

D.3.5

Arbeitgeberhandbuch

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Arbeitsplatzbasiertes Lernen in TourX	8
3. Rollen und Verantwortlichkeiten	12
4. Planung der arbeitsplatzbezogenen Lernerfahrung	17
5. Unterstützung von Lernenden am Arbeitsplatz	25
6. Monitoring, Feedback und Bewertung	30
7. Beispiele für TourX WBL-Aktivitäten	34
8. Arbeitgeber-Tools und Vorlagen	39
9. Fazit – Schlüsselprinzipien für effektives arbeitsplatzbasiertes Lernen	46
10. Referenzen und TourX-Ressourcen	47

1. Einleitung

Das TourX Arbeitgeberhandbuch wurde entwickelt, um Tourismus- und Gastgewerbeorganisationen zu unterstützen, die im Rahmen der TourX Hospitality Labs Möglichkeiten zum arbeitsplatzbasierten Lernen (WBL) anbieten.

Praxisorientiertes Lernen ermöglicht es Lernenden, Kompetenzen in authentischen beruflichen Umgebungen zu entwickeln und anzuwenden. Bei TourX versteht man Praxiserfahrung nicht einfach als Einblick in ein Geschäftsumfeld. Sie ist vielmehr Teil eines strukturierten Lernprozesses, der mit den kompetenzorientierten Lehrplänen und deren Lernzielen verknüpft ist.

Das Handbuch konzentriert sich daher auf die praktische Frage:

Wie können Arbeitgeber Arbeitserfahrungen schaffen, die einen sinnvollen Beitrag zur Kompetenzentwicklung der Lernenden leisten?

Der Arbeitgeber ersetzt weder den Ausbilder noch den Berufsbildungsanbieter. Vielmehr bietet der Arbeitsplatz den professionellen Kontext, in dem Lernende relevante Kompetenzen beobachten, üben, anwenden und schrittweise weiterentwickeln können.

Ein einfacher TourX WBL-Pfad sieht folgendermaßen aus:

VORBERE
ITEN

BEOBAC
HTEN

ÜBEN

ANWEND
EN

FEEDBACK
ERHALTEN

REFLEKTI
EREN

1.1 Zweck des Handbuchs

Ziel dieses Handbuchs ist es, Arbeitgebern und Mentoren am Arbeitsplatz, die am TourX-Programm für arbeitsplatzbasiertes Lernen beteiligt sind, praktische Hinweise zu geben.

Es unterstützt Arbeitgeber in folgenden Bereichen:

1. den Zweck von WBL innerhalb von TourX verstehen;
2. geeignete Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz identifizieren;
3. Verknüpfung von Aktivitäten am Arbeitsplatz mit Lernkompetenzen und Lernergebnissen;
4. Vorbereitung der Lernenden auf die Teilnahme am Arbeitsleben;
5. angemessene Anleitung und Aufsicht gewährleisten;
6. den Lernenden gegebenenfalls zu ermöglichen, größere Selbstständigkeit zu erlangen;
7. Beobachtung der Lernleistung;
8. konstruktives Feedback am Arbeitsplatz geben; und
9. Kommunikation mit Ausbildern und Anbietern beruflicher Aus- und Weiterbildung über den Lernfortschritt.

Das Handbuch ist als praktische Ressource für den Arbeitsplatz konzipiert. Von Arbeitgebern wird nicht erwartet, dass sie zu Bildungsspezialisten werden oder den Lehrplan auf die gleiche Weise wie ein Ausbilder interpretieren.

Stattdessen übersetzt der Ausbilder oder der Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung die Lehrplanvorgaben in klare Lernerwartungen, während der Arbeitgeber geeignete Möglichkeiten bietet, diese Kompetenzen zu entwickeln und in der beruflichen Praxis zu beobachten.

- Tierarzt/Ausbilder: identifiziert und kommuniziert die Lernerwartungen
- ARBEITGEBER / MENTOR AM ARBEITSPLATZ: bietet geeignete Möglichkeiten zur beruflichen Weiterbildung
- LERNENDE: beobachtet, übt und wendet Kompetenzen an
- Ausbilder, Mentor am Arbeitsplatz und Lernende: Nutzen Sie Belege, Feedback und Reflexion, um den Fortschritt zu unterstützen.

1.2 Für wen dieses Handbuch bestimmt ist

Dieses Handbuch richtet sich an Organisationen und Fachkräfte, die TourX-Lernende im Arbeitsumfeld betreuen oder unterstützen.

Dies kann Folgendes umfassen:

1. Hotels und andere Beherbergungsbetriebe;
2. Restaurants und Gastronomiebetriebe;

3. Reisebüros und Tourismusorganisationen ;
4. andere Tourismus- und Gastgewerbeunternehmen, die an WBL teilnehmen;
5. Manager, die für die Betreuung der Lernenden zuständig sind;
6. Mentoren am Arbeitsplatz;
7. Vorgesetzte;
8. Mitarbeiter, die zur Unterstützung von Lernenden bei Aktivitäten am Arbeitsplatz eingesetzt sind; und
9. Mitarbeiter, die für die Koordination mit Anbietern beruflicher Aus- und Weiterbildung zuständig sind.

Das Handbuch kann sowohl von Organisationen mit umfangreicher Erfahrung im Bereich Praktika und Traineeprogramme als auch von Arbeitgebern genutzt werden, die zum ersten Mal an strukturiertem arbeitsplatzbasiertem Lernen teilnehmen.

Verschiedene Organisationen bieten unterschiedliche Arbeitsumgebungen und Lernmöglichkeiten. Ziel ist es daher nicht, alle arbeitsplatzbezogenen Lernerfahrungen identisch zu gestalten, sondern sicherzustellen, dass die Aktivitäten am Arbeitsplatz sinnvoll, angemessen und auf die Kompetenzen ausgerichtet sind, die die Lernenden entwickeln sollen.

1.3 Die Rolle des Arbeitgebers bei TourX

Arbeitgeber spielen eine wichtige Rolle bei der Verknüpfung beruflicher Bildung mit beruflicher Praxis.

Im Rahmen des arbeitsplatzbasierten Lernens (WBL) stellt der Arbeitgeber das authentische Umfeld bereit, in dem die Lernenden erfahren können, wie Wissen, Fähigkeiten und professionelles Verhalten in realen Tourismus- und Gastgewerbebetrieben angewendet werden.

Die Rolle des Arbeitgebers kann Folgendes umfassen:

Arbeitgeberbeitrag	In der Praxis
Professionellen Kontext bereitstellen	Die Lernenden werden mit dem Arbeitsplatz, dem Team, den Abläufen und den relevanten beruflichen Praktiken vertraut gemacht .
Lernmöglichkeiten bereitstellen	Geeignete Aufgaben, Situationen oder Prozesse identifizieren, die Lernende beobachten oder üben können.
Unterstützung progressiver Teilhabe	Ermöglichen Sie den Lernenden, von der Beobachtung zur angeleiteten und, wo angebracht, zu selbstständigeren Übung überzugehen.
Anleitung geben	Erläutern Sie die Erwartungen, Verfahren und Berufsstandards am Arbeitsplatz.
Leistung beobachten	Achten Sie darauf, wie der Lernende relevante Tätigkeiten am Arbeitsplatz ausführt.
Geben Sie Feedback	Erläutern Sie, was der Lernende gut macht und was verbessert werden könnte.
Kommunizieren Sie mit dem VET-Anbieter	Teilen Sie relevante Informationen über die Teilnahme und den Fortschritt der Lernenden.

Es wird nicht erwartet, dass der Arbeitgeber den Unterricht aus dem Klassenzimmer am Arbeitsplatz nachbildet.

Der Wert des arbeitsplatzbasierten Lernens (WBL) liegt darin, dass es etwas bietet, was Präsenzunterricht und Online-Lernen nicht vollständig nachbilden können: die Möglichkeit, durch die Teilnahme an authentischen beruflichen Tätigkeiten zu lernen.

1.4 Wie Sie dieses Handbuch verwenden

Das Handbuch kann vor, während und nach einer TourX-Praktikumsphase genutzt werden.

Vor WBL

Nutzen Sie das Handbuch, um:

- den Zweck des arbeitsplatzbasierten Lernens verstehen;
- Rollen und Verantwortlichkeiten klären;
- die relevanten Lernziele überprüfen;
- geeignete Tätigkeiten am Arbeitsplatz identifizieren;
- entscheiden, wer den Lernenden unterstützen wird; und
- Bereiten Sie sich auf die Ankunft des Lernenden vor.

Während WBL

Verwenden Sie es, um:

- Orientierung und Anleitung bieten;
- sorgen ;
- Lernfortschritte überwachen;
- Passen Sie die Unterstützungsstufe gegebenenfalls an;
- regelmäßiges Feedback geben; und
- Mit dem Ausbilder oder dem Anbieter der beruflichen Aus- und Weiterbildung kommunizieren.

Nach oder zu wichtigen Überprüfungszeitpunkten

Verwenden Sie es, um:

- Lernfortschritte überprüfen;
- Feedback zur Arbeitsleistung geben;
- Kompetenzen identifizieren, die einer Weiterentwicklung bedürfen;
- zur Reflexion der Lernenden beitragen; und
- Prüfen Sie, wie das WBL-Erlebnis verbessert werden könnte.

Die praktischen Vorlagen in Abschnitt 8: Arbeitgeber-Tools und Vorlagen können während des gesamten Prozesses verwendet werden.

Arbeitgeber-WBL-Zyklus

VOR

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Die Lernerwartungen verstehen

Wählen Sie geeignete Möglichkeiten am Arbeitsplatz aus.

Bereiten Sie den Lernenden und den Arbeitsplatz vor.

WÄHREND

Orientieren

Zeigen

Überwachen

Beobachten

Geben Sie Feedback

NACHHER / ÜBERPRÜFUNG

Fortschritt besprechen

Feedback teilen

Reflexion unterstützen

Nächste Schritte identifizieren

Der zentrale Grundsatz des gesamten Handbuchs lautet:

Arbeitsplatzbasiertes Lernen sollte die erwarteten Lernergebnisse mit den Möglichkeiten verknüpfen, die Lernende im Arbeitsumfeld haben, diese zu beobachten, zu üben und anzuwenden.

2. Arbeitsplatzbasiertes Lernen in TourX verstehen

Arbeitsbasiertes Lernen (WBL) verbindet strukturiertes Lernen mit authentischer beruflicher Praxis. Bei TourX ermöglicht es den Lernenden, Kompetenzen aus den Lehrplänen der Hospitality Labs in realen Tourismus- und Gastgewerbeumgebungen zu entwickeln und anzuwenden.

Arbeitsplatzbasiertes Lernen (WBL) bedeutet daher mehr als nur die Anwesenheit am Arbeitsplatz. Es sollte ein klares Lernziel verfolgen, mit relevanten Lernergebnissen verknüpft sein und Möglichkeiten für angemessene Anleitung, Übung, Beobachtung, Feedback und Reflexion bieten.

2.1 Was ist arbeitsplatzbasiertes Lernen?

Arbeitsplatzbasiertes Lernen ist strukturiertes Lernen, das durch die Teilnahme an authentischen Arbeitssituationen stattfindet.

Je nach Programm und Arbeitsplatzkontext kann WBL Folgendes umfassen:

- Praktikumsplätze oder Praktika;
- Job-Shadowing;
- beaufsichtigte Praxis am Arbeitsplatz;
- projektbezogene Arbeitsplatzaufgaben; und
- Teilnahme an angemessenen beruflichen Aufgaben.

Der entscheidende Unterschied liegt in der Unterscheidung zwischen Präsenz am Arbeitsplatz und Lernen am Arbeitsplatz.

Arbeitsplatzerfahrung	Strukturiertes arbeitsplatzbasiertes Lernen
Der Lernende ist am Arbeitsplatz anwesend.	Der Lernende hat Lernziele identifiziert
Die Aktivitäten hängen hauptsächlich davon ab, was im Laufe des Tages geschieht.	Die Aktivitäten werden nach Möglichkeit so ausgewählt, dass sie die relevanten Kompetenzen fördern.
Der Lernende kann vor allem beobachten	Beobachtung ist mit einem Lernziel verbunden und kann zur praktischen Anwendung führen.
Die Aufgaben stehen möglicherweise nicht in Zusammenhang mit dem Lehrplan.	Arbeitsplatzaufgaben sind mit relevanten Lernzielen verknüpft.
Feedback kann informell oder gelegentlich erfolgen.	Feedback unterstützt die Lernentwicklung
Die Berufserfahrung endet mit dem Ende des Praktikums.	Erfahrung ist mit Reflexion und weiterem Lernen verbunden.

Beispielsweise kann die mehrstündige Beobachtung von Empfangsmitarbeitern wertvolle Einblicke in den Arbeitsalltag ermöglichen. Sie wird zu einer effektiveren Lernerfahrung, wenn die Lernenden wissen, worauf sie achten sollen, diese Beobachtung mit einer relevanten Kompetenz verknüpfen, sich in Richtung geeigneter, angeleiteter Praxis weiterentwickeln und Feedback erhalten.

2.2 Warum WBL wichtig ist

Kompetenzen im Tourismus- und Gastgewerbe werden nicht nur durch das Verstehen von Konzepten entwickelt, sondern auch durch deren Anwendung in beruflichen Situationen.

Der Arbeitsplatz bietet Lernenden die Möglichkeit, folgende Erfahrungen zu sammeln:

- authentische Interaktionen mit Kunden und Gästen;
- Arbeitsabläufe und -routinen;
- Berufsstandards;
- In der Praxis eingesetzte digitale Systeme;
- Teamarbeit und Kommunikation;
- operative Entscheidungsfindung;
- unerwartete Situationen und Probleme;
- Nachhaltigkeitspraktiken; und
- mit der beruflichen Tätigkeit verbundenen Verantwortlichkeiten .

WBL kann daher dazu beitragen, die Distanz zwischen Folgendem zu überbrücken:

„Ich verstehe, wie das gemacht werden sollte.“ Und „Ich kann dies in einem beruflichen Umfeld angemessen anwenden.“

Der Arbeitsplatz konfrontiert Lernende zudem mit der Komplexität realer Berufspraxis. Situationen entsprechen nicht immer den Lehrbuchbeispielen, und Lernende müssen unter Umständen kommunizieren, sich anpassen, Probleme lösen und innerhalb der Grenzen ihrer Rolle angemessene Entscheidungen treffen.

Aus diesem Grund leisten Arbeitgeber einen besonderen Beitrag zum TourX-Lernen: Sie bieten den authentischen beruflichen Kontext, in dem Kompetenzen geübt und weiterentwickelt werden können.

2.3 WBL innerhalb der TourX Hospitality Labs

Im Rahmen des TourX-Lernansatzes ist praxisorientiertes Lernen (WBL) eng mit den kompetenzbasierten Lehrplänen der Hospitality Labs verknüpft und wird nicht als isolierte Maßnahme betrachtet. TourX umfasst zudem einen übergreifenden Bereich zur Entwicklung von Soft Skills, der Kommunikation, Zusammenarbeit, Kundenservice, Resilienz, kritisches Denken, Präsentation, Risikomanagement, Notfallplanung und Konfliktlösung abdeckt. Arbeitgeber können diese Kompetenzen durch authentische Aufgaben am Arbeitsplatz festigen und beobachten.

Lernprozesse können sich über verschiedene Umgebungen erstrecken:

Lernphase	Beispiel
Lernen	Der Lernende untersucht ein Konzept, ein Verfahren oder ein berufliches Prinzip.
Beobachten	Der Lernende sieht, wie es demonstriert oder angewendet wird.
Üben	Der Lernende erprobt die Fertigkeit in einer unterstützten Umgebung
Anwenden	Der Lernende wendet die Kompetenz in einer geeigneten Arbeitsplatzsituation an

Feedback erhalten	Die Leistung wird mit dem Ausbilder und/oder dem Mentor am Arbeitsplatz besprochen.
Reflektieren	Der Lernende überlegt, was er gelernt hat und was verbessert werden sollte.

Dies bedeutet nicht, dass alle Lernziele exakt derselben Reihenfolge folgen müssen. Manche Kompetenzen eignen sich besonders für die Praxis am Arbeitsplatz, während andere vorwiegend durch Präsenzs Schulungen oder digitale Lernprogramme entwickelt werden.

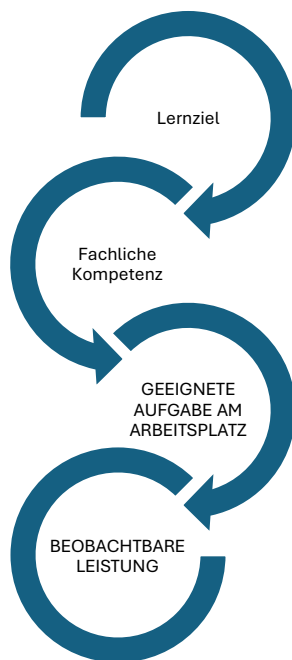
Ziel ist es, eine sinnvolle Verbindung zwischen Lernumgebungen herzustellen.

Für Arbeitgeber ist der wichtigste Punkt, dass die Aktivität am Arbeitsplatz einen erkennbaren Lernzweck haben sollte.

2.4 Von den Lernergebnissen zur Praxis am Arbeitsplatz

Arbeitgeber müssen den TourX-Lehrplan nicht überarbeiten. Der Ausbilder oder der Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung sollte die relevanten Lernziele kommunizieren und dabei helfen, herauszufinden, wie diese im Arbeitsalltag unterstützt werden können.

Der grundlegende Ablauf ist:



Zum Beispiel:

Lernbereich	Mögliche Arbeitsplatzchance
Gästekommunikation	Beobachten Sie die Interaktionen mit Gästen und beteiligen Sie sich zunehmend daran, sofern diese angemessen sind.
Kundendienst	Unter Anleitung geeignete Serviceaktivitäten unterstützen und auf routinemäßige Kundenbedürfnisse eingehen.
Reservierungsprozesse	Beobachten Sie die relevanten Reservierungsaufgaben und führen Sie diese gegebenenfalls schrittweise durch.

Digitale Kompetenz	Nutzen Sie die relevanten Arbeitsplatzsysteme mit entsprechender Anleitung.
Hauswirtschaftliche Tätigkeiten	Relevante Verfahren beachten und anwenden
Nachhaltigkeit	Ressourcenschonende und abfallreduzierende Praktiken anwenden oder prüfen
Teamarbeit	Beteiligen Sie sich an Teamaktivitäten und professioneller Kommunikation.
Problemlösung	Prüfen Sie die entsprechenden Einsatzsituationen und reagieren Sie darauf.

Die genaue Aufgabe hängt von Folgendem ab:

1. das Lernergebnis;
2. die vorhandenen Kompetenzen des Lernenden;
3. am Arbeitsplatz;
4. verfügbare berufliche Tätigkeiten;
5. betriebliche Anforderungen; und
6. das Maß an Verantwortung, das dem Lernenden angemessenerweise übertragen werden kann.

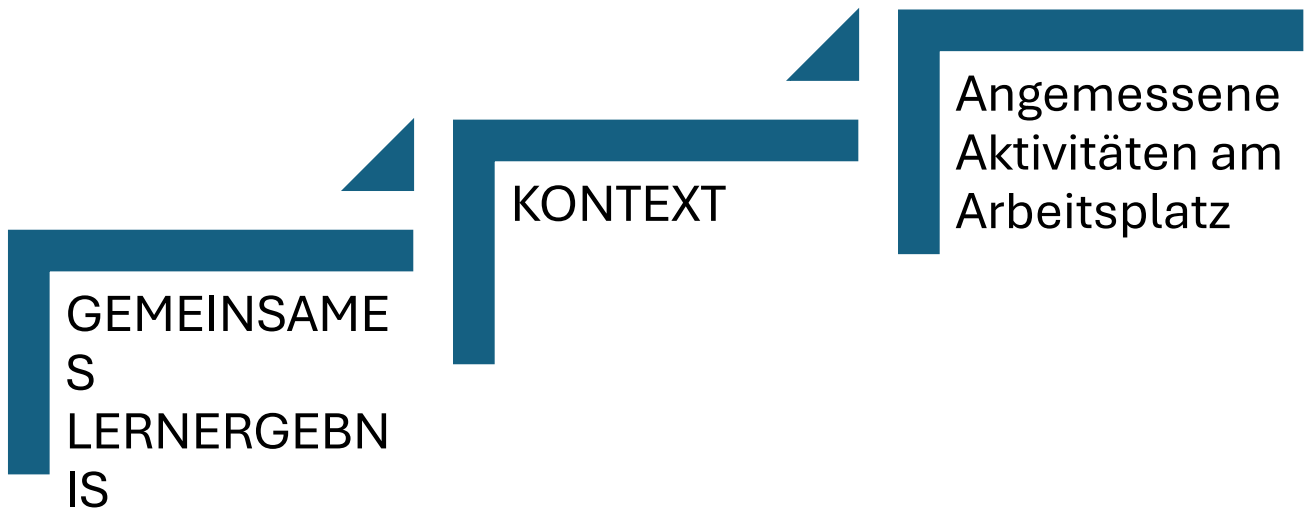
Nicht jeder Arbeitsplatz ist gleich

TourX WBL verpflichtet nicht jeden Arbeitgeber zur Bereitstellung identischer Aktivitäten.

Beispielsweise können zwei Hotels unterschiedliche Reservierungssysteme verwenden. Lernende können daher unterschiedliche spezifische Aktionen ausführen, während sie vergleichbare Kompetenzen im Zusammenhang mit digitalen Reservierungsprozessen entwickeln.

Auch die Nachhaltigkeitspraktiken können sich zwischen einem kleinen, inhabergeführten Restaurant und einem großen Hotel unterscheiden. Die Arbeitsabläufe können angepasst werden, wobei der Bezug zur angestrebten Kompetenz erhalten bleibt.

Das Prinzip lautet:



Arbeitgeber sollten daher mit dem Ausbilder oder dem Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung zusammenarbeiten, um Möglichkeiten zu identifizieren, die sowohl pädagogisch relevant als auch realistisch im Arbeitsalltag sind.

3. Rollen und Verantwortlichkeiten

Effektives arbeitsplatzbezogenes Lernen setzt die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber, betrieblichem Mentor oder Vorgesetztem, Ausbilder/Berufsbildungsanbieter und Lernendem voraus. Jeder hat eine andere Rolle, aber alle tragen dazu bei, eine strukturierte Verbindung zwischen Lehrplan und beruflicher Praxis herzustellen.

Klare Verantwortlichkeiten sind besonders wichtig, bevor das arbeitsplatzbasierte Lernen beginnt. Arbeitgeber sollten wissen, welche Kompetenzen die Lernenden entwickeln sollen, Lernende sollten verstehen, was von ihnen erwartet wird, und Ausbilder sollten den Lernprozess weiterhin unterstützen und begleiten.

3.1 Die Rolle des Arbeitgebers

Der Arbeitgeber stellt das professionelle Umfeld bereit, in dem arbeitsplatzbezogenes Lernen stattfindet.

Der Arbeitgeber ist dafür verantwortlich, geeignete Bedingungen für das Lernen am Arbeitsplatz zu schaffen und realistische Möglichkeiten für den Lernenden zu identifizieren, sich an beruflichen Aktivitäten zu beteiligen.

Je nach Organisation und WBL-Vereinbarung kann dies Folgendes umfassen:

- Identifizierung eines geeigneten Mentors oder Vorgesetzten am Arbeitsplatz;
- Einführung in den Arbeitsplatz;
- sicherstellen, dass die relevanten Arbeitsplatzregeln und -verfahren erläutert werden;

- geeignete Aufgaben und Lernmöglichkeiten identifizieren;
- dem Lernenden die Möglichkeit zu geben, die berufliche Praxis zu beobachten;
- gegebenenfalls beaufsichtigte Teilnahme zulassen;
- Unterstützung des Fortschritts hin zu größerer Selbstständigkeit, sobald der Lernende bereit ist;
- sicherstellen, dass die Aufgaben der Rolle und dem Vorbereitungsstand des Lernenden angemessen sind;
- Erleichterung der Kommunikation mit dem Ausbilder oder dem Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung; und
- Unterstützung der Überprüfung des Lernfortschritts.

Der Arbeitgeber muss keine künstlichen Aktivitäten schaffen, wenn authentische berufliche Möglichkeiten vorhanden sind. Ziel ist es, herauszufinden, wo die normale Arbeitspraxis zu einer sinnvollen Lernmöglichkeit werden kann.

3.2 Die Rolle des Mentors oder Vorgesetzten am Arbeitsplatz

Ein Mentor oder Vorgesetzter am Arbeitsplatz bietet dem Lernenden tägliche Unterstützung.

Diese Rolle kann von einem Manager, einem Vorgesetzten oder einem erfahrenen Mitarbeiter übernommen werden, der mit den entsprechenden beruflichen Tätigkeiten vertraut ist.

Der Mentor am Arbeitsplatz kann:

Erläutern : Verfahren, Erwartungen und professionelle Standards werden klargestellt.

Demonstration : Zeigen Sie, wie relevante Aufgaben am Arbeitsplatz ausgeführt werden.

Anleitung : Unterstützen Sie den Lernenden bei den ersten Übungsphasen.

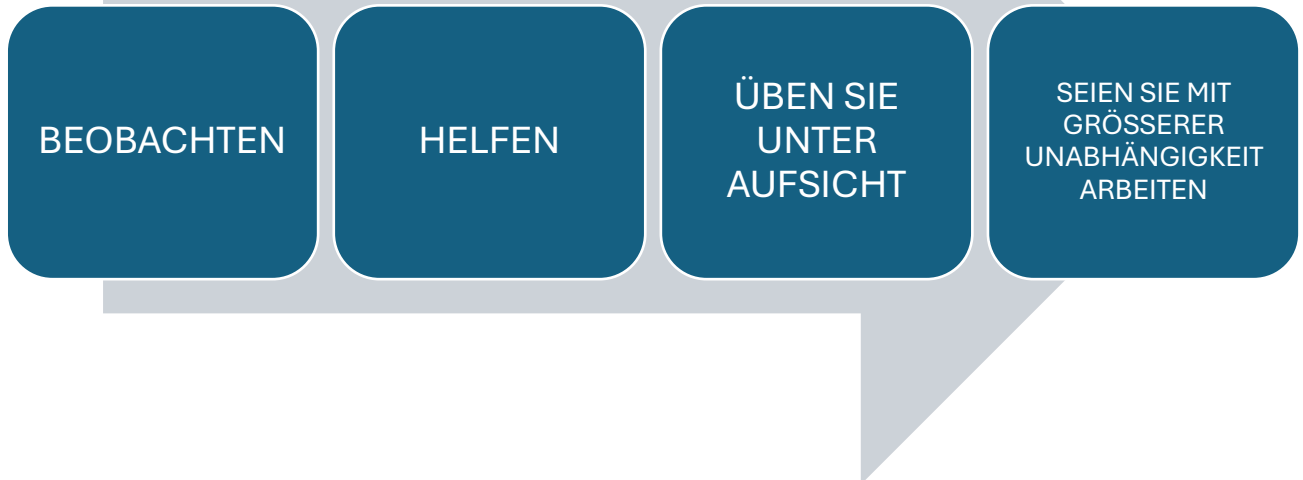
Beobachten : Achten Sie auf die Leistung und die Entwicklung des Lernenden.

Feedback geben : Stärken und Schwächen aufzeigen.

Zur Reflexion anregen : Helfen Sie dem Lernenden, darüber nachzudenken, was er aus der Erfahrung gelernt hat.

Der Mentor muss keine kontinuierliche Anleitung geben. Der Unterstützungsgrad sollte der jeweiligen Aktivität und dem Lernstand des Lernenden entsprechen.

Ein typischer Ablauf könnte wie folgt aussehen:



Fortschritt sollte nicht automatisch erfolgen. Mehr Selbstständigkeit ist angebracht, wenn der Lernende ausreichende Bereitschaft zeigt und die Tätigkeit am Arbeitsplatz dies zulässt.

3.3 Die Rolle des Ausbilders/Berufsbildungsanbieters

Der Ausbilder oder der Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung stellt die Verbindung zwischen dem Lehrplan und der Lernerfahrung am Arbeitsplatz sicher.

Zu ihren Aufgaben gehören:

- relevante Lernziele identifizieren;
- Erläuterung der angestrebten Kompetenzen gegenüber Arbeitgeber und Lernendem;
- Unterstützung bei der Umsetzung von Lernergebnissen in geeignete Tätigkeiten am Arbeitsplatz;
- Vorbereitung der Lernenden auf das arbeitsplatzbasierte Lernen;
- Klarstellung der erwarteten Lernnachweise;
- Aufrechterhaltung einer angemessenen Kommunikation am Arbeitsplatz;
- Überwachung des Lernfortschritts;
- Nutzung von Feedback am Arbeitsplatz zur Unterstützung des weiteren Lernens; und
- Förderung der Reflexion über die WBL-Erfahrung.

Der Ausbilder sollte nicht erwarten, dass der Arbeitgeber die pädagogische Terminologie ohne Unterstützung interpretiert.

Anstatt beispielsweise einfach ein Lernziel an den Arbeitsplatz zu senden, kann der Trainer klären, ob:

Der Lernende entwickelt diese Kompetenz

Diese Art von Aktivitäten am Arbeitsplatz könnte dies unterstützen.

üben lassen möchten.

Dies ist das Feedback, das hilfreich wäre.

Dadurch wird der Zusammenhang zwischen Ausbildung und beruflicher Praxis für alle Beteiligten deutlicher.

3.4 Die Rolle des Lernenden

Die Lernenden sind aktive Teilnehmer an ihrem arbeitsplatzbasierten Lernerlebnis.

Sie sollten verstehen, dass arbeitsplatzbezogenes Lernen nicht nur die Möglichkeit bietet, einen Arbeitsplatz zu beobachten. Von ihnen wird erwartet, dass sie die angebotenen Lernmöglichkeiten nutzen und zunehmend Verantwortung für ihre eigene Entwicklung übernehmen.

Lernende sollten:

- den Zweck ihrer WBL-Erfahrung verstehen;
- wissen, welche Kompetenzen sie entwickeln sollen;
- die Arbeitsplatzregeln, -verfahren und beruflichen Erwartungen einhalten;
- Stellen Sie Fragen, wenn Klärungsbedarf besteht;
- sich aktiv an geeigneten Aufgaben beteiligen;
- konstruktiv auf Anweisungen reagieren;
- Feedback nutzen, um die Leistung zu verbessern;
- über ihre Erfahrungen reflektieren; und
- Schwierigkeiten oder Lernbedürfnisse gegebenenfalls mitteilen.

Lernende sollten auch die Grenzen ihrer Rolle erkennen . Sie sollten keine Aktivitäten ausführen, für die sie nicht ausreichend vorbereitet oder autorisiert wurden .

3.5 Zusammenarbeit

Die besten Erfahrungen mit Work-Life-Balance basieren auf der Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

Berufsbildungsanbieter / Ausbilder	Arbeitgeber / Mentor	Lerner
Verdeutlicht die Lernziele	Bietet einen professionellen Kontext	Engagiert sich aktiv
Bereitet den Lernenden vor	Identifiziert geeignete Möglichkeiten	Entspricht den Erwartungen am Arbeitsplatz
Verbindet Lehrplan und Arbeitsplatzpraxis	Demonstriert und überwacht	Beobachtet und übt
Unterstützt die Überwachung	Beobachtet die Leistung am Arbeitsplatz	Bittet bei Bedarf um Klärung.
Nutzt Erkenntnisse und Feedback aus dem Arbeitsumfeld.	Gibt Feedback	Reagiert auf Feedback
Fördert die Reflexion	Trägt zu Fortschrittsdiskussionen bei	Reflektiert über das Lernen

Vor WBL

Die Parteien sollten Folgendes klären:

- der Zweck der WBL-Erfahrung;
- relevante Kompetenzen oder Lernergebnisse;
- angemessene Tätigkeiten am Arbeitsplatz;
- das erwartete Maß an Beteiligung des Lernenden;
- wer den Lernenden betreuen wird;
- wie der Fortschritt überwacht wird; und
- wie die Kommunikation erfolgen wird.

Während WBL

Kommunikation sollte helfen, folgende Fragen zu beantworten:

Erhält der Lernende relevante Möglichkeiten?

Ist die Unterstützung angemessen? Macht der Lernende Fortschritte? Sind Anpassungen erforderlich?

An den Überprüfungspunkten

Der Ausbilder, der Mentor am Arbeitsplatz und der Lernende können unterschiedliche Perspektiven zusammenbringen:

Lernender: Was habe ich erlebt und gelernt?

Mentor: Was habe ich in der beruflichen Praxis beobachtet?

Trainer: In welchem Zusammenhang steht dies mit den angestrebten Lernergebnissen und den nächsten Lernschritten?

Dieser gemeinsame Ansatz trägt dazu bei, dass WBL eine Lernerfahrung bleibt und nicht einfach nur eine Phase der Anwesenheit am Arbeitsplatz darstellt.

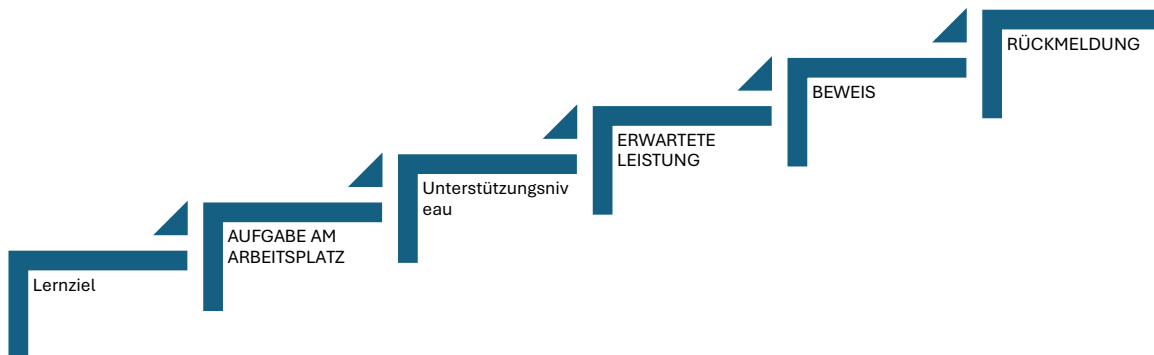
Aufgabe	Ausbilder / Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung	Arbeitgeber / Mentor	Lerner
<i>Lernziele verdeutlichen</i>	✓		
<i>Erläutern Sie den Arbeitsplatzkontext und die Erwartungen.</i>		✓	
<i>Mögliche Aufgaben am Arbeitsplatz identifizieren</i>	✓	✓	
<i>Bereiten Sie sich auf die Teilnahme am Arbeitsplatz vor</i>	✓	✓	✓
<i>Nehmen Sie an Aktivitäten am Arbeitsplatz teil.</i>			✓
<i>Gewährleisten Sie die Aufsicht am Arbeitsplatz.</i>		✓	
<i>Beobachten Sie die Leistung am Arbeitsplatz</i>		✓	
<i>Feedback am Arbeitsplatz geben</i>		✓	
<i>Über die Erfahrung nachdenken</i>	✓		✓
<i>Fortschritte überprüfen und nächste Schritte festlegen</i>	✓	✓	✓

4. Planung der arbeitsplatzbezogenen Lernerfahrung

Eine erfolgreiche WBL-Erfahrung sollte sich daran orientieren, was der Lernende entwickeln soll, und nicht an einer Liste von Aufgaben, die zufällig am Arbeitsplatz verfügbar sind.

Die Planung erfordert von Arbeitgebern keine Umgestaltung ihrer regulären Betriebsabläufe. Sie erfordert jedoch, dass Arbeitgeber und Berufsbildungsanbieter gemeinsam ermitteln, wo authentische Arbeitsplatzaktivitäten relevante Lernmöglichkeiten bieten können.

Der grundlegende Planungsprozess sieht wie folgt aus:



4.1 Die Lernziele des Lernenden verstehen

Bevor das arbeitsplatzbezogene Lernen beginnt, sollten der Arbeitgeber oder der Mentor am Arbeitsplatz klare Informationen über die Kompetenzen erhalten, die der Lernende entwickeln soll.

Der Ausbilder oder der Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung sollte die relevanten Lernziele in praktischen Begriffen vermitteln.

Arbeitgeber sollten folgende Fragen beantworten können:

1. Welche Entwicklung soll der Lernende entwickeln?
2. Wie könnte diese Kompetenz in unserem Arbeitsumfeld aussehen?
3. Welche Aktivitäten könnten relevante Übungsmöglichkeiten bieten?
4. Welches Leistungsniveau kann realistischerweise erwartet werden?
5. Was sollten wir beobachten?
6. Welches Feedback wäre hilfreich?

Zum Beispiel:

Fokus auf Lernergebnisse	Was das am Arbeitsplatz bedeuten könnte
Professionelle Gästekommunikation	Kommunizieren Sie in entsprechenden Situationen angemessen mit Gästen.
Nutzung digitaler Buchungsprozesse	Beobachten Sie die Reservierungen und führen Sie schrittweise die entsprechenden Aufgaben im Zusammenhang mit der Reservierung durch.

Nachhaltige Betriebspraxis	Relevante ressourcenschonende oder abfallreduzierende Verfahren anwenden
Teamarbeit	Angemessen an Teamaktivitäten und der Kommunikation teilnehmen.
Problemlösung	Relevante operative Situationen erkennen und angemessen darauf reagieren

Arbeitgeber sollten den Ausbilder um Klärung bitten, wenn ein Lernziel schwer in die berufliche Praxis umzusetzen ist.

4.2 Auswahl geeigneter Aufgaben am Arbeitsplatz

Sobald die angestrebte Kompetenz klar definiert ist, können Arbeitgeber und Ausbilder geeignete Tätigkeiten am Arbeitsplatz festlegen.

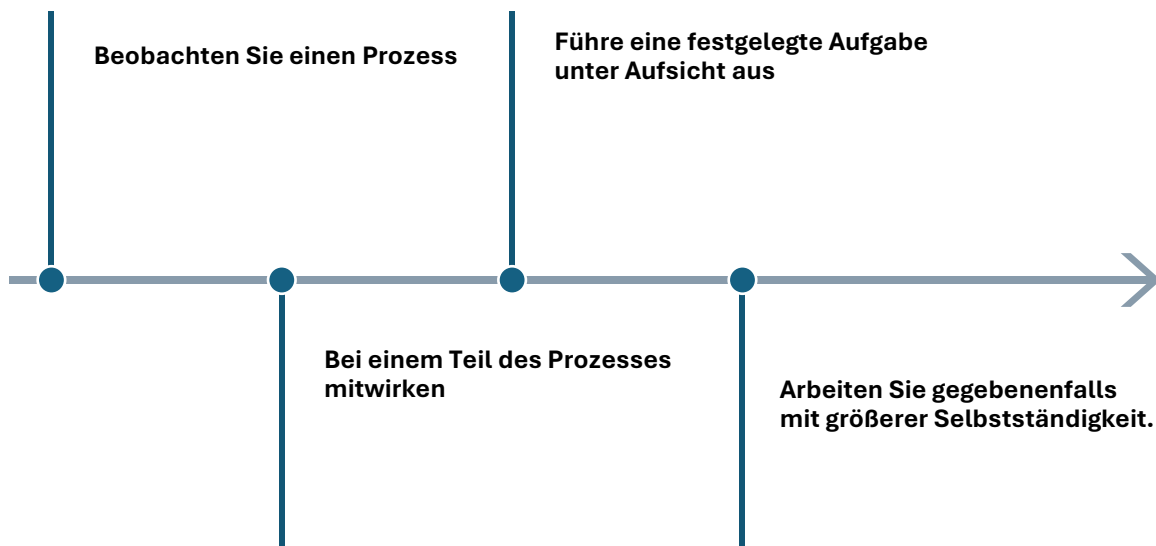
Eine gute WBL-Aufgabe sollte Folgendes sein:

- Relevant: Es trägt zur angestrebten Kompetenz bei.
- Authentisch: Es spiegelt die tatsächliche Praxis am Arbeitsplatz wider.
- Angemessen: Es ist für den Vorbereitungsstand des Lernenden geeignet.
- Machbar: Es kann realistisch innerhalb der Organisation bereitgestellt werden .
- Beobachtbar: Der Mentor kann relevante Aspekte der Lernleistung einsehen oder überprüfen.

Die Aufgaben können unterschiedliche Beteiligungsgrade erfordern.

Zum Beispiel:

→ →



Nicht jede Aufgabe erfordert selbstständiges Ausführen.

Beobachtung kann an sich eine nützliche Lernaktivität sein, wenn die Lernenden wissen, was sie beobachten und warum.

4.3 Aufgaben an die Lernbereitschaft anpassen

Die Lernenden können mit unterschiedlichem Wissensstand, unterschiedlicher Erfahrung und unterschiedlichem Selbstvertrauen in das arbeitsplatzbasierte Lernen einsteigen.

Dieselbe Arbeitsaufgabe kann daher unterschiedliche Unterstützungsniveaus erfordern.

Bevor Sie eine Aufgabe zuweisen, sollten Sie Folgendes beachten:

Frage	Warum das wichtig ist
<i>Ist der Lernende diesem Prozess schon einmal begegnet?</i>	Bestimmt, wie viel Einführung erforderlich sein könnte.
<i>Hat der Lernende es in der Ausbildung geübt ?</i>	Zeigt die Bereitschaft für den Einsatz am Arbeitsplatz an
<i>Beinhaltet die Aufgabe Kunden-, System- oder operative Verantwortlichkeiten?</i>	Möglicherweise ist eine engere Überwachung erforderlich.
<i>Was könnte passieren, wenn die Aufgabe nicht korrekt ausgeführt wird?</i>	Hilft dabei, die angemessene Verantwortung zu bestimmen
<i>Lässt sich die Aufgabe in kleinere Teilschritte unterteilen?</i>	Unterstützt progressive Teilhabe
<i>Welche Unterstützung wird zur Verfügung stehen?</i>	Stellt sicher, dass der Lernende nicht ohne angemessene Anleitung bleibt.

Einem Lernenden sollte nicht einfach deshalb mehr Verantwortung übertragen werden, weil er eine gewisse Zeit am Arbeitsplatz verbracht hat.

Der Fortschritt sollte auf nachgewiesener Bereitschaft basieren.

Anwesenheitszeit am Arbeitsplatz ≠ Bereitschaft zum selbstständigen Arbeiten

4.4 Planung der schrittweisen Teilhabe

Gegebenenfalls kann die Beteiligung am Arbeitsplatz schrittweise entwickelt werden.

Phase 1: Beobachten

Der Lernende beobachtet die berufliche Praxis mit klarem Fokus.

Zum Beispiel:

Beobachten Sie, wie das Rezeptionspersonal beim Einchecken mit den Gästen kommuniziert. Achten Sie darauf, wie Informationen erklärt und Fragen beantwortet werden.

Phase 2: Unterstützung

Der Lernende unterstützt einen Teil der Aktivität.

Zum Beispiel:

Unterstützen Sie den Vorgesetzten bei den entsprechenden Schritten des Check-in-Prozesses.

Phase 3: Üben unter Anleitung

Der Lernende führt eine angemessene Aufgabe aus, während der Mentor weiterhin zur Verfügung steht, um ihn anzuleiten und bei Bedarf einzugreifen.

Stufe 4: Größere Unabhängigkeit

Sofern der Lernende ausreichende Kompetenz nachgewiesen hat und die Arbeitsbedingungen dies zulassen, führt der Lernende geeignete Aufgaben mit weniger direkter Unterstützung aus.

Phase 5: Überprüfung und Reflexion

Der Lernende erhält Feedback und überlegt, was beibehalten oder verbessert werden sollte.

Der Ablauf kann daher wie folgt dargestellt werden:



Die Lernphasen sind flexibel. Manche Lernende benötigen möglicherweise zusätzliche angeleitete Übungen, und manche Aktivitäten erfordern stets eine direkte Aufsicht.

4.5 Vorbereitung des Arbeitsplatzes und des Lernenden

Die Vorbereitung sollte erfolgen, bevor der Lernende mit den eigentlichen Tätigkeiten am Arbeitsplatz beginnt.

Vorbereitung des Arbeitsplatzes

Der Arbeitgeber sollte gegebenenfalls Folgendes tun:

- Identifizieren Sie den Mentor oder Vorgesetzten am Arbeitsplatz;
- sicherstellen, dass die zuständigen Mitarbeiter über die Anwesenheit des Lernenden informiert sind;
- die Rolle des Lernenden klären;
- erste Lernmöglichkeiten identifizieren;
- die relevanten Lernziele verstehen;
- Angemessene Zugriffs- und Verantwortungsebenen berücksichtigen;
- Identifizieren Sie alle Arbeitsabläufe, die der Lernende verstehen muss; und

- festlegen, wie die Kommunikation mit dem Berufsbildungsanbieter erfolgen soll.

Vorbereitung des Lernenden

Der Lernende sollte eine angemessene Einarbeitung am Arbeitsplatz erhalten.

Dies kann Folgendes umfassen:

- die Organisation und ihre Aktivitäten;
- relevante Teams und Rollen;
- Arbeitsbedingungen;
- berufliche Erwartungen;
- Arbeitsplatzregeln und -verfahren;
- relevante Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen;
- Vertraulichkeits- und datenbezogene Anforderungen, sofern zutreffend;
- erwartete Kommunikation und Verhaltensweise ;
- an wen man sich um Rat wenden kann; und
- Was tun, wenn man sich bei einer Aufgabe unsicher ist?

Der Arbeitgeber sollte auch den anfänglichen Beteiligungsgrad des Lernenden erläutern.

Zum Beispiel:

„In der ersten Phase werden Sie diesen Prozess beobachten und ihn mit Ihrem Mentor besprechen. Sobald Sie mit dem Ablauf vertraut sind, können Sie unter Anleitung mit der Unterstützung ausgewählter Aufgaben beginnen.“

Dadurch werden klarere Erwartungen vermittelt, als dem Lernenden einfach zu sagen: „Folgen Sie dem Team und schauen Sie, wie die Dinge funktionieren.“

<i>Planungselement</i>	Vereinbarte Informationen
<i>Relevante Lernergebnisse</i>	Welche Kompetenz wird entwickelt?
<i>Arbeitsplatzmöglichkeit</i>	Wo kann diese Kompetenz beobachtet oder geübt werden ?
<i>Lernaktivität</i>	Was wird der Lernende konkret tun ?
<i>Anfangsniveau der Beteiligung</i>	Beobachten, assistieren, unter Aufsicht üben usw.
<i>Mentor am Arbeitsplatz</i>	Wer wird die Anleitung übernehmen?
<i>Erwartete Leistung</i>	Was sollte der Lernende schrittweise demonstrieren?
<i>Beweis</i>	Was kann beobachtet oder aufgezeichnet werden?
<i>Rückmeldung</i>	Wer wird es bereitstellen und wann?
<i>Spiegelung</i>	Wie wird der Lernende die Erfahrung reflektieren?
<i>Kommunikation</i>	Wann sollten Arbeitgeber und Ausbilder die Fortschritte überprüfen?

5. Unterstützung von Lernenden am Arbeitsplatz

Sobald die WBL-Erfahrung geplant ist, unterstützen Arbeitgeber und Mentor am Arbeitsplatz den Lernenden beim Übergang von der anfänglichen Orientierung hin zu einer sinnvollen Teilnahme an der beruflichen Praxis.

Wirksame Unterstützung am Arbeitsplatz bedeutet nicht, jede Handlung ständig zu überwachen. Der Umfang der Anleitung sollte dem Lernstand des Lernenden, der Komplexität der Tätigkeit und den damit verbundenen Verantwortlichkeiten entsprechen.

Ziel ist eine progressive Entwicklung:

5.1 Begrüßung und Orientierung des Lernenden

Die erste Phase des arbeitsplatzbasierten Lernens (WBL) soll dem Lernenden helfen, das professionelle Umfeld zu verstehen, in dem das Lernen stattfinden wird.

Eine Arbeitsplatzeinführung kann Folgendes umfassen:

- Einführung in die Organisation und das Team;
- Erläuterung der Rolle des Lernenden;
- relevante Arbeitsplatzverfahren;
- Arbeitsbedingungen und Erwartungen;
- Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen;
- professionelles Verhalten;
- Vertraulichkeit und angemessener Umgang mit Informationen;
- relevante Systeme, Ausrüstungen oder Arbeitsbereiche;
- der als Mentor oder Vorgesetzter am Arbeitsplatz fungieren wird; und
- an wen sich der Lernende wenden sollte, wenn er Unterstützung benötigt.

Die Orientierungsphase sollte auch den Arbeitsplatz mit den Lernzielen des Lernenden verknüpfen.

Der Mentor kann Folgendes erklären:

„Das sind die Bereiche, die Sie während Ihres arbeitsplatzbezogenen Lernens weiterentwickeln werden. Dies sind einige der Aktivitäten an unserem Arbeitsplatz, die Ihnen dabei helfen können, diese zu üben.“

Dies hilft den Lernenden zu verstehen, dass die Teilnahme am Arbeitsplatz Teil ihres Lernprozesses ist.

5.2 Anleitung und Aufsicht

Die Lernenden benötigen ausreichend Anleitung, um angemessen teilnehmen zu können, ohne dass der Mentor am Arbeitsplatz jede Aktivität übernimmt.

Vor Beginn einer neuen Aufgabe sollte der Mentor Folgendes klären:

Zweck: Warum ist diese Aktivität wichtig?

Aufgabe: Was soll der Lernende tun?

Ablauf: Gibt es wichtige Schritte oder Verfahrensschritte?

Standard : Wie sieht eine angemessene Leistung aus?

Unterstützung: Wann sollte der Lernende um Hilfe bitten?

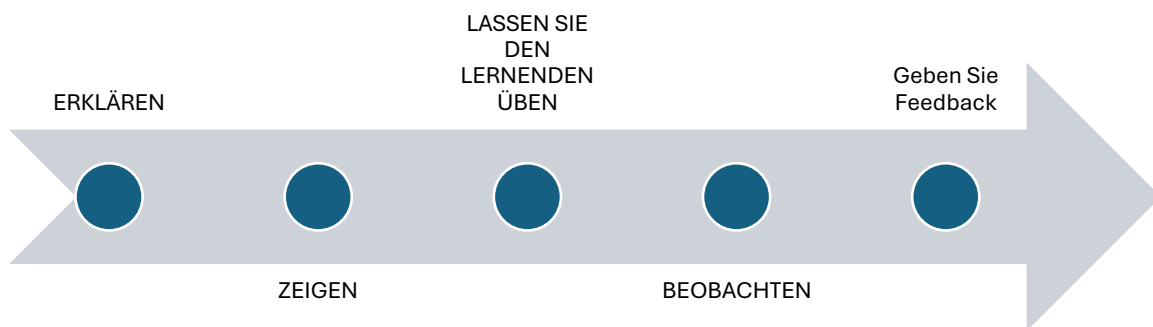
Zum Beispiel statt : „ Hilfe bei den Reservierungen “. Eine präzisere Anweisung würde die konkrete Verantwortung des Lernenden, das zu befolgende Verfahren und den Zeitpunkt der Einbeziehung des Vorgesetzten festlegen.

Eine klare Anleitung reduziert Unsicherheiten und erleichtert die Beobachtung des Lernfortschritts .

5.3 Demonstration und angeleitete Übung

Manche Kompetenzen am Arbeitsplatz lassen sich am besten durch Vorführung und anschließende Übung vermitteln.

Eine einfache Sequenz ist:



Während der Demonstration sollten Mentoren die Aufmerksamkeit auf wichtige Aspekte der professionellen Leistung lenken, anstatt die Aufgabe einfach nur auszuführen, während der Lernende zuschaut.

Zum Beispiel:

„Beobachten Sie, wie ich die Buchungsdetails bestätige, bevor ich die Reservierung abschließe. Achten Sie besonders auf die Informationen, die ich mit dem Gast abgleiche.“

Der Lernende hat dann einen klaren Beobachtungsfokus.

Während der angeleiteten Übungsphase kann der Mentor bei Bedarf Hilfestellungen geben oder Korrekturen vornehmen. Mit zunehmender Leistungssteigerung kann diese Unterstützung schrittweise reduziert werden.

5.4 Unterstützung der progressiven Unabhängigkeit

WBL sollte Lernenden, wo immer angebracht, Möglichkeiten bieten, mehr Selbstvertrauen und Kompetenz zu erlangen.

Der Mentor kann die Unterstützung schrittweise anpassen:

<i>Bühne</i>	Mentorrolle	Rolle des Lernenden
<i>Beobachten</i>	Demonstriert und erklärt	Beobachtet, hört zu und stellt Fragen
<i>Helfen</i>	Leitet und unterstützt	Trägt zu ausgewählten Teilen der Aufgabe bei
<i>Geführte Übung</i>	Überwacht engmaschig	Führt die Aufgabe mit Unterstützung aus
<i>Überwachte Leistung</i>	Beobachtet und greift bei Bedarf ein	Erledigt einen größeren Teil der Aufgabe
<i>Größere Unabhängigkeit</i>	Überwacht gegebenenfalls	Erledigt geeignete Aufgaben mit reduzierter Unterstützung
<i>Rezension</i>	Gibt Feedback	Spiegelt Verbesserungen wider und identifiziert sie.

Nicht jeder Lernende oder jede Aktivität muss während einer WBL-Periode die letzte Phase erreichen.

Das angemessene Niveau hängt vom Lernenden, der Aufgabe und dem beruflichen Kontext ab.

5.5 Unterstützung beruflicher und übergreifender Kompetenzen

Das Lernen am Arbeitsplatz bietet auch Möglichkeiten zur Entwicklung von Kompetenzen, die über einzelne technische Aufgaben hinausgehen.

Dies kann Folgendes umfassen:

1. Kommunikation;
2. Teamarbeit;
3. Problemlösung;
4. Anpassungsfähigkeit;
5. Zeitmanagement;
6. professionelles Verhalten ;
7. Initiative;
8. interkulturelle Kommunikation;
9. digitale Kompetenz; und
10. Umweltverträgliches Handeln.

Diese Fähigkeiten lassen sich oft am besten in authentischen beruflichen Situationen entwickeln.

Ein Lernender, der beispielsweise bei der Bearbeitung einer Gästeanfrage assistiert, kann gleichzeitig üben.

Mentoren können diesen Lernprozess durch kurze Feedbackgespräche sichtbar machen.

Anstatt nur zu kommentieren, ob die Aufgabe erledigt wurde, könnten sie auch Folgendes besprechen:

„Ihre Erklärung gegenüber dem Gast war klar. Bitte klären Sie beim nächsten Mal die Lösung mit dem zuständigen Kollegen ab, bevor Sie sie bestätigen, um sicherzustellen, dass die Informationen einheitlich sind.“

Dies stellt einen Zusammenhang zwischen Aufgabenerfüllung und umfassenderer beruflicher Kompetenz her.

5.7 Aus Fehlern lernen

Lernen am Arbeitsplatz erfordert Übung, und Übung kann auch Fehler beinhalten.

Wo es angebracht und sicher ist, können Fehler zu nützlichen Lernmöglichkeiten werden.

Eine konstruktive Antwort kann folgen:

1. Identifizieren
2. Erklären
3. Richtig
4. Üben Sie erneut
5. Rezension

Das Feedback sollte sich auf die Leistung oder Handlung des Lernenden konzentrieren und nicht auf dessen persönliche Eigenschaften.

Zum Beispiel:

Weniger hilfreich:

„Du bist nicht gut im Umgang mit Gästen.“

Hilfreicher:

„Sie haben die richtigen Informationen bereitgestellt, aber der Gast hatte sein Problem noch nicht vollständig geschildert. Lassen Sie ihn beim nächsten Mal ausreden und vergewissern Sie sich, dass Sie sein Anliegen verstanden haben, bevor Sie eine Lösung vorschlagen.“

Das zweite Beispiel erklärt dem Lernenden:

- was ist passiert;
- was sich ändern sollte; und
- Was wir beim nächsten Mal anders machen können.

Schwerwiegende Fehler, Sicherheitsbedenken oder Aktivitäten, die über die autorisierte Rolle des Lernenden hinausgehen, sollten selbstverständlich gemäß den normalen Verfahren der Organisation behandelt werden.

6. Monitoring, Feedback und Bewertung

Die Beobachtung während des arbeitsplatzbasierten Lernens hilft festzustellen, ob der Lernende die angestrebten Kompetenzen entwickelt und ob die Erfahrungen am Arbeitsplatz geeignete Lernmöglichkeiten bieten.

Der Arbeitgeber oder Mentor am Arbeitsplatz muss keine formale Unterrichtsbeurteilung wiederholen. Sein besonderer Beitrag besteht darin, Belege aus der authentischen beruflichen Praxis zu liefern: was der Lernende konnte, wie viel Unterstützung er benötigte, wie sich seine Leistung entwickelte und was als Nächstes verbessert werden sollte.

Der grundlegende Ablauf ist:



6.1 Beobachtung der Lernleistung

Die Beobachtung sollte mit den entsprechenden Lernzielen und den Aktivitäten am Arbeitsplatz verknüpft sein.

Anstatt zu fragen:

„Geht es dem Lernenden gut?“

Der Mentor sollte sich auf konkretere Fragen konzentrieren:

- Kann der Lernende die entsprechende Aufgabe ausführen?
- Befolgt der Lernende den angemessenen Prozess?
- Wie viel Anleitung ist erforderlich?
- Kann der Lernende vorheriges Feedback anwenden?
- Wird die Leistung konstanter?
- Erkennt der Lernende, wann er Hilfe benötigt?
- Wie kommuniziert und kooperiert der Lernende während der Bearbeitung der Aufgabe?

Die Beobachtung kann im Rahmen des normalen Arbeitsablaufs erfolgen. Sie erfordert nicht immer eine separate Beurteilungsveranstaltung.

Beispielsweise könnte der Mentor während einer Aktivität im Zusammenhang mit einer Reservierung beobachten, ob der Lernende:

- folgt der entsprechenden Reihenfolge;
- nutzt das jeweilige System korrekt;
- prüft die notwendigen Informationen;
- kommuniziert professionell;
- identifiziert, wann die Unterstützung durch den Vorgesetzten erforderlich ist; und
- reagiert angemessen auf Feedback.

Der Fokus sollte auf der beobachtbaren Leistung liegen und nicht auf allgemeinen Eindrücken vom Lernenden.

6.2 Auf welche Nachweise sollten Arbeitgeber achten?

Der Nachweis von Kompetenz kann je nach Lernziel und Tätigkeit am Arbeitsplatz unterschiedliche Formen annehmen.

Mögliche Beweismittel sind:

Beweis	Beispiel
Direkte Beobachtung	Der Mentor beobachtet den Lernenden bei der Ausführung einer Aufgabe am Arbeitsplatz.
Abgeschlossene Arbeitsplatzaktivität	Der Lernende führt eine angemessene operative Aufgabe aus
Arbeitsleistung	Relevante Arbeitsergebnisse demonstrieren die Anwendung der Kompetenz
Professionelle Interaktion	Der Lernende demonstriert angemessene Kommunikations- oder Teamfähigkeit.
Problembewältigung	Der Lernende reagiert angemessen auf eine relevante Situation am Arbeitsplatz.
Erklärung des Lernenden	Der Lernende erläutert einen Prozess oder eine Entscheidung.
Spiegelung	Der Lernende benennt, was er gelernt hat und was verbessert werden muss.
Fortschritt im Laufe der Zeit	Der Lernende führt dieselbe oder eine ähnliche Tätigkeit mit weniger Unterstützung oder größerer Konstanz aus.

Die geeigneten Nachweise hängen von der zu entwickelnden Kompetenz ab.

Der Arbeitgeber muss Beweise nicht nur um ihrer selbst willen sammeln. Die Beweise sollten dazu beitragen, folgende Fragen zu beantworten:

Was hat der Lernende in der beruflichen Praxis unter Beweis gestellt?

6.3 Wirksames Feedback geben

Feedback ist einer der wichtigsten Beiträge, die ein Mentor am Arbeitsplatz zur Entwicklung des Lernenden leisten kann.

Effektives Feedback sollte Folgendes beinhalten:

1. Spezifisch: auf eine bestimmte Handlung oder Leistung fokussiert.
2. Zeitnah: rechtzeitig bereitgestellt, sodass es noch nützlich ist.
3. Konstruktiv: Erläuterung, wie die Leistung verbessert werden kann.
4. Ausgewogen: Anerkennung von guten Leistungen sowie von Bereichen mit Entwicklungspotenzial.
5. Handlungsorientiert: Dem Lernenden einen klaren nächsten Schritt aufzeigen.

Eine sinnvolle Feedbackstruktur ist:

WAS IST
PASSIERT

WAS WAR
WIRKSAM?

WAS
VERBESSERT
WERDEN MUSS

WAS IST ALS
NÄCHSTES ZU
TUN?

Zum Beispiel:

„Sie haben den Reservierungsprozess korrekt befolgt und die wichtigsten Details mit dem Gast bestätigt. Bitte denken Sie daran, vor Abschluss der Reservierung auch die letzten Details zu überprüfen.“

Bei der nächsten Buchung gehen Sie genauso vor, führen aber diese zusätzliche Prüfung durch.“

Das ist nützlicher als:

„ Gut, aber sei vorsichtiger.“

Das erste Beispiel liefert dem Lernenden Informationen, die er bei der nächsten Gelegenheit nutzen kann.

6.4 Unterstützung der Selbstreflexion der Lernenden

Feedback wird umso wertvoller, je aktiver Lernende ihre eigene Leistung reflektieren.

Bevor der Mentor alle Antworten gibt, kann er den Lernenden bitten, darüber nachzudenken:

1. Wie lief das deiner Meinung nach?
2. Was hat gut funktioniert?
3. Wo benötigten Sie Unterstützung?
4. Was würdest du beim nächsten Mal ändern?

Der Mentor kann dann seine eigenen Beobachtungen hinzufügen.

Dadurch entsteht ein einfacher Dialog:

Von der Reflexion des Lernenden über das Feedback des Mentors bis hin zum vereinbarten nächsten Schritt

Reflexion kann Lernenden auch dabei helfen, Fortschritte zu erkennen, die sonst schwer zu sehen wären.

Zum Beispiel:

„Letzte Woche benötigten Sie während des gesamten Prozesses Unterstützung. Heute haben Sie den größten Teil selbstständig erledigt. Was hat Ihnen dabei geholfen, sich zu verbessern?“

Dadurch wird die Kompetenzentwicklung für den Lernenden sichtbar.

6.5 Fortschrittsaufzeichnung

Die Überwachung der Arbeitsgrenzwerte sollte praktikabel und verhältnismäßig sein.

Je nach den mit dem Berufsbildungsanbieter getroffenen Vereinbarungen kann der Fortschritt wie folgt dokumentiert werden:

- Beobachtungsschecklisten;
- Notizen des Vorgesetzten oder Mentors;
- Fortschrittsberichte;
- Reflexionsaufzeichnungen der Lernenden;
- Aufzeichnungen über die Aktivitäten am Arbeitsplatz;
- Leistungsbeurteilungsformulare; oder
- andere vereinbarte Überwachungsinstrumente.

Das TourX Arbeitgeberhandbuch bietet in Abschnitt 8 praktische Vorlagen, die diesen Prozess unterstützen können.

Ein einfaches Fortschrittsprotokoll könnte Folgendes beinhalten:

Bereich	Aufzeichnen
Lernziel / Kompetenz	Was wird entwickelt?
Aktivitäten am Arbeitsplatz	Was hat der Lernende getan?
Beteiligungsgrad	Beobachten / Unterstützen / Beaufsichtigt / Mehr Unabhängigkeit
Was wurde demonstriert?	Kurzer Nachweis aus der Aufführung
Feedback gegeben	Was sollte beibehalten oder verbessert werden?
Nächster Schritt	Was sollte der Lernende als Nächstes üben ?

Ziel ist es, eine sinnvolle Lerndokumentation zu erstellen, nicht unnötigen Verwaltungsaufwand.

6.6 Kommunikation mit dem Berufsbildungstrainer

Arbeitsplatzmentoren beobachten Aspekte der Lernleistung, die Ausbilder möglicherweise nicht direkt erkennen können.

Die Kommunikation zwischen Arbeitsplatz und Berufsbildungsanbieter trägt somit dazu bei, die berufliche Leistung mit dem übergeordneten Lernprogramm zu verknüpfen .

Der Arbeitgeber sollte relevante Informationen über Folgendes mitteilen:

- signifikante Lernfortschritte;
- erfolgreich demonstrierte Kompetenzen;
- Bereiche, die weiterer Übung bedürfen;
- Aktivitäten, die nicht angeboten werden konnten;
- Änderungen am geplanten WBL-Erlebnis;
- Schwierigkeiten, die die Teilnahme der Lernenden beeinträchtigen; und
- Bereiche, in denen zusätzliche Unterstützung durch Trainer hilfreich sein könnte.

Zum Beispiel:

Anmerkung des Arbeitgebers: Der Lernende versteht das Reservierungsverfahren, benötigt aber dennoch Unterstützung, wenn eine unerwartete Kundenanfrage den normalen Ablauf verändert.

Diese Informationen können dem Trainer helfen, eine geeignete nächste Lernaktivität zu identifizieren, wie z. B. zusätzliche Szenarioübungen oder Problemlösungsaufgaben.

Die Kommunikation sollte daher in beide Richtungen funktionieren:

Bühne	Beispiel für Fortschritt
Beobachtung	Der Lernende identifiziert die wichtigsten Schritte im Prozess
Unterstützte Teilnahme	Der Lernende bearbeitet ausgewählte Abschnitte mit Unterstützung
Geführte Übung	Der Lernende führt die Aufgabe aus, benötigt aber Hilfestellungen.
Überwachte Leistung	Der Lernende führt die Aufgabe durch, während der Mentor ihn beobachtet.
Größere Unabhängigkeit	Der Lernende führt eine angemessene Aufgabe mit reduzierter Unterstützung regelmäßig aus.

7. Beispiele für TourX WBL-Aktivitäten

Die Beispiele in diesem Abschnitt veranschaulichen, wie Lernziele in authentische Arbeitsabläufe umgesetzt werden können. Es handelt sich dabei nicht um festgelegte Aktivitäten, die jeder Arbeitgeber reproduzieren muss.

Die konkrete Aktivität sollte an den Lehrplan, den Kenntnisstand, den Arbeitsplatzkontext und die verfügbaren beruflichen Möglichkeiten des Lernenden angepasst werden.

7.1 Digitale Buchungs- und Reservierungssysteme

Digitale Buchungs- und Reservierungsprozesse bieten die Möglichkeit, digitale Kompetenz mit Kundenservice und betrieblichen Abläufen zu verknüpfen.

Möglicher Lernschwerpunkt

Je nach den jeweiligen Lernzielen können Lernende folgende Fähigkeiten entwickeln:

- den grundlegenden Reservierungsablauf verstehen;
- relevante digitale Systeme am Arbeitsplatz nutzen;
- Informationen korrekt eingeben und überprüfen;
- Organisationsabläufe befolgen ;
- angemessen mit Kunden oder Gästen kommunizieren; und
- auf alltägliche Probleme reagieren oder erkennen, wann Hilfe benötigt wird.

Beispiel für einen WBL-Fortschritt

Bühne	Mögliche Lernaktivität
Beobachten	Beobachten Sie, wie die Mitarbeiter Reservierungen bearbeiten und das Buchungssystem nutzen.
Helfen	Unterstützung ausgewählter Elemente des Reservierungsprozesses
Beaufsichtigte Praxis	Erledigen Sie routinemäßige Aufgaben im Zusammenhang mit Reservierungen mit Unterstützung
Größere Unabhängigkeit	Führen Sie geeignete Routineaufgaben mit reduzierter Unterstützung durch.
Reflektieren	Überprüfung von Genauigkeit, Kommunikation, Schwierigkeiten und Verbesserungspotenzialen

Verhalten beobachten .

Zum Beispiel:

- Wurde das korrekte Verfahren eingehalten?
- Wurden die Informationen korrekt eingegeben?
- Wurden alle notwendigen Details geprüft?
- War die Kommunikation professionell?
- Hat der Lernende erkannt, wann Unterstützung erforderlich war?

Eine einfache Reflexionsfrage lautet:

Welchen Teil des Reservierungsprozesses können Sie mittlerweile sicher abschließen, und wo benötigen Sie noch Unterstützung?

7.2 Nachhaltige Haushaltsführung und Ressourcenmanagement

Im Bereich Housekeeping und anderen operativen Bereichen bieten sich praktische Möglichkeiten, das Umweltbewusstsein und eine nachhaltige berufliche Praxis zu entwickeln.

Möglicher Lernschwerpunkt

Lernende können:

- Organisation angewandten Nachhaltigkeitspraktiken identifizieren ;
- geeignete ressourcenschonende Verfahren anwenden;
- Möglichkeiten zur Reduzierung unnötiger Abfälle erkennen ;
- umweltverträgliche Praktiken am Arbeitsplatz befolgen; und
- Über mögliche Verbesserungen nachdenken.

Beispiel einer WBL-Aktivität

Der Lernende erhält zunächst eine Einführung in relevante Nachhaltigkeitspraktiken am Arbeitsplatz.

Dann :

- Aktuelle Praxis beobachten
- relevante Verfahren anwenden
- Beobachtungen aufzeichnen oder besprechen
- mögliche Verbesserungen identifizieren
- Feedback erhalten

Ein Lernender könnte beispielsweise Praktiken untersuchen, die sich auf Folgendes beziehen:

Wasserverbrauch; Energieverbrauch; Wäsche- und Handtuchmanagement; Reinigungsmittel; Abfalltrennung; Reduzierung unnötigen Verbrauchs; oder andere für den Arbeitsplatz relevante Nachhaltigkeitspraktiken.

Der Lernende könnte anschließend auf Grundlage seiner Beobachtungen zwei realistische Verbesserungen identifizieren.

Der Mentor am Arbeitsplatz kann Folgendes besprechen:

1. Sind die Vorschläge realistisch?
Passen sie zu den Arbeitsabläufen? Welche Auswirkungen könnten sie haben?
Welche praktischen Hindernisse müssten berücksichtigt werden?

Damit geht die Aktivität über die bloße Anerkennung nachhaltiger Praktiken hinaus und zielt darauf ab, diese im Kontext anzuwenden und zu bewerten.

7.3 Kundenservice und Gästekommunikation

Tätigkeiten mit Kundenkontakt bieten Möglichkeiten zur Entwicklung von Kommunikationsfähigkeit, Servicebewusstsein, Problemlösungskompetenz und professionellem Verhalten .

Mögliche Aktivitäten

Je nach Lernbereitschaft könnte der Lernende Folgendes tun:

Gästeinteraktionen beobachten; effektive Kommunikationstechniken identifizieren; unter Aufsicht routinemäßige Informationen bereitstellen; bei Kundenanfragen helfen; an angemessenen Serviceinteraktionen teilnehmen; oder analysieren, wie komplexere Situationen gehandhabt werden.

Beispiel für einen progressiven Ansatz

Phase 1 Beobachtung

Der Lernende beobachtet eine professionelle Interaktion und konzentriert sich dabei auf Folgendes:

- wie der Gast begrüßt wird;
- der Gäste erkennt ;
- die verwendete Sprache und der Tonfall;
- wie Informationen erklärt werden; und
- wie die Interaktion abgeschlossen wird.

Phase 2 Unterstützte Teilnahme Der Lernende stellt mit Unterstützung eines Mentors ausgewählte Routineinformationen bereit.

Phase 3 Betreutes Praktikum Der Lernende gestaltet eine angemessene, routinemäßige Interaktion, während der Mentor beobachtet.

Feedback der Phase 4 Der Mentor bespricht spezifische Aspekte der Leistung.

„Sie haben die Informationen klar und verständlich vermittelt und einen professionellen Tonfall beibehalten. Vergewissern Sie sich beim nächsten Mal, dass der Gast alles verstanden hat, bevor Sie das Gespräch beenden.“

Reflexion in Phase 5 Was benötigte der Gast? Was haben Sie getan? Was hat funktioniert? Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

7.4 Teamarbeit und professionelle Kommunikation

Viele Aktivitäten im Tourismus- und Gastgewerbebereich hängen von einer effektiven Koordination zwischen Mitarbeitern und Abteilungen ab.

WBL bietet Lernenden daher authentische Möglichkeiten, Teamfähigkeit und professionelle Kommunikation zu entwickeln.

Mögliche Arbeitsplatzchancen

Der Lernende kann:

- an Teambesprechungen teilnehmen;
- die Kommunikation zwischen den Abteilungen beobachten;
- zu geeigneten Teamaktivitäten beitragen;

- relevante operative Informationen übermitteln;
- Mit Kollegen zusammenarbeiten, um eine Aufgabe zu erledigen;
- beobachten, wie Verantwortlichkeiten koordiniert werden; oder
- Überlegen Sie, wie die Kommunikation die Leistungserbringung beeinflusst.

Zum Beispiel:

Ein Lernender beobachtet, wie die Rezeption eine relevante Gästeanforderung an eine andere Abteilung weiterleitet und verfolgt, wie sich diese Information auf den nachfolgenden Service auswirkt.

Der Mentor kann dann Folgendes besprechen:

- Welche Informationen mussten mitgeteilt werden?
- Wer benötigte die Informationen?
- Wurde die Kommunikation klar und zum richtigen Zeitpunkt durchgeführt?
- Was könnte passieren, wenn die Kommunikation ausfällt?

Dies hilft dem Lernenden, Teamarbeit als Teil des Serviceprozesses zu sehen und nicht als abstrakte Soft Skill.

Kompetenz	Arbeitsplatz A	Arbeitsplatz B
Digitales Kundenmanagement	Hotelreservierungssystem	Reisebuchungsplattform
Kundenkommunikation	Hotelrezeption	Kundenanfrage des Reisebüros
Nachhaltigkeit	Ressourcenmanagement im Bereich Housekeeping	Reduzierung von Lebensmittelabfällen
Teamarbeit	Abteilungsübergreifende Hotelkoordination	Servicekoordination in kleinen Teams
Problemlösung	Gästeserviceproblem	Änderung der Reisevereinbarung
Alltagssituation am Arbeitsplatz	Verwandle es in WBL durch...	
Ein Mitarbeiter führt eine Aufgabe aus	Geben Sie dem Lernenden einen spezifischen Beobachtungsschwerpunkt.	
Ein Lernender unterstützt einen Mitarbeiter	ausgeübt wird.	
Der Lernende führt eine Routineaufgabe aus	Beachten Sie spezifische Leistungskriterien	
Es tritt ein Betriebsproblem auf	Besprechen Sie das Problem und mögliche Lösungsansätze.	
Aufgabe abgeschlossen	Geben Sie kurzes, spezifisches Feedback	
Der Lernende macht einen Fehler	Erklären, korrigieren, erneut üben und reflektieren	
Teamsitzung findet statt	Bitten Sie den Lernenden, zu erläutern, wie Informationen und Verantwortlichkeiten koordiniert werden.	

8. Tools und Vorlagen für Arbeitgeber

Die in diesem Abschnitt vorgestellten Tools sollen Arbeitgeber und Mentoren am Arbeitsplatz vor, während und nach dem arbeitsplatzbezogenen Lernen unterstützen. Sie können an die jeweilige Organisation und das spezifische TourX-Curriculum angepasst werden.

Sie sollen die Planung und Überwachung von WBL praktikabel gestalten und keinen unnötigen Verwaltungsaufwand verursachen.

8.1 Checkliste für Arbeitgeber vor dem WBL-Start

Nutzen Sie diese Checkliste, bevor der Lernende mit den Tätigkeiten am Arbeitsplatz beginnt.

Lernziel

- ☐ Ich verstehe den Zweck des arbeitsplatzbasierten Lernens.
- ☐ Ich kenne die relevanten Lernziele bzw. Kompetenzen.
- ☐ Ich verstehe, was der Lernende üben oder entwickeln soll.
- ☐ Alle unklaren Lernziele wurden mit dem Ausbilder/Berufsbildungsanbieter besprochen.

Arbeitsplatzvorbereitung

☐ Ein Mentor oder Vorgesetzter am Arbeitsplatz wurde benannt.

- ☐ Die relevanten Kollegen kennen den Lernenden und seine Rolle.
- ☐ Geeignete Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz wurden identifiziert.
- ☐ Das anfängliche Beteiligungsniveau des Lernenden wurde berücksichtigt.
- ☐ Relevante Arbeitsplatzverfahren und -anforderungen wurden identifiziert.

Vorbereitung der Lernenden

- ☐ Eine erste Einarbeitung am Arbeitsplatz ist geplant.
- ☐ Der Lernende wird wissen, wer sein Mentor/Betreuer ist.
- ☐ Die beruflichen Erwartungen werden erläutert.
- ☐ Relevante Anforderungen in Bezug auf Arbeitsplatz, Gesundheit und Sicherheit, Vertraulichkeit oder Betrieb werden erläutert.
- ☐ Der Lernende wird wissen, wann und wie er um Hilfe bitten kann.

Überwachung und Kommunikation

- ☐ Ich weiß, welche Aspekte der Lernleistung beobachtet werden sollten.
- ☐ Ich weiß, wie das Feedback erfolgen wird.
- ☐ Ich weiß, wie Fortschritte gegebenenfalls dokumentiert werden sollten.
- ☐ Ich weiß, an wen ich mich beim VET-Anbieter wenden muss.
- ☐ Gegebenenfalls wurden Punkte für Überprüfungen oder die Kommunikation vereinbart.

8.2 WBL-Aktivitätsplanungs-vorlage

Lernender: _____

Arbeitsplatz: _____

Arbeitsplatzmentor: _____

Kontakt zum Ausbilder/Tierarzt: _____

WBL-Zeitraum: _____

Planungselement	Details
Relevantes Lernergebnis / Kompetenz	
Aktivitäten am Arbeitsplatz	
Lernziel	
Was wird der Lernende tun?	
anfängliches Beteiligungsniveau	☐ Beobachten ☐ Unterstützen ☐ Angeleitetes Üben ☐ Beaufsichtigte Durchführung ☐ Mehr Selbstständigkeit
Anleitung erforderlich	
Was sollte beachtet werden?	
Nachweis des Lernens	
Feedback-Vereinbarungen	
Reflexionsaufgabe/Frage	

Nächster Schritt vereinbart**Vor Beginn der Aktivität**

Bestätigen:

- ☐ Die Aktivität ist für das Lernziel relevant.
- ☐ Die Aktivität ist authentisch und angemessen.
- ☐ Der Lernende versteht, was von ihm erwartet wird.
- ☐ Der erforderliche Grad an Aufsicht ist klar.
- ☐ Der Mentor weiß, worauf er achten muss.

8.3 Checkliste zur Einführung der Lernenden

Lernender: _____

Datum: _____

Mentor/Vorgesetzter: _____

Arbeitsplatzorientierung

- ☐ Einführung von Organisation und Arbeitsplatz
- ☐ Relevante Teammitglieder vorgestellt
- ☐ Die Rolle des Lernenden erläutert
- ☐ Erläuterung der Arbeitsbedingungen
- ☐ Erläuterung der Arbeitsplatzregeln und -verfahren
- ☐ Erläuterung der Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen
- ☐ Gegebenenfalls werden die Anforderungen an Vertraulichkeit und Daten erläutert.
- ☐ Relevante Systeme/Arbeitsbereiche eingeführt
- ☐ Erläuterung der Erwartungen an professionelles Verhalten
- ☐ Erläuterung der Kommunikationsverfahren
- ☐ Der Lernende weiß, an wen er sich bei Fragen wenden kann.

Lernorientierung

- ☐ Zweck des arbeitsplatzbasierten Lernens erläutert
- ☐ Relevante Kompetenzen besprochen
- ☐ Erste identifizierte Aktivitäten am Arbeitsplatz
- ☐ Erwartetes Beteiligungsniveau erläutert
- ☐ Erläuterung der Feedback-Regelungen
- ☐ Lernende erhalten die Möglichkeit, Fragen zu stellen

Zusätzliche Anmerkungen:

8.4 Checkliste zur Arbeitsplatzbeobachtung

Dieses Tool kann an das jeweilige Lernziel und die jeweilige Aufgabe am Arbeitsplatz angepasst werden.

Lernender: _____

Aktivität: _____

Datum: _____

Beobachter: _____

Relevantes Lernergebnis / Kompetenz:

Beteiligungsgrad

- ☐ Beobachtung
- ☐ Unterstützte Teilnahme
- ☐ Geführte Übung
- ☐ Überwachte Leistung
- ☐ Größere Unabhängigkeit

Beobachtung

Bereich	Beobachtet	Weiterer Entwicklungsbedarf	Nicht zutreffend
Versteht die Aufgabe	☐	☐	☐
Befolgt die entsprechenden Verfahren	☐	☐	☐
Wendet relevante Kenntnisse/Fähigkeiten an	☐	☐	☐
Setzt Werkzeuge/Systeme sachgemäß ein.	☐	☐	☐
Kommuniziert professionell	☐	☐	☐
Arbeitet effektiv mit anderen zusammen	☐	☐	☐
Reagiert angemessen auf Probleme	☐	☐	☐
Erkennt, wann Unterstützung erforderlich ist	☐	☐	☐
Reagiert auf Hinweise und Feedback.	☐	☐	☐
Zeigt angemessenes professionelles Verhalten	☐	☐	☐

Was wurde wirkungsvoll demonstriert?

Was bedarf weiterer Entwicklung?

Empfohlener nächster Schritt:

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

8.5 Feedbackprotokoll für den Arbeitsplatz

Lernender: _____

Aktivität am Arbeitsplatz: _____

Datum: _____

Mentor-Feedback

Was hat der Lernende getan?

Was wurde effektiv umgesetzt?

Was könnte verbessert werden?

Was sollte der Lernende beim nächsten Mal anders machen?

Reflexion der Lernenden

Was lief gut?

Was war schwierig?

Was werde ich beim nächsten Mal anders machen?

Vereinbarter nächster Schritt

8.6 Überprüfung des Lernfortschritts

Diese Vorlage kann zu einem vereinbarten Überprüfungszeitpunkt während des arbeitsplatzbasierten Lernens verwendet werden.

Lernender: _____

Überprüfungszeitraum: _____

Arbeitsplatzmentor: _____

Trainer/Ausbildungsanbieter : _ _____

Kompetenz- / Lernbereich	Arbeitsplatzmöglichkeit wird geboten	Aktueller Stand der Beteiligung	Fortschritt / Nachweis	Nächster Schritt
-----------------------------	---	------------------------------------	---------------------------	---------------------

Gesamtfortschritt

Bereiche mit Fortschritten:

Bereiche, in denen weiterer Übungsbedarf besteht:

Zusätzliche Lernmöglichkeiten erforderlich:

Gibt es irgendwelche Punkte, die mit dem Ausbilder/Berufsbildungsanbieter besprochen werden sollten?

8.7 WBL-Leistungsbeurteilungsvorlage

Die Beurteilung sollte sich auf die Lernergebnisse und die dem Lernenden tatsächlich zur Verfügung stehenden Arbeitsplatzaktivitäten beziehen.

Lernender: _____

Arbeitsplatz: _____

WBL-Zeitraum: _____

Mentor/Vorgesetzter: _____

Leistungsbeurteilung

Bereich	Konsequent demonstriert	Entwicklung	Erfordert weitere Übung	Nicht beobachtet / N/A
Relevante Kenntnisse am Arbeitsplatz	☐	☐	☐	☐
Durchführung relevanter Aufgaben	☐	☐	☐	☐
Folgende Verfahren	☐	☐	☐	☐
Professionelle Kommunikation	☐	☐	☐	☐
Teamarbeit	☐	☐	☐	☐
Problemlösung	☐	☐	☐	☐
Digitale Kompetenz, wo relevant	☐	☐	☐	☐
Nachhaltige berufliche Praxis, wo relevant	☐	☐	☐	☐
Professionelles Verhalten	☐	☐	☐	☐
Reaktion auf Feedback	☐	☐	☐	☐
Fähigkeit, mit angemessener Selbstständigkeit zu arbeiten	☐	☐	☐	☐

Belege / Kommentare

Hervorgehobene Stärken:

Bereiche mit weiterem Entwicklungspotenzial:

Empfohlene nächste Lernschritte:

8.8 Kommunikationsprotokoll zwischen Arbeitgeber und Ausbilder

Dieses Tool eignet sich, wenn eine kurze Aufzeichnung der Kommunikation zwischen dem Arbeitsplatz und dem Anbieter beruflicher Aus- und Weiterbildung sinnvoll ist.

Lernender: _____

Datum: _____

Arbeitgeber/Mentor: _____

Ausbilder/Vertreter der beruflichen Bildung: _____

Grund für die Kommunikation

- ☐ Regelmäßige Fortschrittsüberprüfung
- ☐ Deutliche Lernfortschritte
- ☐ Zusätzliche Unterstützung erforderlich
- ☐ Geplante Aktivität nicht verfügbar

- ☐ Umstellung auf WBL-Regelungen
- ☐ Bedenken hinsichtlich der Arbeitsleistung
- ☐ Sonstiges: _____

Wichtige Informationen

Vereinbarte Maßnahmen

Verantwortliche Person

Nachfolgetermin, falls erforderlich

8.9 Abschlussbesprechung des WBL

Am Ende des arbeitsplatzbasierten Lernens können Arbeitgeber, Lernende und Berufsbildungsanbieter gemeinsam die erzielten Ergebnisse überprüfen und weitere Entwicklungsbedürfnisse ermitteln.

Arbeitgeber-/Mentorenbewertung

- ☐ Der Lernende hatte Möglichkeiten, die für die angestrebten Kompetenzen relevant waren.
- ☐ Es wurde für angemessene Aufsicht und Anleitung gesorgt.
- ☐ Der Lernende hat in einem oder mehreren Bereichen der beruflichen Praxis Fortschritte erzielt.
- ☐ Während des WBL wurde Feedback gegeben.
- ☐ Relevante Lernfortschritte wurden dem Berufsbildungsanbieter mitgeteilt.
- ☐ Alle Kompetenzen, die nicht ausgeübt werden konnten, wurden identifiziert.

Abschließende Reflexionsfragen

Für den Arbeitgeber / Mentor

1. Welche Fortschritte hat der Lernende gezeigt?
2. Welche Tätigkeiten am Arbeitsplatz waren besonders wertvoll?
3. Wo besteht weiterer Entwicklungsbedarf?
4. Gab es Kompetenzen, die an diesem Arbeitsplatz nicht ausgeübt werden konnten?

Für den Lernenden

1. Was kann ich jetzt mit mehr Zuversicht tun?
2. Welche Lernerfahrung am Arbeitsplatz war für Sie am nützlichsten?
3. Welches Feedback hat mir geholfen, mich zu verbessern?
4. Welche Kompetenz muss ich als Nächstes entwickeln?

Für den Ausbilder / Berufsbildungsanbieter

1. In welchem Zusammenhang stehen die Erkenntnisse aus der Praxis mit den Lernzielen?
2. Welche Weiterbildung oder Übung ist erforderlich?

3. Was sollte der nächste Entwicklungsschritt des Lernenden sein?

Kurzübersicht für Arbeitgeber

Der gesamte Arbeitgeberprozess lässt sich wie folgt zusammenfassen :

1. Verstehen, was der Lernende entwickeln soll?
2. Planen Sie, welche authentischen Arbeitsplatzaktivitäten dies unterstützen können?
3. Sind Lernende und Arbeitsplatz bereit für die jeweilige Aufgabe?
4. Unterstützung: Welche Anleitung und Aufsicht benötigt der Lernende?
5. Beobachten Sie: Was demonstriert der Lernende in der beruflichen Praxis?
6. Feedback: Was ist effektiv und was sollte verbessert werden?
7. Reflexion: Was hat der Lernende aus der Erfahrung gelernt?
8. Rückblick: Welche Fortschritte wurden erzielt und wie sollte es weitergehen?

Ziel ist es nicht, Arbeitgeber zu Ausbildern oder Prüfern zu machen. Vielmehr soll eine strukturierte Partnerschaft geschaffen werden, in der der Arbeitsplatz authentische Möglichkeiten für Lernende bietet, die im Rahmen von TourX erworbenen Kompetenzen zu üben , zu demonstrieren und zu festigen.

9. Fazit – Schlüsselprinzipien für effektives arbeitsplatzbasiertes Lernen

Effektives arbeitsplatzbezogenes Lernen bei TourX basiert auf einer klaren Verbindung zwischen Lernergebnissen, authentischen Möglichkeiten am Arbeitsplatz, angemessener Unterstützung der Lernenden, Beobachtung, Feedback und Reflexion.

Arbeitgeber und Mentoren am Arbeitsplatz spielen in diesem Prozess eine Schlüsselrolle, indem sie Lernende befähigen, berufsbezogene und übergreifende Kompetenzen in authentischen Tourismus- und Gastgewerbeumgebungen anzuwenden. Dies umfasst auch den Bereich der Soft Skills, durch den Kompetenzen wie Kommunikation, Zusammenarbeit, Kundenservice, Resilienz, kritisches Denken und Konfliktlösung durch praktische Erfahrung am Arbeitsplatz gestärkt werden können.

Ziel ist es nicht nur, Einblicke in die Arbeitswelt zu ermöglichen, sondern strukturierte Gelegenheiten für Lernende zu schaffen, ihre Kompetenzen schrittweise zu entwickeln und unter Beweis zu stellen. Die effektive Zusammenarbeit zwischen Lernenden, Arbeitgebern und Berufsbildungsanbietern gewährleistet, dass die Praxiserfahrung ein integraler Bestandteil des gesamten Lernprozesses bei TourX wird.

10. Referenzen und TourX-Ressourcen

Die folgenden TourX-Projektressourcen und europäischen Referenzmaterialien unterstützen den arbeitsplatzbasierten Lernansatz und die in diesem Handbuch vorgestellten praktischen Hinweise.

TourX-Projektressourcen

TourX – CoVEs für die Tourismusbranche. *TourX Hospitality Labs Kompetenzbasierte Lehrpläne.* Projekt-Nr. 101056184.

TourX – CoVEs für die Tourismusbranche. *Arbeitsplatzbasiertes Lernen und seine Rolle in den TourX Hospitality Labs: Entwicklung eines arbeitsplatzbasierten Lernprogramms einschließlich eines Pools von Aktivitäten/Aufgaben und eines Überwachungs- und Leistungsbeurteilungsinstruments.*

TourX – CoVEs für die Tourismusbranche. *TourX-Leitfaden für Lernende.*

TourX – CoVEs für die Tourismusbranche. *TourX Trainerhandbuch.*

TourX – CoVEs für die Tourismusbranche. *Hospitality Labs Toolbox für Exzellenz.*

TourX MOOC-Plattform. [TourX MOOC](#)

TourX-Projektwebsite. [TourX – CoVEs für die Tourismusbranche](#)

Europäische Referenzressourcen

Europäische Kommission. *Europäischer Qualifikationsrahmen (EQF).* Europäischer Referenzrahmen zur Unterstützung des Vergleichs von Qualifikationen und Lernergebnissen über verschiedene Qualifikationsstufen hinweg.

Cedefop – Europäisches Zentrum für die Entwicklung der Berufsbildung.
Ressourcen zur beruflichen Bildung und zum arbeitsplatzbasierten Lernen.

Verwandte TourX-Leitfäden

Das Arbeitgeberhandbuch ist Teil des umfassenderen **TourX-Leitfadenpakets**. Es ergänzt:

TourX-Lernleitfaden

TourX Trainerhandbuch

TourX Train-the-Trainer-Leitfaden

Zusammen unterstützen diese Ressourcen die Koordination von Lernen, Ausbildung und Praxis am Arbeitsplatz im Rahmen des TourX-Lernprozesses.