

---

## Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

### Inhaltsverzeichnis:

1. Absicht
2. Ausführungsbestimmungen
  - 2.1 Grundlagen
  - 2.2 Inhalt und Form der Aufgabenstellung
  - 2.3 Allgemeiner Ablauf in einem Reisebüro
  - 2.4 Weiterleitung der Noten
3. Anhang
  - 3.1 Bewertungskriterien zur Einschätzung des Verhaltens
  - 3.2 Formular Ausbildungsbericht

### **1. Absicht**

In der kaufmännischen Grundbildung ist die betriebliche Ausbildung der schulischen gleichgestellt. Das Arbeiten und Verhalten im Betrieb wird mit dem Ausbildungsbericht erfasst und dadurch aufgewertet, dass diese Beurteilungen als Note für die Lehrabschlussprüfung zählen. Bei der Beurteilung der Leistungen am Arbeitsplatz orientieren sich die Berufsausbildner an den Leistungszielen und den Sozial- und Methodenkompetenzen.

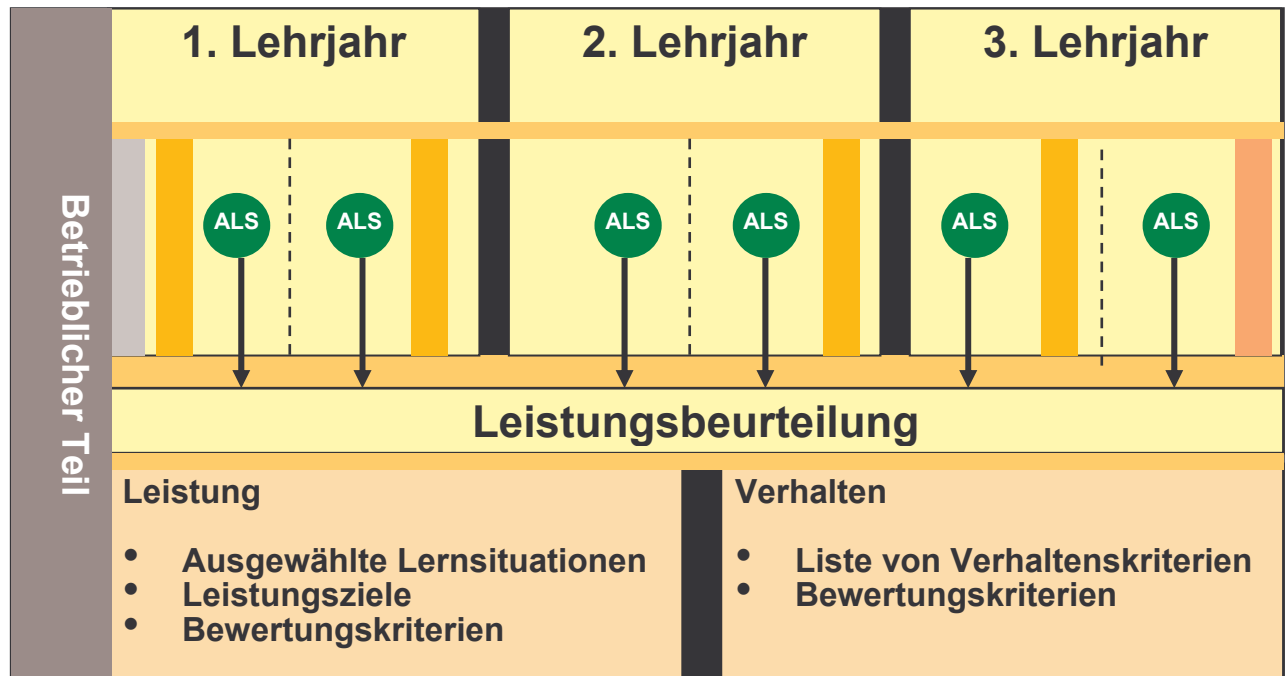
### **2. Ausführungsbestimmungen**

#### **2.1 Grundlagen**

Allgemeine Ausführungsbestimmungen zur Lehrabschlussprüfung und Reglement über die Ausbildung und die Lehrabschlussprüfung für Kauffrau/Kaufmann vom 24. Januar 2003.

## 2.2 Inhalt und Form der Aufgabenstellung

Die Arbeits- und Lernsituationen gliedern sich in zwei Teile:



### A. Beurteilung der Leistung am Arbeitsplatz:

Pro Beurteilung werden aufgrund der definierten Arbeits- und Lernsituation passende Leistungsziele aus dem Modelllehrgang ausgewählt. Die Leistungsziele stammen aus mindestens zwei Lernbereichen.

### B. Beurteilung des Verhaltens am Arbeitsplatz:

Die Grundlage für die Beurteilung des Verhaltens sind Verhaltenskriterien, welche im Anhang unter Punkt 3.1 aufgeführt sind. Die Verhaltenskriterien beziehen sich auf die im Modelllehrgang beschriebenen Sozial- und Methodenkompetenzen. Während der dreijährigen Lehrzeit müssen 15 unterschiedliche Verhaltenskriterien beurteilt werden.

## 2.3 Allgemeiner Ablauf im Reisebüro

### 2.3.1 Vorbereitungsgespräch

- a) Der Berufsbildner und der Lernende vereinbaren eine Arbeits- und Lernsituation und die zu beurteilenden Leistungsziele.
- b) Der Berufsbildner bestimmt die Verhaltenskriterien, die während der Bearbeitung der entsprechenden Arbeits- und Lernsituationen beurteilt werden.
- c) Der Berufsbildner erläutert dem Lernenden die Vorgehensweise, die Beurteilungskriterien und die Notenskala.
- d) Die vereinbarten Leistungsziele und Verhaltenskriterien werden im Formular ‚Ausbildungsbericht‘ festgehalten und von beiden Parteien unterschrieben.

### 2.3.2 Beobachtungsphase

Während mindestens 2 Monaten vertieft der Lernende seine Kenntnisse und Fertigkeiten zur vereinbarten Arbeits- und Lernsituation. Der Berufsbildner beobachtet den Lernenden bei der Arbeit. Wichtige Ereignisse hält er schriftlich fest.

### 2.3.3 Beurteilung und Notengebung

Die Beurteilung findet in einem Gespräch zwischen Berufsbildner und Lernendem statt. Sie bezieht sich auf die ausgewählten Leistungsziele, die Verhaltenskriterien und die dazu festgehaltenen Beobachtungen.

Für jedes ausgewählte Leistungsziel bzw. Verhaltenskriterium werden die vorgegebenen Teilkriterien mit jeweils 0 – 3 Punkten beurteilt. Dafür gilt folgende Punkteskala:

3 Punkte: gut erfüllt (im Sinne von einwandfrei auf Niveau Lernende/r)

2 Punkte: erfüllt.

1 Punkt: teilweise erfüllt

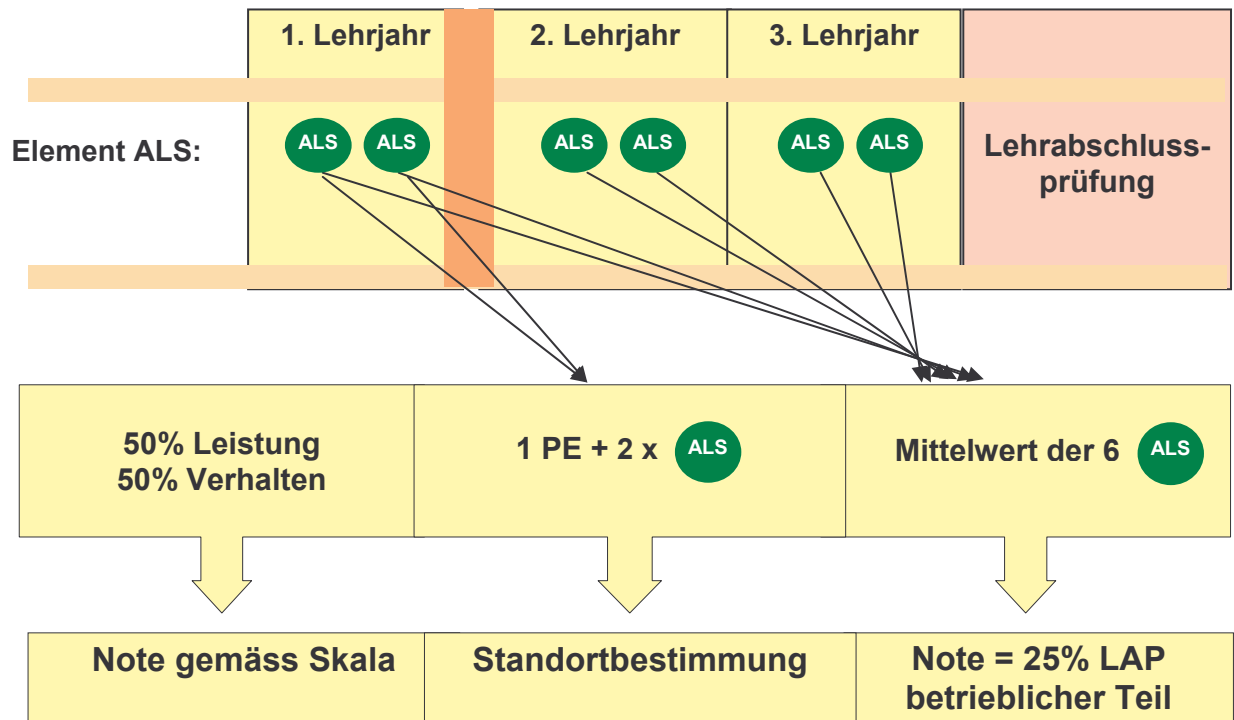
0 Punkte: nicht erfüllt.

Die Noten ergeben sich aus dem Total der erreichten Punkte gemäss der angefügten Notenskala:

erreichte Punkte	Note
137 – 144	6.0
123 - 136	5.5
108 - 122	5.0
94 - 107	4.5
80 – 93	4.0
65 - 79	3.5
51 – 64	3.0
36 – 50	2.5
22 - 35	2.0
8 – 21	1.5
0 - 7	1.0

## 2.4 Weiterleitung der Noten

Die Weiterleitung der Noten und allfällige Spezialfälle werden in den Ausführungsbestimmungen zum Vollzug der Arbeits- und Lernsituationen und Prozesseinheiten der Prüfungskommission für die ganze Schweiz geregelt.



## 3. Anhang

### 3.1 Bewertungskriterien zur Einschätzung des Verhaltens

### 3.2 Formular Ausbildungsbericht

### 3.1 Bewertungskriterien zur Einschätzung des Verhaltens

#### 1. Arbeitsmethodik / mit Informationsquellen umgehen

Ich setze für verschiedene Arbeitssituationen die jeweils angemessene Arbeitstechnik ein. Ich achte bei der Informationsverarbeitung auf eine aufgabenbezogene Auswahl, Bewertung und Verwendung.

##### **Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. setzt Arbeits- und Informationsmittel in der Regel angemessen ein.
2. weiss immer, wo sie sich informieren kann.
3. ist in der Lage, Informationen richtig auszuwählen, zu bewerten und anzuwenden.

#### 2. Problemlösungs- und Entscheidungstechnik

Ich betrachte die auf mich zukommenden Problemstellungen als Herausforderung und begegne ihnen mit einem systematischen Vorgehen. Wenn Entscheidungen zu treffen sind, analysiere ich Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungen. Anschliessend an die Problembearbeitung wertere ich mein Vorgehen aus.

##### **Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. analysiert die betreffende Problemstellungen schriftlich.
2. skizziert verschiedene Lösungsideen und bewertet sie.
3. hält sich bei der Umsetzung an das entwickelte Lösungskonzept.

#### 3. Transferfähigkeit

Ich übertrage Erkenntnisse und Erfahrungen, die ich bei einer bestimmten Aufgabe oder Tätigkeit gemacht habe, auf neue Situationen.

##### **Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. wertet am Arbeitsplatz erledigte Aufgaben selbständig aus.
2. orientiert sich bei neuen Aufgaben bewusst an Erkenntnissen und Erfahrungen aus früheren Arbeiten.
3. lernt aus gemachten Fehlern und vermeidet Wiederholungen.

#### 4. Selbständigkeit / Initiative

Ich bearbeite die mir übertragenen Aufgaben selbständig. Beim Fehlen von Anleitungen versuche ich mir selber weiterzuhelfen.

##### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. weiss sich bei Problemen in der Regel selbst zu helfen und trifft selbständig die notwendigen Entscheide.
2. ergreift selber die Initiative und tut Dinge, für die sie nicht direkt angewiesen worden ist.
3. lässt sich auch durch neue Situationen nicht aus dem Konzept bringen.

#### 5. Kreativität / Einbringen und umsetzen von Ideen

Ich stelle Bestehendes wo nötig in Frage und probiere Neues aus. Dabei setze ich passende Kreativitätstechniken ein.

##### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. probiert Neues aus.
2. wendet zwei Kreativitätstechniken angemessen an.
3. bringt im Rahmen ihrer Arbeiten neue Ideen und Verbesserungsvorschläge ein.

#### 6. Präsentationstechnik

Ich bin in der Lage, Ergebnisse meiner Arbeit sowie Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes mündlich und schriftlich in ansprechender Form zu präsentieren.

##### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. drückt sich bei seinen Präsentationen verständlich und sprachlich gewandt aus.
2. setzt Hilfsmittel und gestalterische Mittel angemessen und richtig ein.
3. ist gut vorbereitet, strukturiert ihre Aussagen und lässt sich nicht aus der Ruhe bringen.

#### 7. Verantwortungsbewusstsein

Ich übernehme Verantwortung für die mir übertragenen Aufgaben und kenne die Konsequenzen meines Handelns.

##### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. kennt die Qualitätsanforderungen ihres Arbeitsbereichs und hält diese ein.
2. handelt eigenverantwortlich
3. ist sich der Konsequenz ihres Handelns bewusst.

## 8. Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung

Ich halte mich an Spielregeln, Termine und Vorschriften und ich kontrolliere und verbessere die Qualität meiner Arbeit.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. befolgt von sich aus Regeln, Vorschriften, Handlungsanweisungen, Hausordnungen, etc.
2. erbringt konstant gute Arbeitsleistungen mit nur wenig Schwankungen.
3. versucht die Qualität der abgelieferten Aufträge kontinuierlich durch Selbstkontrolle zu steigern.

## 9. Umgang mit Betriebseinrichtungen und Material / Ökologisches Verhalten

Ich gehe mit Betriebseinrichtungen sorgfältig um, verwende Energie und Material sparsam und halte mich an die betrieblichen Umweltschutzmassnahmen. Vorhandene Verbesserungsmöglichkeiten suche ich zu verwirklichen.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. geht stets sorgfältig mit den ihr anvertrauten Betriebsmitteln um.
2. geht mit Ressourcen (Strom, Wasser, Verbrauchsmaterial usw.) sparsam um, vermeidet oder vermindert Abfälle und beteiligt sich am betrieblichen Recycling.
3. erkennt Verbesserungsmöglichkeiten beim betrieblichen Umweltschutz und schlägt diese vor.

## 10. Teamfähigkeit / Zusammenarbeit

Ich bin fähig, in einem Team engagiert und konstruktiv mitzuarbeiten.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. sucht von sich aus die Zusammenarbeit mit anderen.
2. respektiert die Ansprüche und die Eigenständigkeit der anderen und trägt zur Klärung unterschiedlicher Ansichten bei.
3. ist sich ihres Beitrags zur Zielerreichung und der Wirkung seines Verhaltens bewusst.

## 11. Kommunikationsfähigkeit

Ich höre meinem Gesprächspartner, meiner Gesprächspartnerin aufmerksam zu. Ich zeige Verständnis für ihre Ansichten, bringe aber auch meine eigenen Anliegen mit Festigkeit ein, indem ich mich klar und deutlich ausdrücke.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. hört gut zu und geht auf die Beiträge anderer ein.
2. drückt sich klar und verständlich aus.
3. kann sich mit ihren Äusserungen Beachtung verschaffen.

## 12. Erkennen eigener Fähigkeiten / vernetztes Denken

Ich schätze meine Position im Beruf und im Lehrbetrieb realistisch ein und erkenne, wann ich Unterstützung durch erfahrene Betriebsangehörige anfordern muss. Ich stelle meine Tätigkeit in einen grösseren Zusammenhang und versuche, deren Auswirkungen auf andere vorzusehen und zu berücksichtigen.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. schätzt ihre Möglichkeiten und Grenzen realistisch ein.
2. scheut sich nicht, bei Unsicherheit nachzufragen.
3. überlegt sich die Auswirkungen ihrer Arbeiten auf andere Mitarbeitende und Kunden/Kundinnen.

## 13. Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik

Ich erkenne konfliktträchtige Situationen und bemühe mich, sie zu bereinigen. Dabei bringe ich meinen Standpunkt sachlich ein und versuche, zu einer für alle Beteiligten annehmbaren Lösung zu kommen. Ich akzeptiere auch Kritik an meinem Verhalten.

### Teilananforderungen: Die lernende Person...

1. kann bei Konflikten die Sachebene von der persönlichen und Beziehungsebene unterscheiden.
2. ist in der Lage, auch ihre Gefühle auszudrücken.
3. verhält sich konstruktiv und beharrt nicht unnötig auf ihrem Standpunkt.

#### 14. Belastbarkeit / Ziel- und Prioritätensetzung

Ich bin mit den Grundideen des Zeitmanagements vertraut und unternehme Schritte, um Überbelastung zu vermeiden, bzw. abzubauen. Dazu bewerte ich meine Aufträge, setze Prioritäten und plane meine Arbeit systematisch.

##### Teilforderungen: Die lernende Person...

1. erkennt Überbelastung und kann sie richtig zuordnen (mangelnde Kompetenzen/Kapazitäten/Zeit).
2. schätzt die ihr gegebenen Aufträge bezüglich Zeit und Ressourcen realistisch ein.
3. setzt Prioritäten und plant ihre Arbeit systematisch.

#### 15. Motivation/Leistungsbereitschaft

Ich bin mir bewusst, dass mit der Berufslehre auch das Ausführen von weniger interessanten Arbeiten verbunden ist, die aber trotzdem gelernt sein müssen und mich beruflich oder persönlich weiterbringen. In diesem Sinne denke ich bei allen mir aufgetragenen Arbeiten mit und versuche, dazu zu lernen.

##### Teilforderungen: Die lernende Person...

1. denkt beim Arbeiten mit.
2. begreift neue Aufgaben oder Anweisungen rasch.
3. zeigt auch bei unbeliebten Arbeiten Durchhaltevermögen

#### 16. Kundenorientiertes Verhalten

Ich achte beim Umgang mit Kunden, Lieferanten und Auftraggebern auf ein situationsgerechtes Verhalten. Ich bereite Verhandlungen sorgfältig vor und bringe die Firmeninteressen angemessen ein.

##### Teilforderungen: Die lernende Person...

1. verfügt über eine angemessene Verhandlungsfähigkeit.
2. strebt ein Ergebnis an, bei dem die beiderseitigen Interessen gewahrt sind.
3. erkennt heikle Verhandlungsphasen und ist fähig, sie zu überwinden.

**17. Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung**

Ich kenne die in der Geschäftswelt gängigen Umgangsformen und verhalte mich dementsprechend. Ich passe mein äusseres Erscheinungsbild den Erfordernissen der Arbeitssituation an.

**Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. hält sich an die gängigen Regeln der Höflichkeit.
2. wählt das für den jeweiligen Anlass oder Arbeitstag angemessene Auftreten.
3. pflegt einen eigenen Stil, ohne übertrieben oder auffällig zu sein.

**18. Lernbereitschaft**

Ich schaffe mir gute Lernbedingungen und bereite mich gezielt auf ein lebenslanges Lernen vor.

**Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. ist bereit neue Aufgaben zu übernehmen.
2. ist auch an allgemeinem Wissen interessiert.
3. stellt Fragen und ist um Klärung bemüht.

**19. Betriebsklima / Offenheit / Ehrlichkeit**

Ich gehe auf die Anliegen anderer Betriebsangehöriger ein und zeige mich hilfsbereit. Offenheit und Ehrlichkeit sind für mich eine Selbstverständlichkeit.

**Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. erkennt, wenn Mithilfe gefragt ist.
2. hat sich durch entsprechendes Verhalten das Vertrauen der Mitarbeitenden erworben.
3. kommuniziert offen und ehrlich und ist dadurch glaubwürdig.

**20. Einstellung zum Lehrbetrieb / Diskretion**

Ich kenne das Leitbild, die Geschäftsideen, Unternehmens- und Bereichsziele, Aktionspläne, Massnahmenkataloge oder Ähnliches meines Lehrbetriebes in groben Zügen. Ich trage diese mit und handle danach. Vertrauliche Angaben behandle ich als solche.

**Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. handelt loyal und trägt zum guten Firmenimage bei.
2. arbeitet stufengerecht in firmeninternen Sitzungen, Arbeitsgruppen o.ä. mit und bringt sich dort ein.
3. wahrt durch Diskretion die Interessen der Firma und der Kunden/Kundinnen.

**21. Veränderungsbereitschaft / Umgang mit Wandel**

Ich habe erkannt, dass auch in dem von mir gewählten Berufsfeld ein kontinuierlicher Wandel stattfindet. Bei diesem Wandel will ich aktiv mitmachen, um mich in der Arbeitswelt zu behaupten.

**Teilananforderungen: Die lernende Person...**

1. ist offen für Neues.
2. zeigt Bereitschaft zur aktiven Mitgestaltung bei Veränderungsprozessen ( z.B. durch Mitarbeit in einer firmeninternen Projektgruppe o.ä.).
3. informiert sich bei Betriebsangehörigen über ihre berufliche Entwicklung oder informiert sich anderweitig über berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildungen.

# Ausbildungsbericht

<b>Ausgewählte Arbeits- und Lernsituation(en)</b>	
---	--

**Lernende/r**  
Name / Vorname

---

**Geburtsdatum /**  
**Bürgerort**

---

**Lehrbetrieb**  
Name / Ort

---

**Berufsbildner/in**  
Name / Vorname

---

**Termine**

Beobachtungsperiode \_\_\_\_\_ Beurteilungsgespräch \_\_\_\_\_

Es wurden die obenerwähnte(n) Arbeits- und Lernsituation(en), die nachstehend aufgeführten Leistungsziele und Verhaltenskriterien vereinbart.

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Berufsbildner/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

## A) Beurteilung der Leistung in der Arbeits- und Lernsituation

Leistungsziel (Nummer)	Teilkriterien (Stichwort)	Punkte pro Teilkri- terium	Max. Punkte pro Leis- tungsziel	erreichte Punkte pro Leis- tungsziel	Begründung ev. Verbesserungsvorschläge
			<b>9</b>		
			<b>9</b>		

- 3 Punkte: gut erfüllt (im Sinne von einwandfrei auf Niveau Lernende/r)
- 2 Punkte: erfüllt
- 1 Punkt: teilweise erfüllt
- 0 Punkte: nicht erfüllt

# Ausbildungsbericht

## A) Beurteilung der Leistung in der Arbeits- und Lernsituation

Leistungsziel (Nummer)	Teilkriterien (Stichwort)	Punkte pro Teilkri- terium	Max. Punkte pro Leis- tungsziel	erreichte Punkte pro Leis- tungsziel	Begründung ev. Verbesserungsvorschläge
			9		
			9		
			9		
			9		
			9		
Zwischentotal Punkte			72		

# Ausbildungsbericht

## B) Beurteilung des Verhaltens in der Arbeits- und Lernsituation

Verhaltenskriterium	Teilkriterien (Stichwort)	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Verhaltenskriterium	erreichte Punkte pro Verhaltenskriterium	Begründung ev. Verbesserungsvorschläge
			9		
			9		
			9		
			9		

- 3 Punkte: gut erfüllt (im Sinne von einwandfrei auf Niveau Lernende/r)
- 2 Punkte: erfüllt
- 1 Punkt: teilweise erfüllt
- 0 Punkte: nicht erfüllt

# Ausbildungsbericht

## B) Beurteilung des Verhaltens in der Arbeits- und Lernsituation

Verhaltenskriterium	Teilkriterien (Stichwort)	Punkte pro Teilkriterium	Max. Punkte pro Verhaltenskriterium	erreichte Punkte pro Verhaltenskriterium	Begründung ev. Verbesserungsvorschläge
			9		
			9		
			9		
Zwischentotal Punkte			72		

**Bewertung**

Gesamttotal der Punkte  
Teil A und B

max. Punkte	erreichte Punkte
144	

Notenskala	Note
137 – 144 Punkte	6
123 – 136 Punkte	5,5
108 – 122 Punkte	5
94 – 107 Punkte	4,5
80 – 93 Punkte	4
65 – 79 Punkte	3,5
51 – 64 Punkte	3
36 – 50 Punkte	2,5
22 – 35 Punkte	2
8 – 21 Punkte	1,5
0 – 7 Punkte	1

**Note**

Diese Beurteilung wurde am \_\_\_\_\_ vorgenommen und besprochen

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Berufsbildner/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

\_\_\_\_\_  
Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in