

Bewertungskriterien – woran man sie erkennt und wie man sie im Ausbildungsalltag beobachten kann

Auf einer Fortbildungsveranstaltung „Auszubildende am Arbeitsplatz“ haben Fachausbilderinnen und -ausbilder sowie Ausbildungsgehilfinnen und -gehilfen in unserem Haus u. a. folgenden – natürlich unvollständigen – Kriterienkatalog zusammengestellt. Wichtig war allen, Verhaltensweisen von Auszubildenden festzuhalten, weg von der Gefahr zu kommen, Eigenschaften anstelle von Verhaltensweisen zu bewerten.

Für folgende „Disziplinen“ wurden Verhaltensweisen zusammengetragen:

Lernvermögen

- Begreift Arbeitsabläufe schnell.
- Wendet Wissen selbstständig an.
- Kann größere Zusammenhänge nicht erfassen.
- Setzt neue Instruktionen nicht um.
- Vergisst Gelerntes wieder.
- Macht immer wieder gleiche Fehler.
- Gibt schnell auf.
- Ständige Unterweisung/Wiederholung ohne Erfolg auf Verbesserung.
- Kann sich selbst organisieren.
- „Schaltet“ schnell ab.
- Erarbeitet sich ein eigenes Konzept.
- Effizienter Einsatz von Arbeitsmitteln.
- Zieht eigene Schlüsse.
- Kann Transferleistungen erbringen.

Sprachvermögen

- Formuliert Fragen verständlich.
- Wendet Fachtermini korrekt an.
- Gibt missverständliche bzw. unvollständige Informationen.
- Schweift ab.
- Kann seine Fragen und Anliegen gut, klar und deutlich formulieren.
- Spricht in vollständigen Sätzen.
- Adäquate Ausdrucksweise.
- Benutzt keine „Umgangssprache“
- Sprachliche Geschicklichkeit.
- Gibt sachlich, ordentliche Telefonauskunft, notiert sich relevante Dinge.

Zusammenarbeit

- Höflicher Umgangston.
- Absprachen zu gemeinsam genutzten Arbeitsmitteln einhalten.
- Absprachen zur Arbeitsteilung einhalten.
- Erforderliche Unterlagen zu Terminen mitbringen.
- Pünktlichkeit bei Terminen.
- Im Voraus Abwesenheitszeiten absprechen.
- Informationen zurückhalten.
- „Drücken“ um Arbeiten.
- Um Hilfe bitten.
- Nachfragen.
- Zuhören.
- Hilfe anbieten.
- Kurzfristig Arbeiten übernehmen.
- Fehler einsehen und korrigieren.
- Miteinander reden – Dialog.
- Sich auf Kompromisse einlassen.
- Absprachen treffen, sich an Absprachen/Regeln halten.

Ordnung

- Gemeinschaftlich genutzte Arbeitsplätze nach Nutzung räumen.
- Hält Arbeitsmittel bereit.
- Sauberes Schriftbild.
- Saubere Heftführung.
- Essensreste auf Schreibtisch.
- Flüssigkeit in Tastatur.
- Arbeitsmittel suchen > 20 Sek.
- Ausbildungsnachweis selbstständig vorlegen.
- Lesbare Handschrift.
- Ordnung halten mit ausgehändigten Arbeitsmaterialien.
- Ordentlicher Arbeitsplatz.

Verhalten zu Kunden/Besuchern

- Begrüßung.
- Freundliche Mimik.
- Sprechen in ganzen Sätzen.
- Auf Kunden zugehen.
- Direkte Ansprache mit Blickkontakt.
- Gleichbleibendes Verhalten.
- Gelangweilte Mimik/Gestik.
- Hilfesuchende ignorieren.
- Anschreien.
- Mimik, geht auf Kunden zu.
- „Moment, bin gleich bei Ihnen“.
- Antwortet barsch.
- Reagiert hektisch.
- Gehemmt im Umgang mit Kunden.
- Bietet keine Hilfen an.
- Fragt nicht nach.
- Hintergrundwissen fehlt.
- Angemessene Stimme – Lautstärke.

- Stellt sich flexibel auf Kundenwünsche ein.
- Gibt Kunden Vorrang.
- Grüßt höflich.
- Erfasst Kundenwünsche.
- Kann sich auf verschiedene Situationen/Personen einstellen.
- Selbstsicher im Umgang mit anderen Personen.
- Bietet Hilfe an.

Arbeitstempo

- Schafft viele Vorgänge in kurzer Zeit.
- Macht häufig Pausen.
- Geht schnell/langsam.
- Zeigt schnelle Handgriffe.
- Arbeitet zügig.
- Trödelt.
- Bummelt.
- Schaut zu oft aus dem Fenster.
- Erledigt viele Aufgaben in kurzer Zeit (Achtung bei: Qualität und Quantität der Aufgaben).
- Macht (zu) viele Pausen.
- Schlendert über die Flure.
- Erledigt Routineaufgaben schnell, zügig.
- Bewegt sich langsam.
- Erledigt Aufgaben in angemessener Zeit.

Selbstständigkeit

- Legt Berichtsheft rechtzeitig und ohne Aufforderung vor.
- Holt sich Hilfe, wenn er/sie sie benötigt.
- Eigenverantwortliches Handeln in der Ausbildungsorganisation.
- Erledigt die Arbeit ohne Aufforderung.
- Organisiert seine Arbeit selbst, inkl. seine eigenen Unterlagen.
- Sieht die Arbeit liegen.
- Wartet auf Arbeitsaufträge.
- Sieht selbstständig Aufgaben und bietet Mitarbeit an.
- Holt Hilfe bei Überforderung.
- Versucht Aufgaben allein zu lösen.
- Selbstüberschätzung.

Interesse

- Zuhören.
- Anregungen, Ideen einbringen.
- Aufmerksamkeit.
- Selbstständig hausinterne Angebote nutzen (Intranet, Führungen...).
- Fragen stellen.
- Fragt nach Details, Hintergrund...
- Holt selbstständig weitergehende Informationen ein.
- Fragt nicht nach bei Unklarheiten.
- Hört nicht richtig zu.

Arbeitsgüte

- Qualitativ hochwertige Ergebnisse.
- Arbeitet detailgetreu.
- Sorgfältige Ausführung.
- Muss selten korrigiert werden.
- Ist in der Lage, zielgerichtet und effizient zu informieren.
- Erzielt fehlerfreie Ergebnisse.
- Überprüft die eigene Arbeitsleistung nicht.
- Wendet die Arbeitsmittel nicht an (Regeln, Skripte...)
- Flüchtigkeitsfehler.
- Macht grobe Fehler.
- Macht häufig Flüchtigkeitsfehler.

Geschicklichkeit

- Organisation des Arbeitsablaufs.
- Verletzt sich und/oder andere bei der Arbeit (Readerprinter...).
- Beschädigt CD/DVD-Hüllen beim Öffnen.
- Erledigt zuerst die leichten Bücher.
- Hat seine Arbeitsunterlagen sinnvoll sortiert.
- Lässt die Bücher nicht fallen.
- Überklebt Zählung von Zeitschriften mit Signaturschild.
- Umgang mit Schriftgut/Medieneinheiten.
- Kann Zeitschriften „rutschfest“ stapeln.
- Belädt Bücherwagen/-kisten fachgerecht.
- Recherchiert effektiv und zeitökonomisch in den Datenbanken.
- Installiert mit technischem Geschick CD-ROMs.
- Setzt bibliographische Informationsmittel geschickt ein.
- Umgang mit den Arbeitsinstrumenten.
- Bringt Sicherheitsstreifen in Zeitschriftenhefte und Bände geschickt und „gut getarnt“ an.

Denkverhalten

- Löst komplizierte Sachverhalte selbstständig.
- Entwickelt eigene Ideen (sinnvoll).
- Stellt Abläufe in Frage.
- Arbeitet schablonenhaft.
- Vergisst schnell und viel.
- Kann Inhalte logisch erfassen und umsetzen.
- Bringt sich mit eigenen Ideen ein.
- Setzt Vorgaben zeitnah um.
- Fragt um der Frage Willen.
- Hinterfragt nichts.
- Aufmerksamkeitsdefizite.

Kontakt

Frank Brinkmann

Telefon 069 / 1525-1120

Telefax 069 / 1525-2002

E-Mail f.brinkmann@d-nb.de

Internet www.d-nb.de