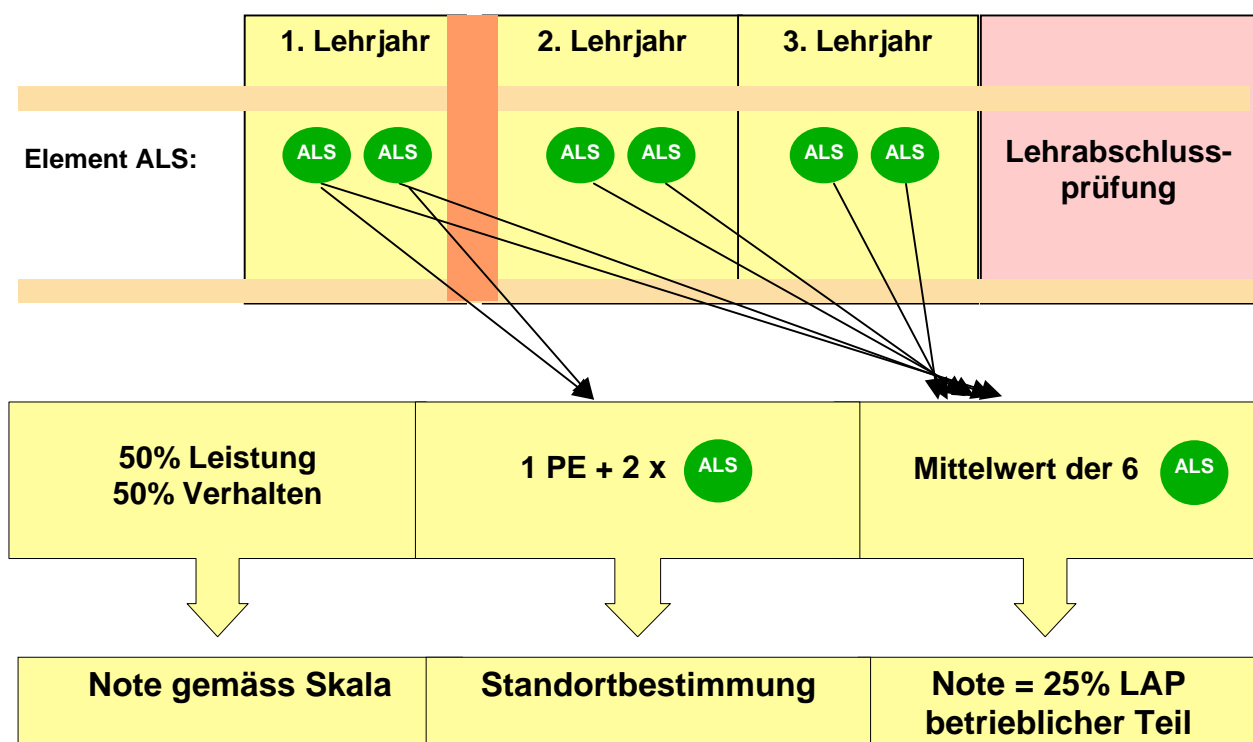


## Arbeits- und Lernsituationen ALS

### Einführung

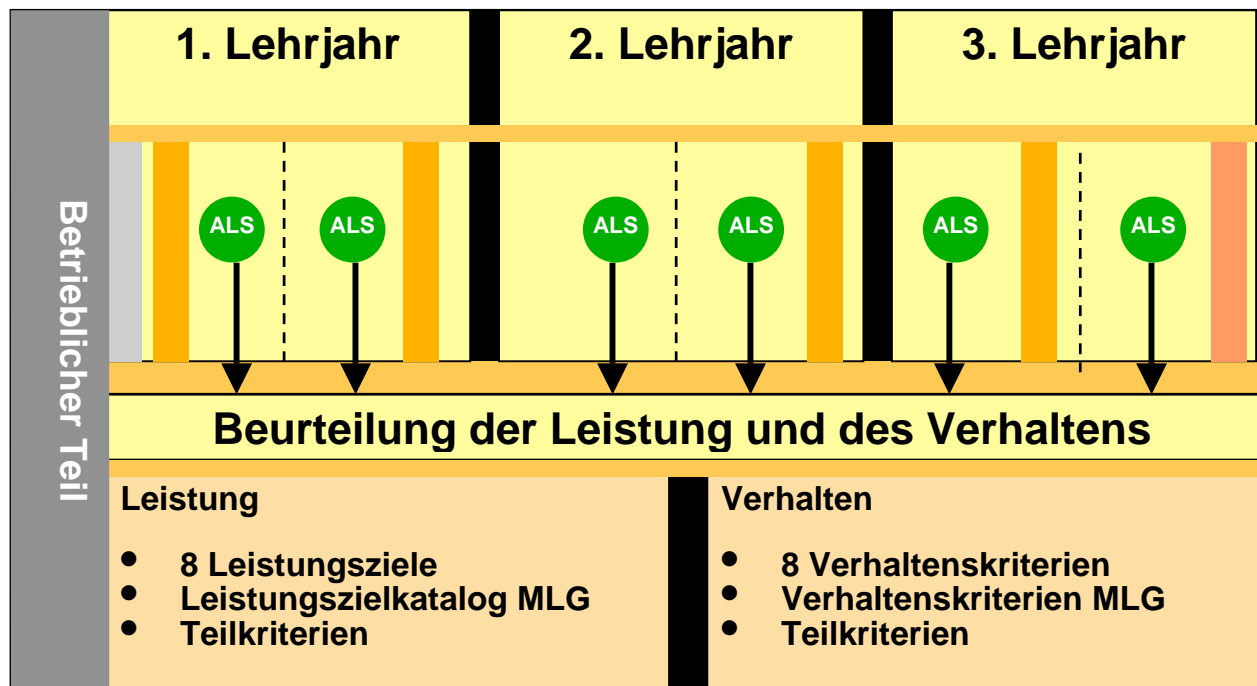
Die Beurteilung der Leistung orientiert sich an den Leistungszielen und die Beurteilung des Verhaltens an den Verhaltenskriterien des Modelllehrganges. Die Noten der sechs Arbeits- und Lernsituationen zählen auch für die Lehrabschlussprüfung. Damit erhält die Praxis im Lehrbetrieb mehr Gewicht gegenüber der früheren kaufmännischen Grundbildung.

Im ersten überbetrieblichen Kurs werden die Lernenden mit den Inhalten und Abläufen der Arbeits- und Lernsituationen vertraut gemacht.



### Anzahl der Arbeits- und Lernsituationen

Idealerweise wird pro Semester eine Arbeits- Lernsituation durchgeführt. Von den sechs ALS-Noten werden die zwei Noten des 1. Lehrjahres – falls notwendig – für die Standortbestimmung berücksichtigt.



### Leistung und Verhalten am Arbeitsplatz

Hinweis: Die Branche Handel hat ein Merkblatt für die Beurteilung von Arbeits- und Lernsituationen ALS geschaffen. Dieses dient den Berufsbildnern und den Lernenden zur Vorbereitung dieser Prüfungselemente im Betrieb.

### Vorgehen

#### 1. Auswahl der Situationen

Die Berufsbildner bestimmen – gestützt auf des Ausbildungsprogramm – pro Semester eine Arbeits- und Lernsituation (ALS). Die Situationen – es sind meistens mehrere – für diese ALS wählen sie nach folgenden Gesichtspunkten aus:

- Die Situationen sind typische Ausschnitte aus der betrieblichen Praxis.
- Die Situationen entsprechen dem Ausbildungsniveau des Lernenden.
- Der Lernende erlebt diese Situationen in der aktuellen Abteilung und/oder im aktuellen Zeitabschnitt häufig und direkt.

### Beispiele

- „Besondere Wünsche der Kunden am Schalter für die Qualitätsverbesserung notieren“
- „Sekretariatsarbeiten für die Personalabteilung“
- „Empfang“, „Büromaterialeinkauf“ und „Telefondienst“

Weitere Beispiele für mögliche Situationen: „Post öffnen und verteilen.“ „Büromaterial nachbestellen.“ „Fremdsprachige Telefonate entgegennehmen und richtige Mitteilungen an die abwesenden Mitarbeiter geben.“ „Excel-Tabellen jeweils am Freitagnachmittag nachführen und auswerten.“ „Die eingehenden E-Mails für die Chefin ausdrucken und am Abend eine Pendenzenliste der nicht beantworteten E-Mails erstellen.

## **2. Bestimmen der passenden Leistungsziele und Verhaltenskriterien**

Für jede ALS bestimmen die Berufsbildner acht Leistungszielen aus mindestens zwei Lernbereichen (IKA, W&G usw.) und acht Verhaltenskriterien.

Alle Ziele, bei denen im Leistungszielkatalog (Baustein 4) ALS-Teilkriterien formuliert sind, kommen für die Auswahl in Frage.

Mögliche Leistungsziele für das Beispiel 1 von oben:

- 1.1.1.2 „Kundengespräch führen“
- 1.1.1.3 „Kundenbedürfnisse erfragen“
- 1.1.2.2 „Kundenbedürfnisse weiterleiten“
- 1.1.3.2 „Beschwerden entgegennehmen“
- 4.4.1.1 „Telefongespräche führen“
- 4.4.1.2 „Kundengespräche führen“
- 2.1.3.1 „Informationen beschaffen“
- 2.1.4.1 „Daten pflegen“

Die acht Verhaltenskriterien werden aus dem Katalog der 21 Verhaltenskriterien ausgesucht (nächstes Dokument). Während der dreijährigen Grundbildung sollte jedes Verhaltenskriterium mindestens ein Mal in einer ALS eingesetzt worden sein.

## **3. Startgespräch mit dem Lernenden; Erwartungen mitteilen**

Während des Startgesprächs teilt man dem Lernenden mit, welche Leistungsziele und welche Verhaltenskriterien für die aktuelle Arbeits- und Lernsituation festgelegt worden sind. Gleichzeitig erklärt man ihm die konkreten Erwartungen, die der Betrieb an seine Leistung und sein Verhalten stellt.

Der Lernende kann Verständnisfragen stellen. Er unterschreibt das Formular „Ausbildungsbericht“ und erhält eine Kopie davon, damit er sich während der Beobachtungsperiode Notizen machen kann

## **4. Beobachtungsperiode**

Während der mindestens zweimonatigen ALS-Beobachtungsperiode kontrollieren die Berufsbildner, ob die Leistungen und das Verhalten im Rahmen der Erwartungen liegt. Natürlich erhält der Lernende bei Bedarf Informationen und Hilfestellungen, er wird also auch in den für die ALS ausgewählten Situationen weiter ausgebildet. Aussergewöhnliche – positive und negative – Beobachtungen werden in Stichworten festhalten.

## 5. Beurteilungsgespräch

Nach der Beurteilung der acht Leistungsziele und der acht Verhaltenskriterien durch den Berufsbildner erfolgt das Beurteilungsgespräch mit dem Lernenden. Dabei wird ihm aufgezeigt, was er kann und geleistet hat, wo er Entwicklungsmöglichkeiten ausbauen könnte und wo er vermehrte Arbeits- oder Lernanstrengungen erbringen muss. Für jedes Leistungsziel und jedes Verhaltenskriterium wird ihm also mitgeteilt, wie er die Erwartungen erfüllt hat. Neben der Berufsbildnerin unterzeichnet auch der Lernende und – falls er noch nicht volljährig ist – seine gesetzliche Vertretung das ausgefüllte Formular „Ausbildungsbericht“.

## 6. Noteneingabe

Mit Hilfe der NKG-Datenbank <https://nkg.educa.ch> können die Lehrbetriebe alle Arbeits- und Lernsituationen elektronisch vorbereiten, die Beurteilung eintragen und nach dem Beurteilungsgespräch die Note definitiv abschicken.

Mit Hilfe des vom kantonalen Berufsbildungsamtes zugestellten Passwortes öffnet der Berufsbildner das Formular „Ausbildungsbericht“ schon in der Vorbereitung einer ALS. Dank den in der Datenbank hinterlegten Leistungszielen und Verhaltenskriterien kann das Formular schon vor dem Startgespräch mit wenig Aufwand ausgefüllt und provisorisch gespeichert werden. Der Ausdruck dient als Grundlage für das Startgespräch.

Nach der Beurteilungsperiode und vor dem Beurteilungsgespräch mit dem Lernenden kann der Berufsbildner das Formular für diese ALS wieder öffnen und seine Stichworte und die Punkte eintragen. Der Ausdruck des so ergänzten Formulars dient als Grundlage für das Beurteilungsgespräch. Das Formular wird erneut provisorisch gespeichert.

Nach dem Beurteilungsgespräch, wenn das Formular unterschrieben worden ist, kann der Berufsbildner die ALS-Note definitiv in der Datenbank speichern. Es sind anschließend keine Änderungen mehr möglich.

Hinweis: Auf der NKG-Datenbank ist ein PDF-Dokument für die Eingabe der ALS-Noten hinterlegt.