

SPICKZETTEL

AUSBILDUNG **GEMEINSAM** GESTALTEN

**PLANEN
BEGLEITEN
AUSWERTEN &
STEUERN**



Dieser Spickzettel unterstützt Sie bei der Gestaltung der Berufsausbildung im Restaurant.

- Er hilft dabei, Lernen und Arbeiten zu verbinden.
- Er unterstützt Sie, Aufgaben je nach Ausbildungsstand zu strukturieren.
- Er ist ein Leitfaden für Gespräche zwischen Ausbilder und Azubi.

Um Ihnen den Lesefluss zu erleichtern, haben wir uns im Textverlauf auf männliche Bezeichnungen beschränkt, meinen damit aber immer auch die weiblichen Bezeichnungen.

PLANEN

- Monatsplan für die Ausbildung erstellen
- Neue komplexe Aufgaben, z.B. Kindergeburtstag, organisieren und bearbeiten
- Erkundungsaufgaben stellen

ARBEITEN & LERNEN

AUSWERTEN & STEUERN

Leitfaden
Auswertungsgespräch

- Feedback geben
- Umgang mit Fehlern

BEGLEITEN

Leitfaden
Zwischengespräch

PLANEN

So viel Struktur wie
nötig, so viel Freiraum
wie möglich!

**Lernen soll hungrig machen
und nicht satt.
Interessante Aufgabenstellungen,
die selbstständig bearbeitet
werden, schaffen Lust aufs Lernen.**



BEVOR EIN NEUER AUSBILDUNGSMONAT BEGINNT ...

Monatsplan erstellen

- **DIE AUFGABE:** Der Azubi erstellt seinen eigenen Monatsplan.
- **DAS ZIEL:** Der Azubi gestaltet aktiv mit, übernimmt Verantwortung und zeigt Engagement für seine Ausbildung und sein Lernen. Er lernt dabei auch, sich einzuschätzen, sich zu organisieren und mit anderen abzustimmen.

PLANEN

Gespräch

Monatsplan erstellen

Wichtig ist, dass die **Aufgabe gemeinsam, genau und konkret formuliert wird:**

Was ist zu tun? Wie und bis wann?

Erkundungsaufgaben und ein **Zwischengespräch** werden (nach Bedarf) vereinbart:

Der Azubi fasst den Arbeitsauftrag kurz zusammen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Zum Beispiel: Bis zum 15.5. soll Arthur Azubi seinen persönlichen Ausbildungsmonatsplan für den kommenden Monat erarbeiten und diesen Frau Melanie Manager präsentieren. Dazu vereinbart Arthur Azubi einen Gesprächstermin mit Frau Melanie Manager.

Zum Beispiel: Bearbeite die Erkundungsaufgaben. Hole alle relevanten Informationen ein, stimme Dich mit Kolleginnen und Kollegen ab und überlege Dir mithilfe Deines Ausbildungspasses, was Du als nächstes lernen willst. Am 13.5. um 11 Uhr besprechen wir Deine Vorüberlegungen.

→ **Erkundungsaufgaben** strukturieren die Aufgabe, unterstützen den Azubi bei der Vorbereitung und der selbstständigen Bearbeitung

BEISPIELE FÜR ERKUNDUNGSAUFGABEN

- Was steht an? Was willst Du als nächstes lernen?
- Welche Kapitel aus dem Crew-Workbook und/oder Azubi-Pass-Stationen willst Du in diesem Monat bearbeiten?
- Welche Informationsquellen stehen Dir zur Verfügung? (Azubi-Pass, Rahmenlehrplan, Crew-Workbook, Crew Trainer, Schichtführer, Consultant BA, Intranet...)
- Welche Ereignisse stehen an, z.B. Aktionen, Family Day etc.? Verschaffe Dir einen Überblick.
- Wie gehst Du bei der Erstellung des Monatsplans vor? Mit wem stimmst Du dich ab?
- Welche Rahmenbedingungen musst Du bei der Erstellung des Monatsplans beachten? (Öffnungszeiten, Reinigungszyklen, Ruhezeiten, etc.)
- Was darf bei der Erstellung des Monatsplans auf keinen Fall passieren?

PLANEN

„Kindergeburtstage abwickeln
lerne ich, indem ich selbstständig
Kindergeburtstage abwickle.“

Man kann nicht
gelernt werden!
Lernen kann jeder
nur selbst.



EINE NEUE, KOMPLEXE AUFGABE STEHT AN...

Kindergeburtstag

Im Monatsplan haben Arthur Azubi und Melanie Manager vereinbart, dass Arthur Azubi die nächste Anfrage „Kindergeburtstag“ selbstständig bearbeiten wird.

→ **DIE AUFGABE:** Der Azubi wickelt den nächsten Kindergeburtstag selbstständig ab (von der Reservierung bis zur Nachbereitung).

PLANEN

Kindergeburtstag

Eine neue Aufgabe wird zum 1. Mal bearbeitet ...

Aufgabe „Kindergeburtstag“ im Gespräch gemeinsam auswerten, Lernvereinbarungen treffen für die nächste Aufgabe

Die neue Aufgabe „Kindergeburtstag“ gemeinsam formulieren und vereinbaren
Erkundungsaufgaben auswählen und 1. Zwischengespräch organisieren

Erkundungsaufgaben bearbeiten

Kindergeburtstag durchführen

Zwischengespräch führen
Erkundungsaufgaben auswerten, ggf. neue Erkundungsaufgaben und weiteres Zwischengespräch vereinbaren

Nach Bedarf: begleitende Zwischengespräche

ARBEITEN & LERNEN



Erkundungsaufgaben strukturieren die Aufgabe, unterstützen den Azubi bei der Vorbereitung und der selbstständigen Bearbeitung.



- Was kannst Du fachlich/methodisch und persönlich/sozial lernen?
- Warum führen wir Kindergeburtstage durch?
- Worauf kommt es bei der Organisation und Durchführung eines Kindergeburtstages an?
- Was musst Du hinsichtlich QSS berücksichtigen?
- Organisiere eine Checkliste zur Vorbereitung und Durchführung eines Kindergeburtstages.
- Was macht einen Kindergeburtstag unvergesslich?
- Was darf bei einem Kindergeburtstag auf keinen Fall passieren?

Gespräch

BEGLEITEN

für den Azubi
da sein!

**Man lernt zu tun,
indem man tut,
was man noch nicht kann.**



DER LERNBEGLEITER ...

... lädt zum Lernen ein ... ermutigt und begeistert ... vertraut dem Lernenden und übergibt Verantwortung ... begegnet mit Respekt auf der selben Augenhöhe ... schafft Raum für eigene Ideen und Einsichten.

Zwischengespräch

- Wenn eine neue komplexe Aufgabe bearbeitet wird, helfen kurze Zwischengespräche dabei, dem Azubi Struktur und Sicherheit zu geben und die Aufgabe in überschaubare Teilschritte zu gliedern, die freigegeben werden können.
- Zwischengespräche finden z.B. nach der Vorgehensplanung, nach den Erkundungsaufgaben, vor erfolgskritischen Arbeitsschritten, vor gefährlichen Arbeitsschritten, wenn der Azubi sich unsicher fühlt etc. statt und werden individuell dosiert.
- Je weniger Zwischengespräche, desto selbstständiger muss der Azubi arbeiten. Wenn der Azubi die Aufgabe selbstständig beherrscht, braucht es keine Zwischengespräche mehr.

BEGLEITEN

Zwischengespräch

➔ **1. Der Azubi stellt seine Überlegungen, die Ergebnisse der Erkundungsaufgaben vor.**

- Der Azubi stellt vor, was er bei der Abwicklung eines Kindergeburtstages lernen kann.
- Zur Organisation des Kindergeburtstags hat der Azubi z.B. eine Checkliste erstellt.
- Die Fragen „Was macht einen tollen Kindergeburtstag aus?“ und „Was darf auf keinen Fall passieren?“ werden besprochen.

- ➔ **2. Der Ausbilder fragt nach und gibt Feedback.**
 - Sie fordern den Azubi auf, selbst einzuschätzen, ob die Erkundung vollständig erledigt wurde.
 - Sie helfen auf die Sprünge und weisen auf Punkte hin, die noch nicht bedacht wurden.
 - Sie besprechen, von welchen Kollegen der Azubi Unterstützung und Infos bekommen kann.

- ➔ **3. Welche Vorbereitungsaufgaben sind noch nötig?**
 - Besprechung der Checkliste „Kindergeburtstag“.
 - Sind alle Materialien vorhanden? Wo kann ich Material im Restaurant finden?
 - Stimmt das Timing?

- ➔ **4. Wo braucht der Azubi Unterstützung?**
 - Welche Ergebnisse sollen noch mal kontrolliert werden?
 - Sie fordern den Azubi auf, sich zu überlegen, welche Schritte er sich noch nicht selbst zutraut.

- ➔ **5. Was ist der nächste Schritt? Wann ist das nächste Gespräch?**

AUSWERTEN & STEUERN

Gespräch

**Kein Lernen ohne
Auswertungsgespräch!**



RÜCKBLICK – AUSBLICK

Auswertungsgespräch

1 Der Azubi stellt vor:

- Das hab ich gemacht und so bin ich dabei vorgegangen ...
- Gut lief ...
- Schwer fällt mir ... unsicher war ich bei ...
- Das war herausfordernd und so bin ich damit umgegangen ...
- Diese Fragen sind aufgetaucht ...
- Das habe ich (fachlich) gelernt und vertieft ...
- Das hab ich über mich selbst gelernt ... (z.B. Durchhalten ...)
- Was war hilfreich bei der bisherigen Begleitung durch den Ausbildenden?
- Was wünsche ich mir für die weitere Zusammenarbeit?

2

Der Ausbilder fragt nach und gibt Rückmeldung:

- Wie genau? Was genau? Beispiel?
- Was ist gut gelungen?
- Was würdest Du beim nächsten Mal anders machen?
- Gut gelungen ist Dir ...
- Verbessern kannst Du noch ...

3 Gemeinsam das weitere Vorgehen besprechen:

- Nächste Arbeits- und Lernschritte, ggf. Anpassung Monatsplan
- Berichtshefteintrag, Lernpunkte festhalten
- Nächster Gesprächstermin

WAS TUN WENN ...

... ich Feedback geben will ...?

Positives und Negatives

Positive Eindrücke werden meist als selbstverständlich hingenommen und nicht geäußert. Negative Kritik erfahren wir häufiger. Es ist wichtig, auch die positiven Eindrücke und Stärken konkret gesagt zu bekommen.

Soll das Feedback ankommen, braucht es den richtigen Rahmen (4 Augen, Ruhe, Bereitschaft) und eine angemessene Formulierung. Zur Formulierung helfen die 3 Schritte des WWW-Feedback: Wahrnehmung beschreiben, Wirkung schildern und einer Idee, wie es anders gehen könnte.

1. Wahrnehmung

Beziehen Sie sich immer auf konkrete Situationen, die Sie sachlich (zunächst ohne Bewertung) beschreiben!

2. Wirkung

Wie wirkt sich das auf das Restaurant, Gäste, Kollegen aus? Was löst es beim Ausbilder aus? Schildern Sie eigene Gefühle, innere Reaktionen mithilfe von Ich-Botschaften!

3. Wie anders? Was vereinbaren wir?

Beenden Sie das Feedback mit einem konkreten Vorschlag, einer konkreten Bitte. Gegebenenfalls vereinbaren Sie nächste Schritte.

FAQ

... der Azubi wiederholt zu spät kommt?

Mögliche Vorgehensweise

Im Rahmen eines Vier-Augen-Gesprächs Rückmeldung geben.

Wahrnehmung

So konkret wie möglich ohne Bewertung die Situation schildern!

Diese Woche bist Du am Montag, am Dienstag, am Donnerstag um 08:20 gekommen.

Der Arbeitsbeginn ist um 08:00.

Wirkung

Das ist entgegen unserer Arbeitsvereinbarung. Deine Kollegen müssen in der Zwischenzeit Deine Arbeit mitmachen, die Gäste haben längere Wartezeiten. Ich finde das nicht korrekt.

Was vereinbaren wir?

Wichtig ist es dabei, eine von beiden akzeptierte Lernvereinbarung zu treffen. Dabei soll der Azubi eine verantwortungsvolle Aufgabe übernehmen, bei der Pünktlichkeit gefordert ist, zum Beispiel Aufsperrdienst.



**WAS TUN
WENN ...**

**... der Azubi vor den Gästen
mit seinem Handy spielt?**

IDEEN

a) Hier könnte eine Beobachtungsaufgabe helfen

„Wenn Du in der nächsten Woche einkaufst, essen gehst, achte darauf, wie die Menschen im Kundenkontakt mit ihrem Handy umgehen. Wie viele von ihnen haben es bei sich? Wie wirkt das auf Dich?“ – „Achte in der nächsten Woche darauf, wie die Menschen in ihrer Umgebung mit ihren Handys umgehen. Wie wirkt das auf Dich?“

b) Oder eine Erkundungsaufgabe

„Wie kannst Du während der Arbeitszeit Gästen und Kollegen Deine volle Aufmerksamkeit schenken und Deine privaten Sozialkontakte pflegen?“

c) Oder Feedback geben und eine klare Vereinbarung treffen – Konsequenz besprechen!

FAQ

... der Azubi wiederholt zu viel Reinigungsmittel verwendet?

IDEEN

a) Erkundungsaufgabe

„Wenn täglich 200ml mehr Reinigungsmittel verbraucht werden, wie viel Reinigungsmittel-mehrverbrauch macht das pro Jahr aus – in unserem Restaurant, für alle Restaurants eines Franchise-Nehmers etc.?

Wie viel kostet das?

Was könnte man stattdessen kaufen?“

b) Feedback geben (WWW-Feedback)



Nach einer Idee von:

graswurzel | QES
Qualität. Ausbilden.



www.graswurzel-qes.de

Text: Nathalie Kleestorfer, Nicolas Schrode