

Konzept zur Durchführung einer Ausbildungseinheit

Ausbilderin:

Ausbildungsberuf:
Restaurantfachfrau

Thema der Ausbildungseinheit:
Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis:

1. Betriebliche Ausgangssituation
Adressatenbeschreibung
Unternehmensbeschreibung
Ausbilderin
2. Thema der Ausbildungseinheit
Richtziel
Grobziel
Feinziel
3. Benötigte Ausbildungsmittel
4. Ausbildungsmethode
5. geförderte Schlüsselqualifikation
6. Ausblick

1. Betriebliche Ausgangssituation

Auszubildendenbeschreibung:

Die Auszubildende, **AZUBI AZUBI NACHNAME-AZUBI NACHNAME**, ist 19 Jahre alt und hat nach ihrer erworbenen mittleren Reife die Ausbildung zur Restaurantfachfrau in unserem Hause begonnen. Sie befindet sich am Anfang des 2. Ausbildungsjahres. Die gesamte Lehrzeit beträgt 3 Jahre. Die Berufsschule besucht sie im 14-tägigem Rhythmus 1 bzw. 2 mal wöchentlich. Die für das Arbeiten im Service und auch am Gast relevanten Grundkenntnisse wurden bereits sowohl in der Berufsschule, als auch im Betrieb vermittelt. Die Auszubildende ist eine motivierte Mitarbeiterin. **In der Vergangenheit konnte ich beobachten, dass sie anfängliche Ängste, auf Gäste zuzugehen, mittlerweile überwunden und deutlich an Selbstvertrauen gewonnen hat.**

In Gesprächen konnte ich feststellen, dass Sie zu Beginn der Ausbildung noch unsicher über die Berufswahl war. In den vergangenen Monaten hat sich ihr Berufswunsch bestätigt, so dass sie in wachsendem Maße eigene Motivation zeigt. Sie möchte ihre Ausbildung erfolgreich abschließen, um abschließend im Beruf zu bleiben.

Ich konnte beobachten, dass AZUBI eher ein kommunikativer Lerntyp, was sie mir auch bestätigt hat.

Unternehmensbeschreibung:

Das Unternehmen BETRIEB steht mit ca. xxxx Mitarbeitern, an xx verschiedenen Standorten in Deutschland, für Freizeitangebote rund ums Wasser, Wärme & Wellness.

Im BETRIEB in STADT gibt es zusätzlich ein gehobenes Restaurant mit ca. xxx Sitzplätzen im Innen- und Außenbereich. Hier findet auch die Ausbildung zum Restaurantfachmann bzw. zur Restaurantfachfrau statt.

Ausbilderin

Nach einer Ausbildung zur Restaurantfachfrau und einer weiteren Ausbildung zur xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, arbeite hier seit dem 06.10.xxxx als Restaurantfachfrau solche im BETRIEB. Zurzeit bin ich xx Jahre alt.

Zukünftig obliegt mir die Verantwortung, mit der Unterstützung von 2 Ausbildungsbeauftragten, für die Auszubildenden zur Restaurantfachfrau bzw. zum Restaurantfachmann.

Ausbildungsort

In der Regel findet die Ausbildung im Restaurant, sowie in der Küche statt. Da dies die zentralen Orte der Ausbildung und alle Arbeitsmittel vorhanden sind. Vorbereitung der Ausbildungseinheit:

Für die heutige Ausbildungseinheit, mit dem Thema Beschwerdemanagement inform eines Rollenspiels, habe ich mir den Schulungsraum reserviert, in dem uns unter anderem ein Tisch zur Verfügung steht. Ungestört vom laufenden Geschäft im Restaurant kann hier ein Rollenspiel durchgeführt werden. Somit sind lernhinderliche Unterbrechungen ausgeschlossen.

AZUBI ist über Inhalt und Ziel der Ausbildungseinheit rechtzeitig informiert worden, damit sie sich vorbereiten kann.

Da die biologische Leistungskurve am Vormittag ihren Höhepunkt erreicht, plane ich die Ausbildungseinheit in dieser Zeit. In der Regel ist die Konzentrations- und Leistungsfähigkeit um diese Tageszeit am höchsten. Im Anschluss werden abschließende Ergebnisse zusammengefasst und ggf. eine Lernerfolgskontrolle durchgeführt.

Für die gesamte Ausbildungseinheit plane ich XXX Stunden.

Thema:

Das heutige Thema befasst sich mit dem Beschwerdemanagement.

Lernziele:

Richtlernziel:

Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf gemäß §4 Abs. 2

Groblernziel:

- a) Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen
- d) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten sowie gäste- und unternehmensorientierte Lösungen aufzeigen

Feinlernziel:

Nach dieser Ausbildungseinheit kennt die Auszubildende sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten, die zu einer gäste- und unternehmensorientierten Lösung führen. Darüber hinaus hat sie nun die Möglichkeiten ihre **Handlungskompetenzen** zu verbessern.

Kognitives Lernziel

Die Auszubildende kennt die Abläufe eines Reklamationsgespräches und versteht möglichen wirtschaftlichen Folgen von schlechtem Beschwerdemanagement.

Affektives Lernziel

Die Auszubildende kann nun zukünftig auf eine Reklamation freundlich, angemessen und selbstsicher reagieren. Sie wird ein Gefühl dafür entwickeln, individuell auf Gäste zu einzugehen. Dabei verinnerlicht sie die Bedeutung von gutem Beschwerdemanagement für den Kunden und auch für die Kollegen.

Psychomotorisches Lernziel

Ein psychomotorisches Lernziel steht hier nicht im Vordergrund.

3. Benötigte Arbeitsmittel:

Als Räumlichkeit ein Schulungs- und Seminarraum zur Verfügung stehen. Dieser beinhaltet eine Videokamera. Desweiteren liegt ein Stift und ein Schreibblock für evtl. Notizen bereit. Außerdem wird der Tisch gedeckt sein um eine möglichst authentische Situation zu erzeugen. Menükarten liegen ebenfalls bereit.

4. Ausbildungsmethode:

Ich habe mich bei dieser Ausbildungseinheit für ein Rollenspiel entschieden. Es eignet sich sehr gut, um Beschwerdesituationen möglichst real herstellen und praktisch darauf reagieren zu können. Der theoretische Unterricht in der Berufsschule liegt dem zu Grunde.

Im Gegensatz zu einem formellen Rollenspiel gibt es bei einem informellen Rollenspiel kein "Drehbuch". Ich entscheide mich für das informelle Rollenspiel. Zunächst beginne ich die Ausbildungseinheit mit einer kurzen Begrüßung und erkundige mich nach dem Wohlbefinden. Das gewährleistet eine angenehme Lernatmosphäre. Danach benenne ich das Thema und erkläre ihr, wie wir in einzelnen Schritten vorgehen werden. Jetzt werde ich der Auszubildenden den Fall schildern und sie bitten eine Darstellung zu improvisieren. Ich werde ihr zunächst die Spielregeln erläutern und die Umgangsweise miteinander besprechen. Das gibt ihr die Möglichkeit, eventuelle Ängste und Befürchtungen abzubauen und schafft eine lockere Atmosphäre. Da die Rolle des Beobachters fehlt wird eine Kamera mitlaufen.

Als nächsten Schritt werde ich die Auszubildende bitten, sich in die Rolle der Restaurantfachfrau zu versetzen, ich werde die des "unangenehmen" Gastes einnehmen. Ausgangspunkt wird eine Reklamation sein. Während dieses ersten

Rollenspiels bekomme ich die Möglichkeit, vorhandene Kenntnisse und auch Defizite in der Sprach- und Ausdrucksweise festzustellen. Vorhandene Kenntnisse können ausgebaut und Defizite gemindert bzw. abgestellt werden.

Die Auszubildende bekommt in der Interaktionsphase (Spielphase) die Möglichkeit innerhalb ihrer Kompetenzen zu reagieren. Fehler sind hierbei erlaubt und teilweise auch erwünscht. Danach werden die Rollen getauscht. Nochmals werden wir eine Interaktionsphase durchführen. Im Anschluss an diese werden wir uns in der Auswertungsphase beide Videos ansehen und auswerten. Positive sowie negative Verhaltensweisen werden besprochen und argumentiert. Vor allem negative Verhaltensweisen werden aufgedeckt und die Auszubildende bekommt die Chance ihr eigenes Verhalten zu überprüfen und neue Lösungsansätze zu finden. Dies führt zu dem Ziel, dass sich negative Verhaltensweisen in Positive umkehren.

Wir werden nun eine 3. Interaktionsphase durchführen, um die gelernten Erkenntnisse zu vertiefen und zu festigen. Nun wird die Auszubildende aus ihrer Rolle entlassen und in einem abschließenden Gespräch werden wir die Ergebnisse zusammenfassen.

5. Geförderte Schlüsselqualifikation:

Durch das Zusammenspiel der richtigen Umgangsweise mit Gästen, der emotionalen Seite in solchen Situationen und der korrekten Vorgehensweise, weiß sie nun, welche einzelnen Schritte notwendig sind und wie und mit welchem Kollegen sie während und nach einer Reklamation kommunizieren und zusammenarbeiten muss. Deshalb eignet sich diese Ausbildungseinheit besonders dafür, die **HIER DIE SPEZIELLE KOMPENTENZ NENNEN** zu fördern.

6. Ausblick und Lernerfolgssicherung

AZUBI wird in den folgenden Wochen mit mir bzw. den Ausbildungsbeauftragten passiv in Reklamationsgespräche eingebunden.

Zur Sicherung des Lernerfolgs fasst AZUBI das Rollenspiel und die begleitenden Erklärungen zusammen. Dafür nutzt sie das Ausbildungsnachweisheft.