	3	5	?	9	11
b)	1	4	2	5	?	6
c)	1	?	18	15	23	46
d)	10	5	1	8	4	?

2. Berechne

a) 1 + 7 x 12 +4 : 2 =
b) 17 x 3 + 36 : 4 -7 =
c) (1+3) x 4 + 42 =

bereitgestellt von Ausbildung.de

d) 3(12-7) : 3 x 5 =
e) 0,02 x 0,05 =

3. Wie viel Liter sind 5000 Milliliter?

4. Wie viel sind 15 Prozent von 300 Euro?

5. Wie viele Sekunden haben 1:40:20 Stunden?

6. Wie viel Quadratmeter sind 10 Hektar?

7. Wie viele Socken muss man mindestens aus einem Sack ziehen, um ein gleichfarbiges Paar zu bekommen? Im Sack sind 400 Socken und 9 verschiedene Farben.

8. Zwei Bäcker backen in vier Stunden 160 Brote. Das sind knapp 66 Prozent aller Brötchen, die sie pro Tag (sechs Stunden) backen. Wie viele Brote backen fünf Bäcker an ihrem Arbeitstag?

9. Von Hamburg nach München sind es ungefähr _____ km. (+-50 km)

10. Welche Aussage stimmt?
    a) Ein Rechteck ist immer ein Quadrat.
    b) Jedes Quadrat ist ein Rechteck.
    c) Ein Quader ist immer ein Rechteck.

11. Wo ist der Sitz des Bundestages? Wo war er vorher?
    a) Berlin, Nürnberg
    b) Bonn, Berlin
    c) Berlin, Hamburg
    d) Berlin, Bonn
    e) Brüssel, Bonn

12. Welches Wort passt nicht in die Reihe?
    a) Pflegen, sortieren, wegwerfen, ordnen
    b) Reiten, Volleyball, Tennis, Hockey
    c) Apfel, Birne, Tomate, Pflaume
    d) Ich, du, er, wir
13. Wie viele Planeten befinden sich in unserem Sonnensystem?

14. Was ist die Hauptstadt von Hessen?

15. Wie heißt der höchste Berg der Erde?

16. Wie viele Nachbarländer hat Deutschland?

17. Wie lautet der Satz richtig?
    a) Als ich herein ging, sah ich sie nicht.
    b) Als ich herein ging sah ich, sie nicht.

bereitgestellt von Ausbildung.de

c) Als ich herein ging, sah ich sie, nicht.

18. Wo befindet sich der Fehler?
    Ich bin der wichtigste Mitarbeiter. Ich bin nähmlich der Einzige, der Überstunden macht.

19. Wie viele Fehler beinhaltet der folgende Satz?
    Es ging um alles oder Nichts, als wir erkannt haben das wir keine Zeit mehr hatten.

20. Wo finden sich alle Buchstaben für das Wort ABSCHLUSSZEUGNIS?
    a) ZIGNUSSBLCHUS
    b) AGISNULUSSZEBS
    c) HLZESCBNIASHSS

21. Finde ein entsprechendes Paar: Füller-Tinte=Auto-
    a) Straße
    b) Verkehr
    c) Karosserie
    d) Benzin

22. Finde ein entsprechendes Paar: Schuh-Fuß=Portemonai
    1. Foto
    2. Leder
    3. Hand
    4. Kreditkarte

bereitgestellt von Ausbildung.de