

PRAXISAUFTRAG CONCIERGE MYSELF FACHSEMESTER

Stand 2020 | Version 2.0

1. Ausgangslage

Sie haben sich im ersten Teil dieses Semesters neben den fachlichen Inhalten umfassend mit den überfachlichen Thematiken auseinandergesetzt. Nun beginnen Sie mit Ihrem Praktikum – die beste Möglichkeit, um das Erlernte auszuprobieren. Damit Sie auch im Bereich der überfachlichen Kompetenzen von diesem Praktikum profitieren, erhalten Sie einige begleitende Aufgaben.

2. Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Praktikumsvertrag

Stellen Sie sicher, dass Sie den Praktikumsvertrag **vor Beginn** des Praktikums an die Praktikumsleitung (per E-Mail an simone.rogge@shl.ch oder per Post) zur Genehmigung einreichen (Gemäss Praktikumsordnung 4.1 Abs. 3). Den offiziellen Praktikumsvertrag finden Sie auf unserer Website unter www.shl.ch/de-ch/studium/Student-Services/downloads (Studium → Student Services → Download Center → Praktika).

Teilaufgabe 2: Zielsetzungen und Ablauf

Führen Sie zu Beginn Ihres Praktikums ein Gespräch mit Ihrem Praktikumsbetreuer/Ihrer Praktikumsbetreuerin. Legen Sie im Rahmen dieses Gesprächs Ziele für das Praktikum fest und besprechen Sie noch einmal den Praktikumsablauf und Ihre konkreten Aufgaben. Füllen Sie anschliessend das Dokument **«Zielsetzungen und Praktikumsverlauf»** aus. Dieses Dokument finden Sie auf unserer Website unter www.shl.ch/de-ch/studium/Student-Services/downloads (Studium → Student Services → Download Center → Praktika). Senden Sie das Dokument bis zwei Wochen nach Vertragsbeginn per E-Mail an die Praktikumsleitung (simone.rogge@shl.ch).

Teilaufgabe 3: Werkschau

Während Ihrer Praktikumszeit sind Sie verpflichtet, **drei Werkschau-Beiträge** direkt an den Ihnen zugeteilten Coach aus dem SHL Team zu senden. Wer Ihr Coach ist, entnehmen Sie der Liste **«Zuteilung Coach»**, welche Sie nach dem Semester per E-Mail von der Leitung Praktika erhalten. Die Werkschau-Beiträge dienen der Reflexion sowie der Praktikumszielerreichung.

a) Was erwarten wir von Ihnen?

Drei Reflexionsberichte/Werkschau-Beiträge zu den nachfolgend aufgeführten Themen (Reihenfolge kann geändert werden). Erstellen Sie jeweils einen Bericht pro Thema:

Semester 1

- ▀ Wertschätzend kommunizieren
- ▀ Informationen weitergeben und einholen
- ▀ Sich gut im Team bewegen

Semester 2

- ▀ Effektiv und effizient arbeiten
- ▀ Sich Ruhephasen gönnen
- ▀ Mit Stresssituationen umgehen

Semester 3

- ▀ Dienstleistungsorientiertes auftreten
- ▀ Kundengespräche erfolgreich führen
- ▀ Interaktion mit anderen Kulturen gestalten

Semester 4

Die Details entnehmen Sie aus dem Dokument Praxisauftrag Concierge Myself Kadersemester.

b) Möglicher Aufbau einer Reflexion

- ▀ **Beschreibung:** Sie erläutern Schritt für Schritt Ihre persönliche Entwicklung im fachlichen sowie sozialen Bereich. Was haben Sie erlebt und welche Erkenntnisse ziehen Sie daraus? Zunächst beschreiben Sie einen Problembereich. Wo hat das Ereignis stattgefunden und wer war beteiligt? Wie wurde mit dem Ereignis umgegangen? Wurde ein Lösungsansatz gefunden? In welchen Schritten wurde der Lösungsansatz herbeigeführt?
- ▀ **Analyse:** Nach der Beschreibung untersuchen Sie, wie Ihr Lösungsansatz funktioniert hat. Konnten Sie die Lernstrategien und Theorie anwenden? Wie funktionierten die Strategien und haben Sie diese im Verlaufe der Zeit verändert und angepasst? Wie haben sich diese Änderungen auf die Arbeit ausgewirkt? Welche Veränderungen haben sich allenfalls im Team ergeben?
- ▀ **Beurteilung:** In der Beurteilung legen Sie dar, warum Ihr Lösungsansatz funktioniert hat oder nicht. Zur Beurteilung gehört auch immer ein Ausblick auf die nächste Anstellung. Warum ist das Ergebnis gut oder schlecht ausgefallen? Wie hängen Ergebnis und Strategieauswahl zusammen? Was müssen Sie, der Betrieb oder das Team ändern? Wie wollen Sie das nächste Mal vorgehen? Wie wollen Sie sich vorbereiten? Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten und die Kompetenz dazu hätten?

c) Form

Die Form, in welcher die Beiträge eingereicht werden, steht Ihnen frei. Bitte wenden Sie verschiedene Methoden für die drei Werkschau-Beiträge an, wie beispielsweise Text, Skizzen, Zeichnungen, Bilder, Power Point, Videos, Tonaufnahmen, usw. Es wird erwartet, dass der Umfang und die Sprache dem Niveau einer SHL-Arbeit entsprechen.

Das Deckblatt muss zwingend folgende Informationen beinhalten:

- ▀ Titel (Werkschau-Beitrag z.B. Praktikum 1 Küche)
- ▀ Thema
- ▀ Name, Vorname, Geburtsdatum
- ▀ Start- und Enddatum Praktikum
- ▀ Name und Adresse Praktikumsbetrieb

d) Zeitpunkt

Der erste Beitrag sollte ca. ein bis zwei Monate nach Start des Praktikums an den Coach eingereicht werden. So hat ihr Coach die Möglichkeit, Ihnen Rückmeldung zu geben damit Sie sich in den weiteren Beiträgen verbessern können. Alle Beiträge müssen innerhalb der Praktikumszeit, spätestens zwei Wochen vor Eintritt in das nächste Semester eingereicht sein. Bedenken Sie, dass Ihr Coach nach Einreichung der Beiträge zwei bis vier Wochen Zeit für die Rückmeldung benötigt.

e) Bewertungskriterien

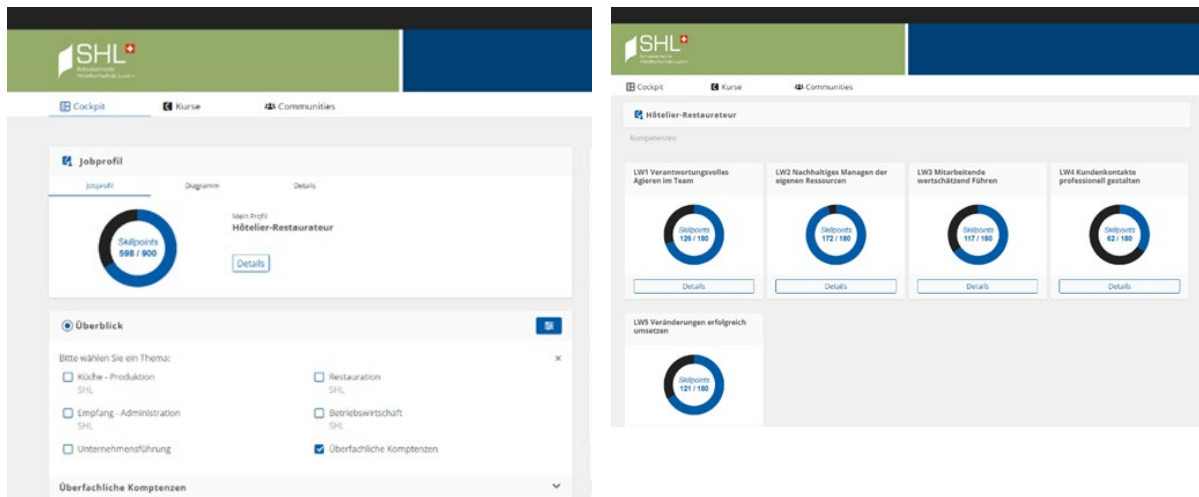
- ▀ Zuverlässigkeit/Pflichtbewusstsein: Wurden alle Fristen eingehalten?
- ▀ Methodenwahl, -einsatz und -vielfalt: Ist eine sinnvolle und passenden Methode gewählt?
- ▀ Menge, Verständlichkeit, Korrektheit: Ist die Menge des Inhaltes ausreichend? Entspricht der Inhalt dem erwartetem Semester Niveau?
- ▀ Transfer, Reflexion: Wurde das Thema der Lernwelt verstanden und aufgegriffen? Erkennt man eine persönliche Reflexion in Bezug auf das Thema?

f) Bestanden – Nichtbestanden

Mit Hilfe eines allgemein gültigem Bewertungstools (gemäß den oben erwähnten Bewertungskriterien) wird Ihr Coach entscheiden, ob der Werkschaubeitrag bestanden ist oder noch einmal überarbeitet werden muss. Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass alle drei Beiträge vor Eintritt in das nächste Semester bestanden sind. Sehr spannende und gelungene Beiträge wird die Schulleitung nach Absprache mit Ihnen öffentlich publizieren. Bei Nichterfüllen zieht die Schulleitung eine Verschiebung des Semesters in Betracht. Weiter wird ein Kommentar/Eintrag auf dem Leistungsnachweis hinterlegt.

Teilaufgabe 4: Selbst- und Fremdeinschätzung

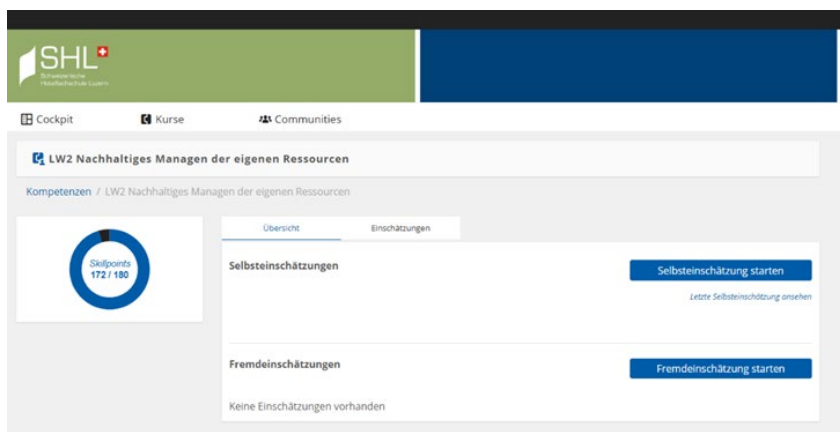
Füllen Sie Ihre **Selbsteinschätzung** gemäss Kompetenzraster bis **spätestens zwei Wochen** vor Praktikumsende aus. Die Dokumente befinden sich auf Ihrem persönlichen Campus Profil <https://shl.swisslearninghub.com/dashboard/>



The screenshot shows the SHL dashboard with a navigation bar (Cockpit, Kurse, Communities) and a main content area. On the left, there is a 'Jobprofil' section for 'Hötelier-Restaurateur' with a skill score of 588 / 900. Below it is an 'Überblick' section with a list of topics and checkboxes for 'Überfachliche Kompetenzen'. On the right, there is a 'Hötelier-Restaurateur' section with a grid of four competencies: LW1 Verantwortungsvolles Agieren im Team (Skillpoints 128 / 180), LW2 Nachhaltiges Managen der eigenen Ressourcen (Skillpoints 172 / 180), LW3 Mitarbeitende wertschätzend Führen (Skillpoints 117 / 180), and LW4 Kundenkontakte professionell gestalten (Skillpoints 62 / 180). Each competency has a 'Details' button. Below the grid, there is a section for 'LW5 Veränderungen erfolgreich umsetzen' with a skill score of 121 / 180.

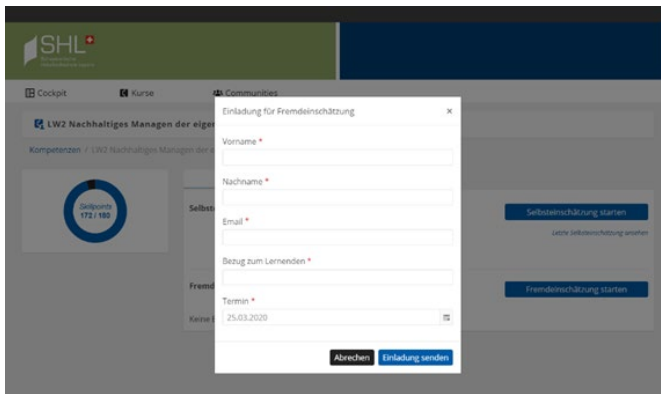
In der Detailansicht <https://shl.swisslearninghub.com/skill/competence/list> klicken Sie auf «**Details**» bei der entsprechenden Lernwelt, welche Sie bearbeiten möchten.

Hier können Sie direkt Ihre **Selbsteinschätzung** durchführen.



The screenshot shows the SHL dashboard with a navigation bar (Cockpit, Kurse, Communities) and a main content area. The main content area is titled 'LW2 Nachhaltiges Managen der eigenen Ressourcen' and shows a skill score of 172 / 180. Below the skill score, there is a 'Selbsteinschätzung' section with a 'Selbsteinschätzung starten' button and a link to 'Letzte Selbsteinschätzung ansehen'. There is also a 'Fremdeinschätzung' section with a 'Fremdeinschätzung starten' button. At the bottom, it says 'Keine Einschätzungen vorhanden'.

Über das gleiche Portal versenden Sie auch die **Fremdeinschätzung**. In dem Sie auf «Fremdeinschätzung starten» klicken und dann die Daten der für Sie zuständigen Person im Praktikumsbetrieb eintragen. Der/die Praxisbetreuer/in erhält eine E-Mail und kann die Einschätzung für Sie direkt über das System vornehmen.



WICHTIG: SIE SIND DAFÜR VERANTWORTLICH, DASS DIE FREMD- SOWIE SELBSTEINSCHÄTZUNG ZEITGERECHT EINGEREICHT WERDEN.

Unser Tipp: Senden Sie die Einschätzung doch direkt zu Beginn des Praktikums an Ihre Betreuungsperson im Betrieb und setzen den Termin zur Retournierung passend auf **spätestens zwei Wochen vor dem Praktikumsende**. Die Selbst- und Fremdeinschätzung sind **nach Praktikumsende** umgehend einzureichen, spätestens jedoch **vor Eintritt** in das nächste Semester. Es wird sowohl für die Fremd- wie auch für die Selbsteinschätzung ein Eintrag auf Ihrem persönlichen Kompetenzraster/Leistungsnachweis resultieren.

3. Hinweis zur Lösung

Sobald alle Teilaufgaben als erledigt fristgerecht deklariert werden, sind die Voraussetzungen für den Eintritt in das nächste Semester gegeben. Das Praktikum gilt als abgeschlossen und die Auswertungen stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung.

4. Organisation

Folgende Zusammenstellung der Fristen dienen Ihnen zum Bestehen des Praktikums und zur Zulassung in das nächste Semester:

Praktikumsvertrag	bis vor Beginn des Praktikums per E-Mail an die Praktikumsleitung
Zielsetzungen und Ablauf	bis spätestens zwei Wochen nach Beginn des Praktikums per E-Mail an die Praktikumsleitung
Drei Werkschau-Beiträge	während der gesamten Praktikumszeit per E-Mail an Ihren Coach
Selbst- und Fremdeinschätzung	bis zwei Wochen nach Ende des Praktikums, spätestens vor Eintritt in das nächste Semester