

## KOMPETENZRASTER FREMDEINSCHÄTZUNG

### Conciierge Myself

Vorname / Name

des/der Praktikant/in:

---

Vorname / Name

des / der Vorgesetzten:

---

Position

des / der Vorgesetzten:

---

Die Fremdeinschätzung wurde wahrheitsgetreu ausgefüllt:

Unterschrift des / der Vorgesetzten

---

### Semester 2 Restauration: Nachhaltiges Managen der eigenen Ressourcen

Im Folgenden haben Sie die Möglichkeit, eine Einschätzung der Kompetenzen des Praktikanten/der Praktikantin vorzunehmen. Die Einschätzung gliedert sich in folgende Themen:

- Fachkompetenz
- Methodenkompetenz
- Sich Ruhephasen gönnen
- Mit Stresssituationen umgehen
- Effektiv und effizient Arbeiten

Bitte denken Sie daran, dass es sich hierbei um eine Standortbestimmung handelt. Der/die Praktikant/in wird die exakt gleichen Fragen in Form einer Selbsteinschätzung vornehmen. Schätzen Sie bei jeder Kompetenz ein, in wie weit der/die Praktikant/in diese erfüllt. Bitte erläutern Sie anhand von Beispielen, was er/sie bereits gut beherrscht und wo Sie für die Zukunft noch Entwicklungspotential sehen. Besprechen Sie Ihre Einschätzung gemeinsam mit dem/der Praktikant/in **ca. 2 Wochen** bevor die Praktikumszeit zu Ende geht.

Der/die Praktikant/in profitiert am meisten, wenn Sie eine ehrliche Einstufung über die erbrachte Leistung vornehmen. Die Ergebnisse werden nach Einreichung durch den/die Praktikant/in an die SHL in den persönlichen Kompetenzraster/Leistungsnachweis eingefüllt. Daraus resultiert ein weiterer Nachweis in den Bereichen der Sozial- und Selbstkompetenzen für den/die Studierende als Ergänzung zu dem bereits während dem Semester erarbeiteten Wissensteil, welcher in Form von Wissenschecks (Onlinetests) durchgeführt wurde.

Der/Die Studierende hat im Anschluss die Möglichkeit, einen Bericht zu verfassen und diesen an den Mentor/Coach der SHL einzureichen. In dem Bericht geht es ausschliesslich darum, Fähigkeiten auszubauen, Massnahmen dafür zu planen und die Resultate der Fremd- sowie Selbsteinschätzung zu reflektieren.

Besten Dank für Ihre Unterstützung und wertvolle Mitarbeit.

**Information:** Im Folgenden wird der/die Studierende nur noch als Praktikant in männlicher Form bezeichnet. Dies dient der Verkürzung und Vereinfachung der Texte und steht für die weibliche als auch männliche Form.

## 1 FACHKOMPETENZ

### 1.1 EINHALTEN VON ZEITLICHEN VORGABEN:

- ▀ Sein Arbeitstempo entspricht den Vorgaben des Betriebes.
- ▀ Er kommt seinen Aufgaben nach und generiert keinen Mehraufwand für seine Teamkollegen.
- ▀ Die Arbeiten erledigt er innerhalb der Arbeitszeit und generiert keine Überstunden.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 1.2 THEORETISCHE KENNTNISSE AKTIV IN DIE PRAXIS EINSETZEN:

- ▀ Er wendet die erlernten Servicetechniken korrekt und effizient an.
- ▀ Er wendet die zur Verfügung stehenden elektronischen Geräte einwandfrei an.
- ▀ Er beurteilt Qualität, Einsatzmöglichkeiten und Herkunft der Getränke und kennt sich in Weinkunde sehr gut aus.
- ▀ Er setzt den Grundsatz „First In - First Out“ konsequent um.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 2 METHODENKOMPETENZ

### 2.1 GESTALTUNG DES ARBEITSPLATZES AUF GEEIGNETE WEISE:

- ▀ Er richtet die Mise en Place optimal ein.
- ▀ Vor Beginn der Arbeit legt er alle nötigen Hilfsmittel bereit.
- ▀ Er bereitet sämtliche Geräte für deren Einsatz entsprechend vor (z.B. Kassensystem, EC-Gerät).

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 2.2 GESTALTUNG PERSÖNLICHER LERNPROZESSE AUF EFFEKTIVE WEISE:

- ▀ Er macht sich Notizen zu Serviceabläufen und Arbeiten vor dem Gast.
- ▀ Er beobachtet den Vorgesetzten bei der Anwendung von Standards im Betrieb.
- ▀ Er dokumentiert seine Notizen mit Fotos oder anderen Medien.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

### 3 EFFEKTIV UND EFFIZIENTES ARBEITEN

#### 3.1 EINHOLEN VON VOLLSTÄNDIGEN ARBEITSAUFTRÄGEN:

- ▀ Wenn er einen Auftrag entgegennimmt, machen er sich Notizen.
- ▀ Er überprüft, ob alle W-Fragen (z.B. Wozu dient der Arbeitsauftrag? Wann muss der Auftrag erfüllt sein? Womit soll ich den Auftrag erfüllen? Wie soll das Resultat aussehen?) beantwortet sind.
- ▀ Fehlen Informationen, fragt er nach, damit ihm alles klar ist.
- ▀ Er legt mit der Bearbeitung des Auftrages erst los, wenn er alle nötigen Informationen hat.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

### 3.2 LÄNGERFRISTIG PRIORITÄTEN SETZEN:

- ▀ Wenn er mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen muss, entscheidet er, welche Aufgaben die wichtigsten sind.
- ▀ Er investiert für die Prioritätensetzung 20% seiner Zeit und das Ergebnis macht 80% aus.
- ▀ Er kategorisiert die ertragreichsten Kunden, Dienstleistungen oder Produkte nach der «A=sehr wichtig, B=wichtig und C=Routineaufgaben» Analyse.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				



### 3.3 ERSTELLUNG VON STRUKTURIERTER TAGESPLANUNG:

- ▀ Durch seine Routine gelingt es ihm, für die Planung nicht mehr als 10 Minuten aufzuwenden.
- ▀ Mit der ALPEN-Methode schaffe er sich langfristig einen guten Überblick über die Gesamtheit der Aufgaben und seinen Ressourcen.
- ▀ Zuerst stellt er die Aufgaben zusammen, definiert die Länge der Tätigkeiten und reserviert sich Pufferzeiten, bevor er Entscheidungen über Prioritäten setze.
- ▀ Er kontrolliert sich selber, was er nicht erledigen konnte und plant es in den nächsten Tag ein.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

### 3.4 SETZEN VON PRIORITÄTEN BEI UNVORHERGESEHENEN AUFGABEN:

- ▀ Wenn es sich um eine Krisensituation handelt, gibt er dieser vor allen anderen Aufgaben immer den Vorrang.
- ▀ Er bewertet ungeplante und neu erhaltene Aufgaben nach dem Eisenhower-Prinzip (Dringlichkeit und Wichtigkeit) und legt sich ein Zeitfenster für die Bearbeitung fest.
- ▀ Durch die Planung vermeide er, den Auftrag mehrmals in die Hand zu nehmen und unnötige Zeit zu vergeuden.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 4 ARBEITEN UND FREIZEIT

### 4.1 ERFOLGSWIRKSAME GESTALTUNG RUHEZEIT:

- ▀ Er erscheint munter und ausgeschlafen bei der Arbeit.
- ▀ Er wirkt erholt und entspannt bei Arbeitsantritt.
- ▀ Er erscheint immer pünktlich zur Arbeit und verschläft nicht.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

#### 4.2 GESTALTUNG DER PAUSEN:

- ▀ Bei einer täglichen Arbeitszeit von 7 bis 9 Stunden nimmt er sich mindestens eine halbe Stunde Pause.
- ▀ Er ist in seinen Pausen für geschäftliche Angelegenheiten bedingt erreichbar.
- ▀ Er passt Pausen dem Betriebsablauf flexibel an.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

### 4.3 ERNÄHRUNGSVERHALTEN:

- ▀ Er kann sich innerhalb des Unternehmens gesund ernähren und Gemüse sowie Früchte stehen ihm zur Verfügung.
- ▀ Es stehen ihm genügend Wasser und ungesüsste Getränke zur Verfügung.
- ▀ Er nutzt die Verpflegungspause, um in Ruhe und regelmässig die Mahlzeiten zu sich zu nehmen.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

#### 4.4 WORK LIFE BALANCE:

- ▀ In der Freizeit gelingt es ihm, sich von der Arbeit zu erholen.
- ▀ Wenn er gestresst ist, lässt er diesen Zustand nicht an seinen Kolleginnen und Kollegen aus, sondern sucht eine Lösung, mit dem Stress klar zu kommen.
- ▀ Wenn es zu viel wird für ihn, kommt er auf Sie zu und sucht nach Rat um mit dem Stress umgehen zu können.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 5 MIT STRESSSITUATION UMGEHEN

### 5.1 EINSETZEN VON WIRKSAMEM GEDANKENMANAGEMENT BEI STRESS:

- ▀ In Stresssituationen achtet er auf unrealistische Erwartungen, die ihn unter Druck setzen, und ersetzt sie durch realistische.
- ▀ In Stresssituationen stoppt er negative Gedanken und ersetzt sie mit günstigen, wohlwollenden Gedanken.
- ▀ In schwierigen Situationen glaubt er an seine Fähigkeit, mit der Situation umzugehen und sie bewältigen zu können.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

## 5.2 RECHTZEITIGE ERKENNUNG VON STRESSAUSLÖSENDE FAKTOREN (STRESSOREN):

- ▀ Er kenne physikalische Stressoren wie Hitze oder Lärm und kann sie gut auffangen.
- ▀ Ihm sind psychische Stressoren wie Leistungsdruck oder Ängste frühzeitig bekannt und er reagiere darauf, indem er damit zu Ihnen kommt.
- ▀ Soziale Stressoren assoziiert er nicht in den Arbeitsalltag, sondern lässt den «Rucksack» vor der Tür stehen.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				



### 5.3 KEIN AUFSCHIEBEN VON UNANGENEHMEN ARBEITEN:

- ▀ Er erkenne die Gründe, weshalb er die Erledigung bestimmter unangenehmer Aufgaben immer wieder aufschiebt.
- ▀ Er wirke dem Aufschieben der Erledigung bestimmter Aufgaben entgegen, indem er sich mit Listen, dem Setzen von Prioritäten und Fristen sowie einer Belohnung organisiert und motiviert und diesen Vorgang auch auf seine Teamkollegen projiziert.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

#### 5.4 ABARBEITEN VON UNANGENEHMEN ARBEITEN SCHRITT FÜR SCHRITT:

- ▀ Er schreibt eine Aktivitäten Liste und setzt dann Prioritäten.
- ▀ Er ziehe Bilanz, was positiv ist, wenn die Arbeit erledigt wird und gliedert die aufgeschobene Arbeit in kleine, machbare Schritte auf.
- ▀ Er setzt sich Fristen und führt Kontrollen durch, wie er die Fristen einhält.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				