



Modellversuchsinformation 4.

Entwicklung von Lernsituationen zur Förderung des selbst regulierten Lernens in Lernfeldern – Beispiele aus dem Einzelhandel.

Bernadette Dilger, Uwe Krakau, Mabel Rickes, Peter F. E. Sloane, Ernst Tiemeyer



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Ministerium für
Schule und Weiterbildung
des Landes
Nordrhein-Westfalen



Landesinstitut für Schule/
Qualitätsagentur

NRW.

segel-bs

Der Modellversuch segel-bs wird vom Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen innerhalb des BLK-Programms „Selbst gesteuertes und kooperatives Lernen in der beruflichen Erstausbildung“ (SKOLA) durchgeführt. Der auf drei Jahre angelegte Modellversuch wird durch das Land Nordrhein-Westfalen und das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert. Die wissenschaftliche Begleitung liegt beim Lehrstuhl für Wirtschaftspädagogik an der Universität Paderborn. segel-bs ist ein Verbundprojekt der Bundesländer Nordrhein-Westfalen und Bayern. Der nordrhein-westfälische Projektteil startete im Januar 2005, der bayerische Verbundpartner nahm seine Arbeit im Oktober 2005 auf.

Projektträger

**Ministerium für Schule und Weiterbildung
des Landes Nordrhein-Westfalen**
Paradieser Weg 64, 59494 Soest

Projektleitung
Dipl.-Hdl. RSD Ernst Tiemeyer
Tel.: 02921 683-254
Ernst.Tiemeyer@mail.lfs.nrw.de

Geschäftsführung
Uwe Krakau
Tel.: 02921 683-215
Uwe.Krakau@mail.lfs.nrw.de

Mabel Rickes
Tel.: 02921 683-221
Mabel.Rickes@mail.lfs.nrw.de

Wissenschaftliche Begleitung

Universität Paderborn
Lehrstuhl für Wirtschaftspädagogik
Warburger Str. 100, 33098 Paderborn

Prof. Dr. Peter F. E. Sloane
Tel.: 05251 60-2372
Psloane@notes.upb.de

Wissenschaftliche Mitarbeit
Arne Burda
Alexandra Dehmel

Dr. Bernadette Dilger
Tel.: 05251 60-2369
bdilger@notes.upb.de

Schulen

Berufskolleg an der Lindenstraße
Lindenstraße 78, 50674 Köln
bk3.linden@schulen-koeln.de
www.bkal.de

Schulleitung: OStD' Angelika Riedel
Lehrerteam: Jörg Bliesenbach,
Joachim Giesenkirchen,
Jörn Johannson, Antje Karliczek

Berufskolleg Elberfeld
Bundesallee 222, 42103 Wuppertal
Berufskolleg_Elberfeld@Yahoo.de
www.berufskolleg-elberfeld.de

Schulleitung: OStD Georg Besser
Lehrerteam: Thomas Glowacki,
Lutz Heyer

Dietrich-Bonhoeffer-Berufskolleg
Elisabethstr. 86, 32756 Detmold
info@dbb-Detmold.de
www.dbb-detmold.de

Schulleitung: OStD Dr. Werner Wehmeier
Lehrerteam: Anja Post, Iris Stamm,
Christine Mönkemeyer

Ludwig-Erhard-Berufskolleg
Schützenweg 4, 33102 Paderborn
info@lebk.de
www.lebk.de

Schulleitung: OStD Rainer Naewe
Lehrerteam: Petra Müller, Petra Schmidt,
Georg Senn

Karl-Schiller-Berufskolleg
Brüggmannstr. 21-23, 44135 Dortmund
karl-schiller-berufskolleg@stadtdo.de
www.karl-schiller-berufskolleg.de

Schulleitung: OStD Dr. Erich Embacher
Lehrerteam: Mabel Rickes, Uwe Krakau

Berufskolleg Bachstraße
Bachstraße 8, 40223 Düsseldorf
info@berufskolleg-bachstrasse.de
www.berufskolleg-bachstrasse.de

Schulleitung: OStD' Barbara Herlinger
Lehrerteam: Frank Schmidt, Jeannine Theuerkauf

**Ministerium für Schule
und Weiterbildung des
Landes Nordrhein-Westfalen**
ORR Detlef Zech

**Verbundpartner Bayern
Staatsinstitut für Schulquali-
tät und Bildungsforschung**
Peter Allmansberger
Schellingstraße 155, 80797 München
Tel.: 089 2170-2211
Peter.Allmansberger@isb.bayern.de

Programmträger
BLK-Modellversuchsprogramm
SKOLA (Selbst gesteuertes und
kooperatives Lernen in der
beruflichen Erstausbildung)
Universität Dortmund
Lehrstuhl für Berufspädagogik
Prof. Dr. Günter Pätzold
Universität St. Gallen
Institut für Wirtschaftspädagogik
Prof. Dr. Dieter Euler

**Begleitung durch die
Schulaufsicht**
Berzirksregierung Detmold
LRSD Jochen Bödeker

Inhalt

| | Seite |
|--|-------|
| 1 Herausforderung „Lernfeldkonzept“ | 3 |
| 2 Lernsituationsentwicklung im Prozess der Bildungsgangarbeit | 5 |
| 3 Entwicklung von Lernsituationen – Vorgehen | 5 |
| 3.1 Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen | 6 |
| 3.2 Gestaltungsprinzipien bei der Entwicklung von Lernsituationen | 8 |
| 3.3 Vorgehensschritte bei der Entwicklung von Lernsituationen | 10 |
| 4 Beispiel einer Lernsituation mit Elementen selbst regulierten Lernens | 13 |
| 4.1 Vorstellung der Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“ | 13 |
| 4.2 Die Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“ im Lichte der Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen | 19 |
| 4.3 Ansatzpunkte zur Förderung selbst regulierten Lernens in der Lernsituation | 21 |
| 5 Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement | 23 |
| 5.1 Qualitätsmerkmale von Lernsituationen | 23 |
| 5.2 Qualitätscheck der Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“ | 25 |
| Anhang | 26 |
| Literaturhinweise | 41 |
| Interessante Links | 42 |

1 Herausforderung „Lernfeldkonzept“

Mit der Einführung des **Lernfeldkonzepts** durch die KMK Ende der neunziger Jahre (vgl. KMK 2000) hat in der curricularen Gestaltung ein Paradigmenwechsel stattgefunden. Wurde in den vorhergehenden fachsystematisch orientierten Lehrplänen der Lerngegenstand über die Strukturen der jeweiligen Fächer abgebildet, stellen in den lernfeldstrukturierten Lehrplänen die beruf-

lichen Handlungen die strukturgebenden Einheiten dar. An die Stelle wissenschaftssystematischer Fächer sind zunehmend aus beruflichen Arbeitsprozessen sowie betrieblichen Geschäftsprozessen entwickelte curriculare Einheiten getreten, die Lernfelder.

Auch bei der **Lehrplanentwicklung** für den Einzelhandel im Jahr 2004

wurden neue Wege gegangen. Für die beiden Berufe im Einzelhandel – Verkäuferin/Verkäufer bzw. Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel – sind der KMK-Rahmenlehrplan (vgl. KMK 2004) und der Landeslehrplan in NRW seit dem Sommer 2004 nach dem Lernfeldkonzept strukturiert. Unterschieden werden in dem Lehrplan die folgenden **14 Lernfelder**:

1. Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren
2. Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
3. Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
4. Waren präsentieren
5. Werben und den Verkauf fördern
6. Waren beschaffen
7. Waren annehmen, lagern und pflegen
8. Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren
9. Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen
10. Besondere Verkaufssituationen bewältigen
11. Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern
12. Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden
13. Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen
14. Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

Abbildung 1: Übersicht über die Lernfelder des Rahmenlehrplans

Die im Rahmenlehrplan aufgeführten Lernfelder verweisen auf die zu Grunde liegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse im Berufsfeld Einzelhandel. Sie stellen die beruflichen Handlungen als curriculare Orientierung in den Mittelpunkt. Das **Prinzip der Handlungsorientierung**, wie es in der beruflichen Bildung Tradition besitzt, wird dadurch noch stärker als bisher auf der curricularen Ebene verankert. In den Lehrplänen werden je Lernfeld vorgegeben: der Titel des Lernfeldes, die Zuordnung zum Ausbildungsjahr, der Zeitbedarf, die Zielbeschreibung und die Inhalte. Von diesen Vorgaben ausgehend müssen in den Bildungsgängen curriculare Analysen und didaktische Jahresplanungen erstellt werden, die eine Vorarbeit für die Entwicklung von Lernsituationen darstellen (vgl. Mo-

dellversuchsinformation 3: Bildungsgangarbeit und didaktische Jahresplanung zur Förderung des selbst regulierten Lernens in Lernfeldern). Lernsituationen sind Lerngegenstände für die Schülerinnen und Schüler. Sie sind an beruflichen Handlungen zu orientieren, um damit einen Zugang zu dem für die Bewältigung dieser Handlungen notwendigen Wissen, den Arbeits- und Lernstrategien sowie Methoden zu erreichen. In der einzelnen Lernsituation sollen berufliche Teilkompetenzen erworben werden, die im Zusammenhang mit allen Lernsituationen eines Lernfeldes die Handlungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler fördern und einen Beitrag zur Erlangung der beruflichen Handlungskompetenz im Beruf Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel leisten.

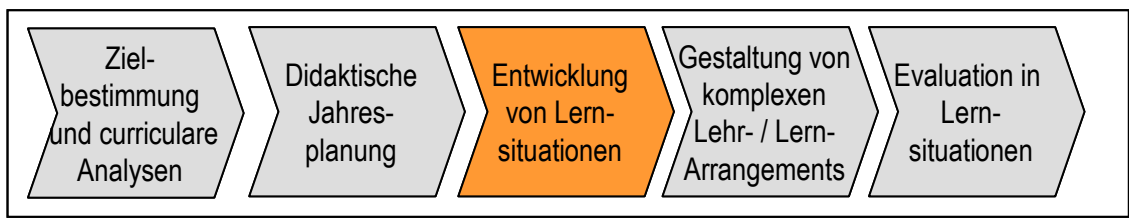


Abbildung 2: Entwicklung von Lernsituationen in der prozessbezogenen Bildungsgangarbeit

2 Lernsituationsentwicklung im Prozess der Bildungsgangarbeit

Die Entwicklung von Lernsituationen ist ein Zwischenschritt zwischen curricularer Analyse und der didaktischen Umsetzung in Form von komplexen Lehr-/Lern-Arrangements.

In diesem Arbeitsschritt wird eine Trennung von Lern- und Lehrperspektive vorgenommen. Für die Entwicklung von Lernsituationen wird zunächst durch die Lernperspektive der Lerngegenstand aufbereitet, bevor in einem weiteren Schritt die für die Bearbeitung der Lernsituation durch die Schüler notwendigen Maßnahmen aus der

Lehrperspektive geplant werden. Damit werden für die Entwicklung von Lernsituationen der erste Zugriff in der Struktur und Strukturierung des Lerngegenstandes gelegt und in einem zweiten Schritt die für die methodische Gestaltung notwendigen didaktischen Entscheidungen getroffen. Im Folgenden werden die mit der Entwicklung von Lernsituationen verbundenen Aufgaben näher beschrieben. Zunächst werden die Gestaltungsmerkmale für Lernsituationen im Allgemeinen vorgestellt, um einen ersten Orientierungsrahmen zu erhalten. In einem zweiten

Schritt werden die für die Gestaltung von Lernsituationen zur Förderung selbst regulierten Lernens notwendigen Ergänzungen und Betonungen anhand eines konkreten Beispiels herausgearbeitet, das im Rahmen des Modellversuchs *segel-bs* am Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund entwickelt wurde (vgl. Krakau/Rickes 2006). In einem dritten Schritt werden Qualitätsmerkmale von Lernsituationen vorgestellt und anhand der Lernsituation überprüft. Dieser dritte Schritt soll nochmals die Ansprüche an Lernsituationen verdeutlichen.

3 Entwicklung von Lernsituationen – Vorgehen

Die Entwicklung von Lernsituationen bedarf eines im Bildungsgang abgestimmten Verständnisses von Lernsituationen. In den Überlegungen zur Implementation von lernfeldstrukturierten Lehrplänen werden von verschiedenen Autoren Gestaltungshinweise und Merkmale von Lernsituationen vorgestellt. Im Folgenden wird

insbesondere auf die strukturierenden Hinweise von Buschfeld (vgl. 2003) und Sloane (vgl. 2003) zurückgegriffen (Punkt 3.1), und in einem weiteren Schritt werden Gestaltungsprinzipien vorgestellt (Punkt 3.2), die bei der Entwicklung von Lernsituationen Berücksichtigung finden (vgl. Sloane 2006, S. 11 ff.).

3.1 Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen

Ausgehend von den im Lehrplan vorgegebenen Lernfeldern sollen Lernsituationen präzisiert werden. Lernsituationen sind lernerbezogene Aufgabenstellungen für den Unterricht. Nach Buschfeld (vgl. Buschfeld 2003, S. 3) und Sloane (vgl. Sloane 2003, S. 9) sind vor allem drei Gestaltungsmerkmale für eine Lernsituation zu beachten, die im Folgenden noch durch zwei weitere ergänzt werden:

1. **Handlungsraum (Handlungsrahmen)**
2. **Handlungsprozess (Handlungsablauf)**
3. **Handlungsergebnis (Handlungsprodukt)**
4. **Anwendungsbezogene Inhalte**
5. **Lern- und Arbeitsstrategien**

Einen Überblick über die Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen gibt Abbildung 3.

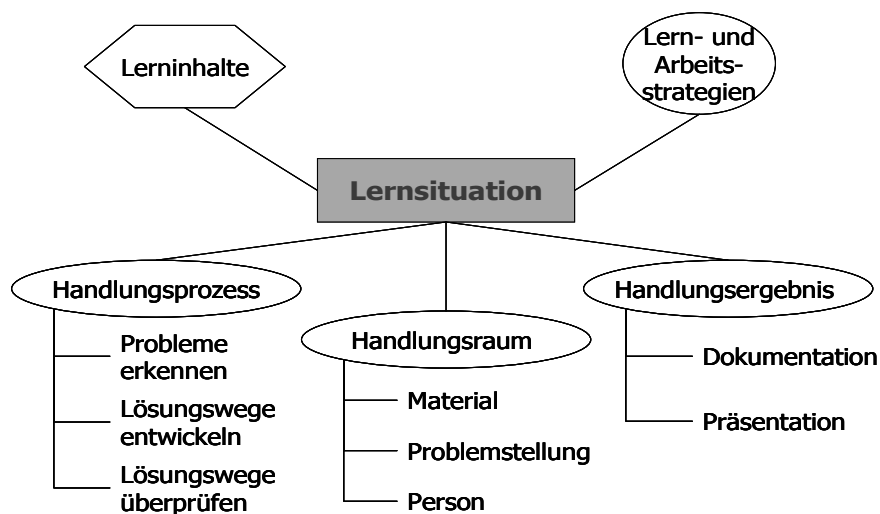


Abbildung 3: Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen (vgl. Sloane 2006, S. 4)

1. Handlungsraum – Die Problemstellung einer Lernsituation wird in einen Kontext gestellt. Für den Lerner ist ein Handlungsraum zu gestalten, indem über die Vorgabe der Problemstellung, das für die Schüler verfügbare Material und die Definition der Rollen, die die Schülerinnen und Schüler in der Lernsituation einnehmen, der mögliche Handlungs- und Entscheidungsspielraum aufgebaut wird. Der Handlungsraum bietet den Rahmen für die Anwendung von fachlichem Wissen und Können und soll so gestaltet werden, dass die Lernenden durch die Beschreibung des Handlungsrahmens in die berufliche Problemsituation eingeführt werden.

Der Handlungsraum gibt Hinweise zu den beteiligten Personen sowie zu den Rahmenbedingungen der Handlung (Informationen zum Betrieb, zu Produkten oder zu Kunden) in einer Lernsituation. Grundsätzlich kann dabei überlegt werden, ob ein Modellunternehmen zu Grunde gelegt wird.

2. Handlungsprozess – Das Problem in einer Lernsituation soll so formuliert werden, dass der Lernende zum Handeln aufgefordert wird. Diese Handlung wird beispielsweise als selbstständige Handlung im Sinne einer vollständigen Handlung mit den Phasen Planung, Durchführung und Kontrolle konzipiert.

3. Handlungsergebnis – Die Handlungsprozesse der Lernenden in dem jeweiligen Handlungsraum werden durch anzustrebende Handlungsergebnisse fokussiert. Solche Handlungsergebnisse können die Dokumentation von Prozessen und/oder Ergebnissen und deren Präsentation sein. Sie können auch konkrete Produkte, Dokumente oder Konzepte zu der Lernsituation darstellen. Zum Beispiel kann ein Marketingkonzept oder ein Gesprächsleitfaden für die Beurteilung eines Kundengesprächs für den Einzelhandel das Handlungsprodukt einer Lernsituation darstellen.

4. Anwendungsbezogene Inhalte – Lernsituationen systematisieren das fachliche Wissen im Anwendungsbezug. Ergänzend sind deshalb für die Lernerhandlung die dafür notwendigen Inhalte zur Bewältigung der Handlung zu bestimmen.

Ausgangspunkt zur Bestimmung sind dabei die curricularen Analysen für das Lernfeld. Für jede Lernsituation ist es konstituierend, welche Inhalte im Handlungsraum, -prozess und -ergebnis verankert sind.

Wenn im folgenden Modell die Inhalte nochmals als separates Merkmal hervorgehoben werden, so dient dies der Transparenz über diejenigen Inhalte, die die Schülerinnen und Schüler über die Handlung einer Lernsituation erarbeiten, vertiefen oder anwenden sollen.

5. Lern- und Arbeitsstrategien – Zur Förderung selbst regulierten Lernens in Lernsituationen wird

ein besonderer Schwerpunkt auf die innerhalb des Handlungsprozesses notwendigen Lern- und Arbeitstechniken gelegt. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, dass für die einzelne Lernsituation die darin zu fördernden Lern- und Arbeitsstrategien als weitere kennzeichnende Merkmale mit hinzugenommen werden.

Genau genommen wird hier der Handlungsprozess differenzierter betrachtet und zwar nach den für das Durchlaufen des Handlungsprozesses notwendigen Strategien. Die für die Lernsituation adäquaten Lern- und Arbeitsstrategien können dabei aus der curricularen, insbesondere der handlungsanalytischen Untersuchung in der Zielbestimmung und der didaktischen Jahresplanung übernommen werden. Sie bedürfen jedoch einer Konkretisierung dahingehend,

- welche Lern- und Arbeitsstrategien für die Bewältigung des

Handlungsprozesses notwendig sind,

- welche der bereits eingeführten oder vorhandenen Strategien der Schülerinnen und Schüler zur Anwendung gelangen und
- welche davon in der Lernsituation neu eingeführt werden sollen.

Dabei ist davon auszugehen, dass einzelne Lernsituationen stets strategische Schwerpunkte besitzen, die sich vom Handlungsprozess aus bestimmen lassen.

Beachten Sie: Im konkreten Handlungsprozess sind vielfach verschiedene Strategien notwendig, die nicht alle in einer einzelnen Lernsituation eingeführt werden können. Hier ist in Rückkopplung mit der didaktischen Jahresplanung die Sequenz der Lern- und Arbeitsstrategien mit zu berücksichtigen.

3.2 Gestaltungsprinzipien bei der Entwicklung von Lernsituationen

Lernsituationen, die in der zuvor beschriebenen Form gestaltet werden, stellen **Lerngegenstände** dar. In der Auseinandersetzung mit diesen sollen die Schülerinnen und Schüler ihre berufliche Handlungskompetenz (weiter-)entwickeln.

Lernsituationen stellen **domänen-spezifische**, d. h. für ein Wissensgebiet prägende Inhalte in einen fachübergreifenden Anwendungszusammenhang. Sie sind einerseits ein Anwendungsfall für fachliche Inhalte, andererseits sollen sie als Lernangebote vom Lerner genutzt werden. Durch diese Lernangebote werden Lernende dazu aufgefordert, neben der Bewältigung der konkreten Lernsituation sich allgemeine fachliche Zusammenhänge (Regeln, Konzepte, Modelle) zu erschließen.

Lernsituationen stehen damit immer **im Spannungsfeld zwischen situativen und fachlichen Anforderungen**. In der **Situationsgestaltung** müssen über die Problemstellung und den Problemlösungsprozess die Besonderheiten der beruflichen Situation berücksichtigt werden. In diesem Rahmen sind die Lernenden zum Handeln aufgefordert. Dazu ist in der Gestaltung der Lernsituation insbesondere auf den Handlungsraum und die darin eingebettete Problemstellung einzugehen.

Bei der Gestaltung ist dabei zu beachten, dass die Lernsituation sowohl **situativ adäquat** ist, d. h. sich in der Problemstellung aus den beruflichen Handlungen heraus entwickelt, als auch für die Lernenden **zugänglich** ist. Die Zugänglichkeit für

die Schülerinnen und Schüler ist durch eine kreativ-erzählerische Ausgestaltung und mit vielfältigen Materialien zu unterstützen.

Aus der Perspektive der **beruflichen Domäne** hingegen muss die Lernsituation derart gestaltet werden, dass über die vorgenommenen Reduktionen und Transformationen der Inhalte, die für die Gestaltung des Falles notwendig sind, die **Inhalte fachlich korrekt, aktuell** und in der richtigen Auswahl eingebunden sind.

In Abbildung 4 werden die Gestaltungsprinzipien aus der situativen und fachlichen Perspektive zur Lernsituation dargestellt.

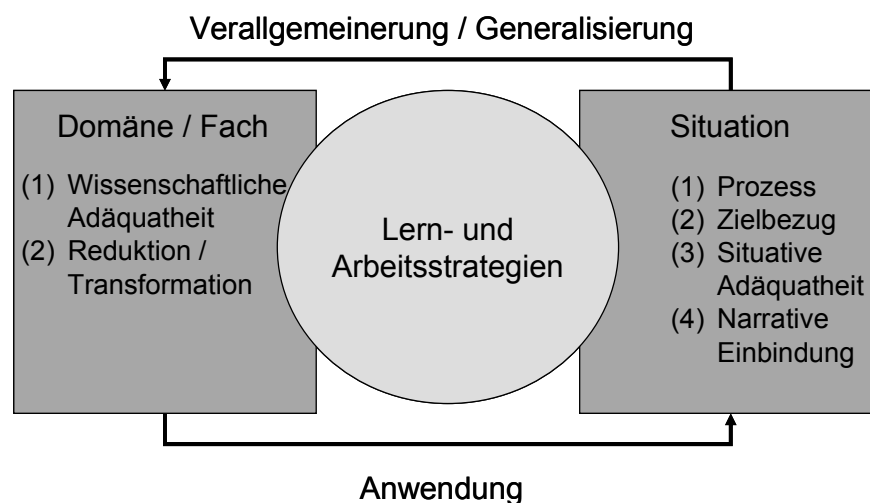


Abbildung 4: Gestaltungsprinzipien bei der Entwicklung von Lernsituationen (vgl. Sloane 2006, S. 15)

Die Konsequenz:

Lernsituationen können nicht allein analytisch aus einem Lernfeld ‚abgeleitet‘, sondern müssen auf der Grundlage von Diskussionen in Lehrerarbeitsgruppen entwickelt werden. Die Entscheidungen sind dabei zu begründen. Die Gestaltungsprinzipien können die Grundlage für die

Argumente liefern. Die folgende Tabelle (vgl. Abbildung 5) zeigt die **Gestaltungsprinzipien** auf, beschreibt nochmals konkreter die **Anforderung**, die damit an die Lernsituation gestellt wird und konkretisiert die Gestaltungsprinzipien anhand von **Leitfragen**, die es in der Entwicklungsarbeit zu beantworten gilt.

| Gestaltungsprinzip | Beschreibung | Mögliche Leitfragen |
|---|---|--|
| Prozessorientierung | Die Tätigkeit, die in der Lernsituation bearbeitet wird, soll eine exemplarische berufliche Tätigkeit darstellen. Es wird dabei also ein Bezug zu den jeweiligen Arbeits- und Geschäftsprozessen hergestellt. | <ul style="list-style-type: none"> • Welche Tätigkeit wird ausgewählt? • Wird diese Tätigkeit in einen vollständigen Handlungszusammenhang gestellt? • Ist die Komplexität des Prozesses in der Lernsituation abbildbar oder müssen Reduktionen vorgenommen werden? • Ist der Prozess für die Schülerinnen und Schüler problemhaltig? • Ist die rekonstruierte Tätigkeit realitätsnah? • In welcher Beziehung steht die ausgewählte Tätigkeit zu anderen Prozessen im Lernfeld und zu anderen Lernfeldern? |
| Ziel- und Bildungsorientierung | Die Förderung der beruflichen Handlungskompetenz kann nicht auf Arbeitsprozesse reduziert werden. Diese können als Zugänge für die ‚Höherführung‘ der individuellen Persönlichkeitsentwicklung dienen und besitzen einen Bildungsanspruch. | <ul style="list-style-type: none"> • Welche Kompetenzbereiche sollen gefördert werden? • Welche Anforderungen stellt die rekonstruierte Praxis hinsichtlich Fach-, Human- und Sozialkompetenz? • Ist eine Höherführung im Sinne eines Bildungsanspruchs möglich? |
| Situative Adäquatheit und narrative Einbindung | Die Lernsituation muss die objektiven Bedingungen der Praxis widerspiegeln und gleichzeitig aus der Sicht der Lernenden eine subjektive Bedeutung besitzen. Für die Gestaltung der Lernsituation bedeutet dies, dass in der sprachlich-dramaturgischen Gestaltung sowohl der Lebensraum der Praxis als auch der Schülerinnen und Schüler wiedergegeben werden soll. | <ul style="list-style-type: none"> • Entsprechen die eingesetzten Materialien, Personenbezeichnungen und die weiteren Merkmale der Lernsituation dem Lebensraum der beruflichen Praxis? • Korrespondiert der rekonstruierte Arbeitsprozess mit den Lebensräumen der Lerner? • Motiviert die Lernsituation den Lerner zu einer Handlung? • Findet der Lerner in der Lernsituation Anknüpfungspunkte an sein Vorwissen? |
| Wissenschaftliche Adäquatheit und Anwendung des Wissens | Lernsituationen sind an den fachlichen Inhalten auszurichten. Das fachliche Wissen, fachbezogene Regeln und Konzepte kommen in der Lernsituation zur Anwendung. | <ul style="list-style-type: none"> • Können wissenschaftliche Konzepte und Modelle in der Lernsituation zur Anwendung gelangen? • Welche fachlichen Inhalte sind zur Bewältigung der Lernsituation notwendig? • Sind in die Lernsituation Erkenntnisse, Konzepte, Modelle eingebunden, die sich der Lerner im Verlauf der Lernsituation erarbeiten kann? |
| Reduktion und Transformation | Über die Reduktion und Transformation werden Sachverhalte in veränderter Form dargestellt, ohne dass sie in der Gültigkeit durch Vereinfachung eingeschränkt oder durch die Übertragung in eine andere Darstellungsform zu einer geänderten Aussage führen. | <ul style="list-style-type: none"> • In welcher Form kann die Tätigkeit dokumentiert werden? • Mit welchen Darstellungsmodalitäten wird der Sachverhalt dargestellt? Ist eine Variation des Darstellungsmodus möglich? • Sind unterschiedliche Zugangs- und Darstellungsformen in der Lernsituation vorgesehen? |
| Lern- und Arbeitsstrategien | Lern- und Arbeitsstrategien werden zur Bewältigung von Lernsituationen vorausgesetzt, zugleich sollen in Lernsituationen Lern- und Arbeitsstrategien erworben werden. | <ul style="list-style-type: none"> • Welche Voraussetzungen werden an die Lern- und Arbeitsstrategien der Lernenden gestellt? • Sind Ansatzpunkte zur Förderung von Lern- und Arbeitsstrategien in der Lernsituation verankert? • Auf welche Lern- und Arbeitsstrategien kann aus vorausgehenden Lernsituationen zurückgegriffen werden? |
| Generalisierungsoption | Die in den Lernsituationen gemachten Erfahrungen sollen verallgemeinert (dekontextualisiert) werden, um damit auf spätere Anwendungsfälle übertragen werden zu können. | <ul style="list-style-type: none"> • Welches Wissen soll aus der Lernsituation verallgemeinert werden? • Welches sind die grundlegenden Strukturen, die aus der Lernsituation gewonnen werden können? • Wie wird die Generalisierungsmöglichkeit aus der Lernsituation heraus unterstützt? |

Abbildung 5: Gestaltungsprinzipien von Lernsituationen

3.3 Vorgehensschritte bei der Entwicklung von Lernsituationen

Ausgehend von den Merkmalen, die für die Entwicklung von Lernsituationen zu beachten sind, können Vorgehensschritte für die Entwicklung von Lernsituationen im Rahmen der Bildungsgangarbeit abgeleitet werden. Folgende Schritte werden hier empfohlen:

1. Ziehen Sie aus den vorgenommenen curricularen Analysen (vgl. Modellversuchsinformation 3: Bildungsgangarbeit und didaktische Jahresplanung zur Förderung des selbst regulierten Lernens in Lernfeldern) die **curricularen Einheiten** über die Beschreibung der in den Lernfeldern gebündelten konkretisierten Tätigkeiten in Verbindung mit den darin eingebundenen Inhalten und Handlungsstrategien heran. Auf dieser Basis können Sie die ersten Ideen für

Lernsituationen gewinnen, indem Sie ausgehend von den zu fördernden Teilkompetenzen die beruflichen Problemstellungen präzisieren.

2. Im Rahmen der didaktischen Jahresplanung haben Sie bereits erste Überlegungen zur Sequenzierung von Lernsituationen vorgenommen (vgl. Modellversuchsinformation 3). Definieren Sie eine **Lernsituationsreihe je Lernfeld**. Vernetzen Sie die Lernsituationen untereinander bzw. stellen Sie die Zusammenhänge zwischen Lernsituationen fest.

Um das in Punkt 4.1 dargestellte Beispiel besser einordnen zu können, ist in Abbildung 6 die Lernsituationssequenz aus dem Lernfeld 2 dargestellt, wie es am Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund aufgeteilt ist.

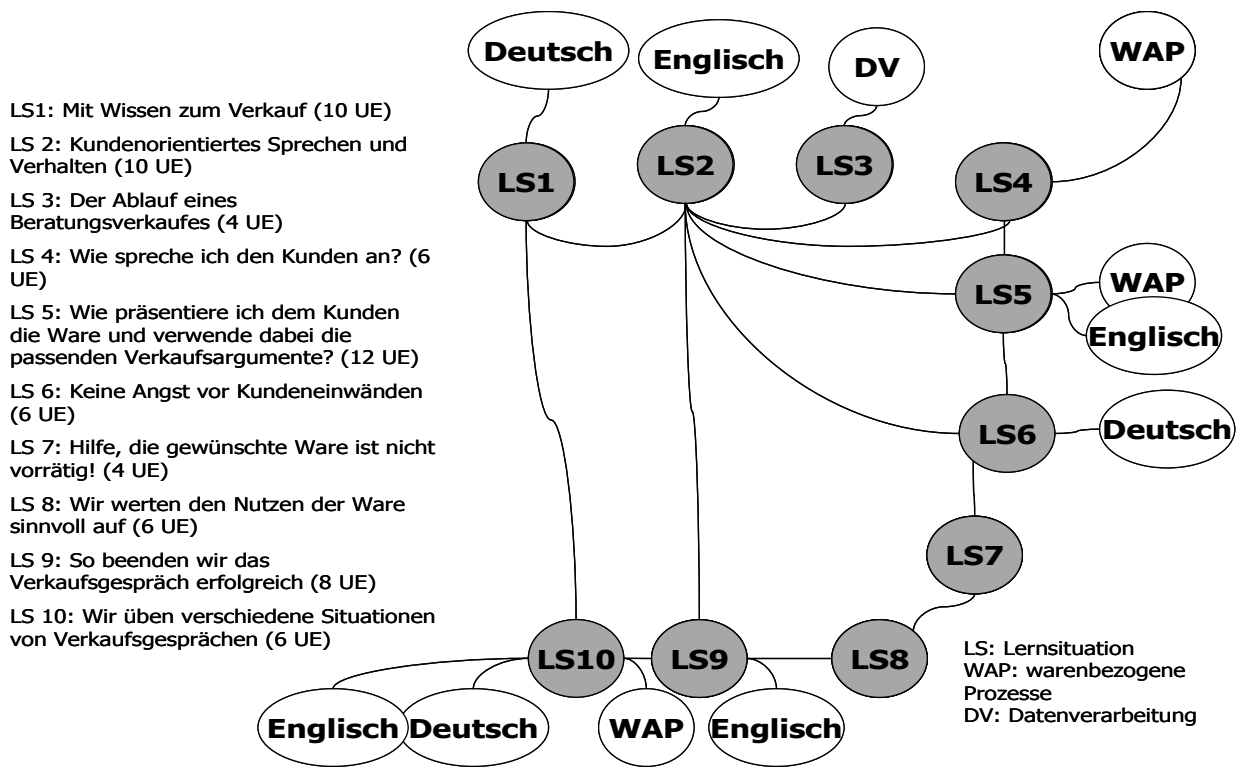


Abbildung 6: Aufteilung des Lernfelds 2 am Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund in einer Darstellungsform nach Buschfeld 2003, S. 10

3. Aus den Vorüberlegungen zur curricularen Analyse und zur didaktischen Jahresplanung erhalten Sie die Informationen über die **präzisierten Kompetenzen**, die **Ausdifferenzierung der Inhalte** sowie die für die Problemlösung **notwendigen Lern- und Arbeitsstrategien**. Diese Konkretisierungen bieten die Basis für die Definition der Merkmale der Lernsituationen.
4. Skizzieren Sie die wesentlichen **Elemente einer Lernsituation**: Handlungsraum, -prozess und -ergebnis.
5. Prüfen Sie **Variationsmöglichkeiten** für die Lernsituation! Konzipieren Sie dazu ergänzend mögliche Aufgabenstellungen, die sich aus der Bearbeitung der Lernsituation ergeben können.
6. Formulieren Sie die **Lernsituation als Text!** Stellen Sie dabei auch die Bezüge zu Informationsmaterialien sicher.
7. **Prüfen** Sie die Gestaltung der Lernsituation anhand der Gestaltungsprinzipien. Es ist dabei zu hinterfragen, ob die Lernsituation berufliche Relevanz besitzt und ob die Lernsituation für die Schülerinnen und Schüler zugänglich ist. Weiterhin ist für die Inhaltskomponente sicherzustellen, dass diese fachlich adäquat in die Problemstellung einbezogen ist.
8. **Dokumentieren** Sie Ihre Lernsituation.

4 Beispiel einer Lernsituation mit Elementen selbst regulierten Lernens

Im Rahmen des Modellversuchs *segeel-bs* (NRW) wurden an den Modellversuchsschulen Lernsituationen entwickelt, die das selbst regulierte Lernen der Schülerinnen und Schüler unterstützen sollen. Die hier vorgestellte Lernsituation wurde am

Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund von Frau Rickes und Herrn Krakau entwickelt und erprobt. In dieser Beispiel-Lernsituation (vgl. 4.1) werden die in Punkt 3 beschriebenen Merkmale zur Gestaltung einer Lernsituation in einer

konkreten Umsetzung vorgestellt (vgl. Punkt 4.2). Das Beispiel dient auch dazu, die Ansatzpunkte zur Förderung selbst regulierten Lernens in Lernsituationen herauszuarbeiten (vgl. Punkt 4.3).

4.1 Vorstellung der Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Übersicht der Lernsituationen des Lernfeldes 2 (80 Unterrichtsstunden)

| Reihenfolge der Lernsituationen | Bezeichnung der Lernsituation | Lernstrategieklasse | Zeitwert |
|--|--|--|----------|
| 1 | <i>Mit Wissen zum Verkauf</i> – Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen einsetzen | <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsstrategien • Erfassen und Verstehen von Informationen • Regulationsstrategien • Elaborationsstrategien | 10 UE |
| 2 | <i>Kundenorientiertes Sprechen und Verhalten</i> – Das Verkaufsgespräch als Interaktionsprozess verstehen | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) • Regulationsstrategien | 10 UE |
| 3 | <i>Der Ablauf eines Beratungsverkaufes</i> – Ein Verkaufsgespräch in acht Phasen durchführen | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) • Wiederholungsstrategien | 4 UE |
| 4 | <i>Wie spreche ich den Kunden an?</i> – Begrüßung und Kontaktaufnahme zielgerichtet einsetzen | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) • Regulationsstrategien | 6 UE |
| 5 | <i>Wie präsentiere ich dem Kunden die Ware und verwende dabei die passenden Verkaufsargumente?</i> – Warenvorlage und Beratung kundenorientiert nutzen | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) • Elaborationsstrategien • Kreativitätsstrategien | 12 UE |
| 6 | <i>Keine Angst vor Kundeneinwänden</i> – Kundeneinwände erfolgreich behandeln | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) | 6 UE |
| 7 | <i>Hilfe, die gewünschte Ware ist nicht vorrätig!</i> – Alternativangebote unterbreiten | <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsstrategien • Wiederholungsstrategien | 4 UE |
| 8 | <i>Wir werten den Nutzen der Ware sinnvoll auf</i> – Ergänzungs- und Zusatzartikel anbieten | <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenstrategien (Soziale Ressource) • Organisationsstrategien • Wiederholungsstrategien | 6 UE |
| 9 | <i>So beenden wir das Verkaufsgespräch erfolgreich</i> – Abschlusstechniken verwenden | <ul style="list-style-type: none"> • Regulationsstrategien • Motivationsstrategien | 8 UE |
| 10 | <i>Wir üben verschiedene Situationen von Verkaufsgesprächen</i> – Zusammenfassendes Verkaufstraining durchführen | <ul style="list-style-type: none"> • Wiederholungsstrategien • Lernen als Lerngegenstand • Regulationsstrategien | 6 UE |
| 10 % Zeitreserve für Klassenarbeiten, inhaltliche Exkurse etc. | | | 8 UE |

Lernsituation 1 im Überblick

| | |
|-------------------------------------|---|
| Lernfeld 2 | Verkaufsgespräche kundenorientiert führen |
| Lernsituation 1 | Mit Wissen zum Verkauf – Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen einsetzen |
| Zeitrichtwert: | ca. 10 Unterrichtseinheiten |
| Kurzbeschreibung der Lernsituation: | In zwei Wochen findet in der „Warenwelt GmbH“ eine Schulung für die Auszubildenden zum Thema „ <i>Warenkenntnisse in der Warenwelt</i> “ statt. In der Einladung werden die Auszubildenden aufgefordert, sich im Vorfeld über ihr Sortiment sowie einige Waren ausführlich zu informieren, um einen Sortimentsüberblick und einige Artikel in der Schulung präsentieren und deren Warenmerkmale erläutern zu können. |

| Inhalte | Kompetenzen | Lernstrategieklassen und -handlungen ^{*1} | Beitragendes Fach |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Warenwissen • Sortimentskenntnisse • Warenmerkmale • Warenkennzeichnungen • Kundenansprüche • Informationsquellen für -Warenwissen • Warensteckbrief | <p>Fachkompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Branchenbezogene und -übergreifende Warenmerkmale einordnen • Interne und externe Informationsquellen nutzen • Warenkennzeichnungen (Gütezeichen, Testzeichen, Umweltzeichen, Öko-Kennzeichnungen, Warenzeichen etc.) berücksichtigen • Warenwissen für das Verkaufsgespräch nutzen • Serviceleistungen einbinden (→ LF 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen) <p>Methodenkompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichtete Präsentations- und Kommunikationsfähigkeit entwickeln • Selbstständige Beschaffung externer Informationen durchführen <p>Sozialkompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feedback geben • Bereit für konstruktive Kritik sein <p>Personalkompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitschaft zeigen, sich (neue) Warenkenntnisse anzueignen • Team- und Kooperationsfähigkeit durch die Gruppenarbeit erweitern • zu Kritik und Selbstkritik fähig sein • Eigene Handlungen reflektieren und beurteilen • Selbstvertrauen stärken • Getroffene Entscheidungen vertreten • Anforderungen der Verkäuferin/ des Verkäufers entsprechen | <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsstrategien <ul style="list-style-type: none"> – Quellen recherchieren – Informationen suchen und anreichern – Informationen verarbeiten und aufbereiten • Erfassen und Verstehen von Informationen <ul style="list-style-type: none"> – Aktives Zuhören – Wesentliches Erkennen • Regulationsstrategien <ul style="list-style-type: none"> – Problemlösungsprozesse organisieren – Reflektieren • Elaborationsstrategien <ul style="list-style-type: none"> – Notizen erstellen – Visualisierungen erstellen – Denken und Problemlösen • Sonstige <ul style="list-style-type: none"> – Lerntipps entdecken – Zeitmanagement – Mit anderen kommunizieren – Wiederholen, Festigen, Üben – Auswahl der Arbeitsmittel – Abbau von Prüfungsängsten | <p>Kundenkommunikation und -service (KKS) zudem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenbezogene Prozesse (WAP) (LF4) • Datenverarbeitung (DV) • Deutsch • Englisch |

Anlagenverzeichnis

Anlagen der Lernsituation aus dem Fach Kundenkommunikation und -service (Die mit einem Stern gekennzeichneten Anlagen finden sich im Anhang dieser Modellversuchsinformation ab Seite 26)

*Anlage 1.**

Einladung (Einstieg)

*Anlage 2.**

Mögliches Tafelbild I (grundsätzlicher Arbeitsauftrag)

*Anlage 3.**

Methodenkarte (Kartenabfrage)

Anlage 4:

Mögliches Tafelbild II (Arbeitsauftrag Kartenabfrage)

*Anlage 5.**

Mögliches Tafelbild III (Ergebnisse Kartenabfrage)

*Anlage 6.**

Informationsblatt zur Gruppenarbeit

Anlage 7:

Möglicher Warenbeschreibungsbogen

Anlage 8:

Mögliche Informationsquellen für Warenkenntnisse

Anlage 9:

Impuls zu Kriterien eines Vortrages

*Anlage 10.**

Möglicher Beobachtungsbogen

Anlage 11:

Sprache des Verkäufers (Informationsblatt)

Anlage 12:

Tipps für einen Vortrag (Informationsblatt)

*Anlage 13.**

Mögliche Regeln für die Gruppenarbeit

Anlage 14:

Methodenkarte (Lernkartei)

Anlage 15:

Lernkartei

Sonstige Anlagen

Anlage S1:

Lernstrategiensystematik (von der Forschungsgruppe *segel-bs* des Lehrstuhls für Wirtschaftspädagogik der Universität Paderborn erarbeitet)

| Handlungsablauf der Lernenden/Lerngruppe | | Sozialform/ Methode | Medien | Lern- handlung ¹ | Beitragendes Fach ² |
|--|--|---|---|--|---|
| Situation | Die Lernenden werden mit der Einladung zu einer Veranstaltung zum Thema „Warenkenntnisse in der Warenwelt GmbH“ konfrontiert. | Plenum | Einladung (A1) als (stummer) Impuls | Zuhören | |
| Analyse I | Die Lerngruppe diskutiert die Problemstellung. Dabei erkennt und formuliert sie die grundsätzliche Aufgabenstellung. Die Lerngruppe stellt in der Diskussion zusätzlichen Informationsbedarf für die Veranstaltung und einen systematischen Planungsbedarf fest. Ein Lernender hält offene Fragen in einem Kurzprotokoll fest. | lehrermoderiertes Unterrichtsgespräch im Plenum, Einzelarbeit (Protokoll) | mögliches Tafelbild I (A2), Kurzprotokoll ³ | wesentliches Erkennen, Informationen verarbeiten u. aufbereiten, Problemlösungsprozesse organisieren | Deutsch: Vorgänge und Sachverhalte dokumentieren (protokollieren, referieren, berichten); Formen des Protokolls, Merkmale, Aufbau, sprachliche Gestaltung ⁴ |
| Einführung einer Lernmethode I | Ein Lernender erläutert der Lerngruppe auf der Grundlage einer Methodenkarte das Vorgehen bei einer Kartenabfrage. <i>[Die Methodenkarte wird dem Lernenden vom Lehrenden zur Vorbereitung auf die Erläuterung der Methode bereits in der Vorstunde zur Verfügung gestellt.]</i> | Schülervortrag | Methodenkarte Kartenabfrage (A3) | Lerntipps entdecken, Informationen verarbeiten und aufbereiten | |
| Analyse II | Auf der Grundlage des festgestellten Informationsbedarfs <i>[siehe Analyse I]</i> formuliert die Lerngruppe den Arbeitsauftrag für die Kartenabfrage. | schülermoderiertes Unterrichtsgespräch im Plenum | mögliches Tafelbild II (A4) | Informationen verarbeiten und aufbereiten, Problemlösungsprozesse organisieren | |
| Erarbeitung I | Die Lernenden führen eine Kartenabfrage zu Merkmalen einer Ware sowie zu Informationsquellen für das notwendige Warenwissen durch. Dabei clustern sie ihre Ideen an der Tafel und ordnen sie Oberbegriffen zu. Dabei erkennen die Lernenden, dass die Cluster weiter ergänzt werden können. Ein Lernender hält die Cluster und offene Fragen in einem Kurzprotokoll fest. | schülermoderiertes Kartenabfrage im Plenum: (kurze) arbeitsteilige Einzelarbeit, Unterrichtsgespräch im Plenum, Einzelarbeit (Protokoll) | Tafel, Karten, Stifte, mögliches Tafelbild III (A5), Kurzprotokoll | Wesentliches erkennen, Informationen verarbeiten und aufbereiten, Zeitmanagement | |

- Die Bezeichnungen „Lernstrategieklassen“ und „Lernhandlungen“ im hier genutzten Sinne beziehen sich auf die „Lernstrategiensystematik“, die die Forschungsgruppe *segel-bis* des Lehrstuhls für Wirtschaftspädagogik der Universität Paderborn erarbeitet hat (siehe Anlage S1).
- Das beitragende Fach wird hier nur genannt und mit seinem Beitrag beschrieben, sofern es sich **nicht** um das Fach „Kundenkommunikation und -service“ handelt. Die genannten Beiträge werden aufgrund der differierenden Studententafeln nicht zwingend zeitgleich zu den jeweiligen Phasen vermittelt. Die beitragenden Fächer orientieren sich bei der Vermittlung „ihrer“ Inhalte jedoch an den angestrebten bzw. notwendigen Kompetenzen der vorliegenden Lernsituation (z. B. Erstellen von Protokollen im Fach Deutsch).
- Das Dokument wird von einem Lernenden eingescannt und dann in den virtuellen Klassenraum der Lerngruppe (siehe www.lo-net.de) eingestellt.
- Durch die Begrenzung auf eine Unterrichtsstunde pro Woche ist es notwendig, bei der Vermittlung der sprachlichen Kompetenzen eine Auswahl zu treffen. Dies geschieht nach Absprache mit den Fachkolleginnen und -kollegen und unter Berücksichtigung der Lernvoraussetzungen der Lernenden. Es hat sich als dringend erforderlich erwiesen, die Defizite im Bereich schriftsprachlicher Fähigkeiten zum Gegenstand des Unterrichts zu machen. Dies geschah in der Eingangsphase durch eine individuelle Sprachstandserhebung. Individuelle Förderung ist auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse möglich und wird in den Unterricht integriert. Parallel hierzu haben die Lernenden den Auftrag, ihre Defizite in häuslicher Arbeit zu überwinden.

| Handlungsablauf der Lernenden/Lerngruppe | | Sozialform/ Methode | Medien | Lern- handlung | Beitragendes Fach |
|--|---|--|---|---|---|
| Erarbeitung II | Zur Erweiterung und Konkretisierung der erarbeiteten Cluster [siehe <i>Erarbeitung I</i>] erstellen die Lernenden auf der Grundlage einer selbständigen Informationsbeschaffung eine Übersicht von Merkmalen einer Ware sowie von relevanten Informationsquellen. Am Beispiel eines selbst gewählten Artikels wenden die Lernenden ihre Übersichten an. | arbeitsgleiche Gruppen (Kleingruppen mit max. 4 Personen) oder Partnerarbeit | Informationsblatt (A6), Lehrbuch sowie eigene Informationsbeschaffung durch Internetrecherche, Präsentationsmaterial (z. B. OHP-Folie, Stifte, Plakate) | Informationen suchen, Informationen anreichern, Quellen recherchieren, Notizen erstellen, Zeitmanagement | WAP: Berücksichtigt werden die in WAP erarbeiteten Verkaufsförmern. DV: Bei der Erarbeitung berücksichtigen die Lernenden auch die Ergebnisse des Faches, hier besonders: Warenkennzeichnungen. Deutsch: Informationsquellen und -materialien auffinden und auswerten; Informationen ordnen und zusammenstellen; Fachsprache verstehen und anwenden; Informationen einholen; Lesetechniken; Verständnishürden meistern; Sachtexte wiedergeben; Inhalte visualisieren und strukturieren; Merkmale der Fachsprache; Verschiedene Sprachstile; Situationsabhängigkeit von Sprechen und Schreiben Englisch: Berücksichtigung der in Englisch erarbeiteten Fachtermini der Warenbeschreibung. |
| Präsentation I | Die Arbeitsgruppen stellen ihre Ergebnisse vor. Die Lernenden diskutieren und ergänzen die Übersichten zu Checklisten. | Schülervortrag, schülermoderierte Diskussion im Plenum | Präsentationsmaterial (z. B. OHP-Folie, Stifte, Plakate), mögliche Checklisten: <ul style="list-style-type: none"> • Warenbeschreibungsbogen (A7) • Informationsquellen (A8) | Aktives Zuhören, Visualisierungen erstellen, Informationen verarbeiten und aufbereiten | Deutsch: Texte präsentieren; Texte sach-, intentions-, situations- und adressatengerecht formulieren; Präsentieren; Arbeitsergebnisse vorstellen |
| Erarbeitung III | Die Lernenden erkennen die Notwendigkeit, Kriterien eines Vortrages zu beachten. In Gruppen erarbeiten sie Bewertungskriterien und fixieren diese anhand eines Beobachtungsbogens. | lehrermoderierte Diskussion im Plenum, Gruppenarbeit | Impuls (A9), Präsentationsmaterial (z. B. OHP-Folie, Stifte, Plakate) | Mit anderen kommunizieren, Problemlösungsprozesse organisieren | |
| Präsentation II (zzgl. Einführung einer Lernmethode II) | Die Arbeitsgruppen stellen Ihre Ergebnisse vor. Die Lernenden diskutieren und ergänzen die Übersichten zu einem möglichen Beobachtungsbogen. | Schülervortrag, schülermoderierte Diskussion im Plenum | Beobachtungsbogen (A10) | Aktives Zuhören, Visualisierungen erstellen, Informationen verarbeiten und aufbereiten, Informationen anreichern | |

| Handlungsablauf der Lernenden/Lerngruppe | | Sozialform/ Methode | Medien | Lern- handlung | Beitragendes Fach |
|---|---|--|--|--|---|
| Transfer & Vertiefung (zugl. Einführung einer Lernmethode III) | Die Lernenden erörtern Ähnlichkeiten zwischen den Kriterien des erarbeiteten Beobachtungsbogens und ihrem eigenen Agieren als Kundenberater. Der Lehrende ergänzt diese Überlegungen. Zur Vertiefung der Thematik und zur Vorbereitung auf die Präsentationen erhalten die Lernenden Informationsblätter. | lehrermoderiertes Unterrichtsgespräch im Plenum, Lehrervortrag oder wahlweise Erarbeitung der Informationen von den Lernenden | Die Sprache des Verkäufers (A11), Tipps für einen Vortrag (A12) | Wiederholen, Festigen, Üben | |
| Erarbeitung IV | Die Lernenden überlegen in Arbeitsgruppen sinnvolle Möglichkeiten für ihre Präsentationen. Danach fassen sie ihre zusammengetragenen Informationen (Sortimentsübersicht und Warenwissen) in einer Präsentation zusammen. <i>[Fehlende Informationen zum Warensortiment sowie zu abteilungsspezifischen Artikeln sollen im Ausbildungsbetrieb ergänzt werden.]</i> | Gruppenarbeit, Einzelarbeit <i>[eine weiterführende Arbeit über den Unterricht hinaus ist erwünscht und notwendig]</i> | Präsentationsmaterial (z. B. OHP-Folie, Stifte, Plakate) | Zeitbedarf ermitteln, Zeitplanung, Auswahl der Arbeitsmittel, Informationen verarbeiten und aufbereiten, Informationen anreichern, Visualisierungen erstellen | |
| Präsentation II/ Bewertung | Die Lernenden geben in Präsentationen einen kurzen Überblick über ihr Sortiment sowie zwei ausgewählte Waren. Sie begründen ihre Entscheidungen. Die Präsentation wird durch die nicht präsentierenden Lernenden beobachtet und anschließend kritisch reflektiert. | Schülervorträge, lehrermoderierte Diskussion im Plenum | <i>Wird den Lernenden freigestellt</i> , z. B. Plakat, Handout, Prospekt, Power-Point- Präsentation, Muster etc., Beobachtungsbogen (A10) | Mit anderen kommunizieren (Präsentieren), aktives Zuhören, Notizen erstellen, Denken und Problemlösen | Deutsch: Entscheidungen treffen und begründen; Argumentieren |
| Reflexion | Die Lernenden reflektieren ihre Präsentationen. Dabei wird auf die vorher erstellten Bewertungskriterien und den Beobachtungsbogen Bezug genommen. Die Lernenden reflektieren die durchgeführten Gruppenarbeiten. Dabei erstellen sie zukünftige Regeln der Gruppenarbeit. Ein Lernender hält die Regeln in einem Kurzprotokoll fest. | lehrermoderierte Diskussion im Plenum, Einzelarbeit (Protokoll) | Beobachtungsbogen (A10), Regeln für Gruppenarbeit (A13) | Mit anderen kommunizieren, Reflexion der Inhalte und Präsentationstechnik, Informationen verarbeiten und aufbereiten | Deutsch: Kontakte mit anderen aufnehmen; auf Einstellungen anderer eingehen und einen eigenen Standpunkt vertreten; In der Gruppe arbeiten |
| Einführung einer Lernmethode IV | Ein Lernender erläutert der Lerngruppe auf der Grundlage einer Methodenkarte das Vorgehen bei einer Lernkartei als Lernmethode zur Aneignung von Warenwissen. <i>[Die Methodenkarte wird dem Lernenden vom Lehrenden zur Vorbereitung auf die Erläuterung der Methode bereits in der Vorstunde zur Verfügung gestellt.]</i> | Schülervortrag | Methodenkarte Lernkartei (A14/A15) | Lerntipps entdecken, Wiederholen, Festigen, Üben, Abbau von Prüfungsängsten (Prüfungsvorbereitung) | |
| Transfer & Vertiefung | Die Lernenden erstellen in Partnerarbeit erste Karten für ihre Lernkartei. Exemplarisch werden Karten der Lerngruppe vorgestellt. Zudem berichten die Lernenden über ihre ersten praktischen Erfahrungen im Ausbildungsbetrieb, bei dem sie das erworbene Wissen anwenden konnten. | Partnerarbeit, Schülervorträge | Schülerhefte, ggf. OHP-Folie | Wiederholen, Festigen, Üben, Abbau von Prüfungsängsten (Prüfungsvorbereitung), Informationen verarbeiten und aufbereiten, Wissen anwenden | |

Erfahrungen der Autoren beim unterrichtlichen Einsatz dieser Lernsituation (Selbstreflexion)

- Die Lernenden führen nahezu durchgängig mit überaus großem Engagement ihre Warenpräsentationen durch.
- Mehrere Angehörige der Lerngruppen übernehmen weitgehend freiwillig Moderatortenaufgaben.
- Lernende äußern selbstständig den Wunsch nach Reflexion des Arbeitsprozesses. Dabei „fordern“ sie u. a. die gemeinsame Aufstellung von Arbeitsregeln – z. B. für Gruppenarbeiten – **ohne** Impuls des Lehrenden.
- Die Lerngruppen fordern auch von anderen Lehrenden den unterrichtlichen Einsatz ähnlicher Lehr-Lern-Arrangements.
- Die Informationen in den Anlagen A11 (Die Sprache des Verkäufers) und A12 (Tipps für einen Vortrag) können auch wahlweise durch die Schüler erarbeitet werden.

4.2 Die Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“ im Lichte der Gestaltungsmerkmale von Lernsituationen

Die vorgestellte Lernsituation ist die erste Lernsituation aus dem Lernfeld 2 ‚Verkaufsgespräche kundenorientiert führen‘ und wird zu Jahresbeginn in der Unterstufe durchgeführt. In dem ersten Teil der Beschreibung der Lernsituation wird die Einbindung der Lernsituation durch folgende Aspekte deutlich: die Zuordnung zum Lernfeld, die Nummer der Lernsituation und der dafür vorgesehene Zeitrhythmus. Bereits aus dem Titel der Lernsituation wird das zu Grunde liegende Problem ersichtlich: ‚Mit Wissen zum Verkauf – Techniken

zum Erwerb von Warenwissen einsetzen‘. In der Kurzbeschreibung der Lernsituation werden dann die Merkmale der Lernsituation näher gekennzeichnet.

1. Handlungsraum – Als Kontext der Lernsituation wird die am Karl-Schiller-Berufskolleg eingesetzte Modellunternehmung ‚Warenwelt GmbH‘ verwendet. Die Schülerinnen und Schüler werden in der Rolle der Auszubildenden dieses Modellunternehmens angesprochen, die im

Rahmen einer Schulung anderen Auszubildenden Informationen über Einzelprodukte sowie Sortimente vermitteln sollen. Die darin eingebettete Problemstellung liegt für die Schülerinnen und Schüler darin, sich selbstständig strukturierte Warenkenntnisse anzueignen und diese in einer geeigneten Form zu präsentieren. Als Instrument zur Handlungsaufforderung wird ein Einladungsschreiben zur Schulung eingesetzt.

- 2. Handlungsprozess** – Die Schülerinnen und Schüler sollen in dieser Lernsituation einen mehrstufigen Handlungsprozess durchlaufen, der sie von der Informationsbeschaffung zur Präsentation führt. In den Ausführungen zum Unterrichtsverlauf werden die folgenden **Phasen** differenziert: Analyse, Erarbeitung, Präsentation, Reflexion und Transfer sowie Vertiefung. Dabei werden unterschiedliche Handlungsphasen ineinander verschachtelt. Die notwendige Handlung der Lernenden umfasst dabei sowohl planende als auch ausführende sowie kontrollierende Phasen und ist als vollständiger Handlungszyklus aufgebaut.
- 3. Handlungsergebnis** – In der Kurzbeschreibung wird das Handlungsergebnis über die Durchführung der Schulung festgelegt und als Ziel des Handlungsprozesses der Schülerinnen und Schüler die Vorstellung eines Sortimentüberblicks, die Präsentation von Artikeln und die Erläuterung zu Warenmerkmalen definiert.
- 4. Anwendungsbezogene Inhalte** – Um die dargestellte Handlung ausführen zu können, bedarf es fachlicher Inhalte, die im Rahmen dieser Situation erarbeitet werden und zur Anwendung gelangen. Diese Inhalte werden in der Inhaltsspalte aufgelistet (z. B. Warenwissen, Sortimentskenntnisse, Warenmerkmale usw.). Mit diesen anwendungsbezogenen Inhalten sollen die Schülerinnen und Schüler im Rahmen der Lernsituation konfrontiert werden. Sie sollen diese erarbeiten und für die Lösung der Problemstellung anwenden.
- 5. Lern- und Arbeitsstrategien** – In der Spalte der Lern- und Arbeitsstrategien finden sich für diese Lernsituation eine Vielzahl von Strategien, die die Lernenden für die Bewältigung der Lernsituation benötigen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass diese Lernsituation die Einstiegslernsituation der Unterstufe im Lernfeld 2 darstellt und deshalb viele unterschiedliche Strategien eingeführt werden. Die einzelnen Strategien, z. B. „Quellen recherchieren“ oder „aktives Zuhören“, werden in der Auflistung unterschiedlichen Strategieklassen zugeordnet. Diese Zuordnung ist im Modellversuch *segel-bs* entstanden und kann unter www.segel-bs.de abgerufen werden. Die Klassifizierung ist eine Möglichkeit, den strategischen Schwerpunkt einer Lernsituation schneller zu bestimmen.
- Im Falle der Lernsituation ‚Mit Wissen zum Verkauf‘ ist die Auswahl der Strategien sehr breit und vielfältig. Dies liegt darin begründet, dass mit der ersten Lernsituation auch ein Einstieg in die Förderung des selbst regulierten Lernens vorgenommen wird und ein möglichst breites Strategieset frühzeitig in die Schülerhandlung eingeführt werden soll. Hinweis: Mit den Lern- und Arbeitsstrategien ist ein wesentlicher Aspekt in der Förderung selbst regulierten Lernens in Lernsituationen angesprochen, der im nächsten Punkt noch weiter vertieft werden soll.

4.3 Ansatzpunkte zur Förderung selbst regulierten Lernens in der Lernsituation

Die Förderung selbst regulierten Lernens ist in der vorliegenden Lernsituation an zwei Stellen sichtbar. Zum einen ist die zu Grunde liegende Problemstellung so aufgebaut, dass sie selbst reguliertes Lernen und Handeln von den Schülern für die Bewältigung der Situation einfordert

1. Die Selbstregulation der Handlung ist für die Bearbeitung der

Lernsituation notwendig. Zum anderen werden in der Lernsituation Lern- und Arbeitsstrategien verankert, die eingeführt und angewendet werden sollen

2. Dieser zweite Ansatzpunkt der Förderung selbst regulierten Lernens liegt damit in der Unterstützung des Erwerbs und der Anwendung von Lern- und Arbeitsstrategien in Lernsituationen.

1. Gestaltung einer Lernsituation, die die Selbstregulation der Schülerinnen und Schüler einfordert.

Die Förderung von selbst reguliertem Lernen ist in der Gestaltung der Problemstellung im Handlungsraum, dem Handlungsprozess der zu durchlaufen ist und in dem zu erwartenden Handlungsergebnis zu berücksichtigen. Es ist darauf zu achten, dass die Schülerinnen und Schüler hier die **Möglichkeit zur Selbstregulation ihrer Handlungen** besitzen. Konkret bedeutet dies, dass sie, konfrontiert mit der Lernsituation, selbst die Problemstellung herausarbeiten, die Schwierigkeiten in der Problemstellung der Lernsituation erkennen und die Anforderungen daraus für sich ableiten können.

Hierfür muss die Problemstellung so gestaltet sein, dass sie nicht nur einen Problemgehalt aufweist, sondern auch einen **Aufforderungscharakter** besitzt, der als Impuls für die Lernenden zur Bewältigung der Situation dient.

Die Problemstellung in der Lernsituation ‚Mit Wissen zum Verkauf‘ liegt in der Durchführung einer Schulung zur Vermittlung von Warenkenntnissen im Modellunternehmen ‚Warenwelt GmbH‘. Für diese Schulung, die die Schülerinnen und Schüler selbst durchführen, werden Informationen über Warenmerkmale und deren Kennzeichnung sowie über die Quellen von Warenwissen benötigt. Die hierzu erforderlichen Informationen und Arbeitsschritte müssen von den Lernenden selbst aus dem Einladungsschreiben heraus analysiert und geplant werden.

Um diesen **Analyse- und Planungsschritt** zu bewältigen, muss neben der Anforderungsbestimmung aus der Problemstellung ein Abgleich mit dem vorhandenen Vorwissen und den vorhandenen Kompetenzen bei den Schülerinnen und Schülern vollzogen werden. Nur durch den Einsatz des vorhandenen Wissens und Könnens zu dieser konkreten

Problemstellung kann der konkrete Informationsbedarf festgestellt und ein Aktionsplan entwickelt werden.

Für die Gestaltung der Problemstellung bedeutet dies, dass neben der notwendigen Problemanalyse ebenso die für die Bewältigung bereits vorhandenen Kompetenzen gezielt angesprochen und bewusst eingesetzt werden sollen. Den Schülerinnen und Schülern soll die **Möglichkeit der Selbsteinschätzung** der eigenen vorhandenen Kompetenzen eingeräumt werden, um damit sowohl Anknüpfungspunkte als auch Entwicklungsbedarf sichtbar zu machen.

In der Lernsituation ‚Mit Wissen zum Verkauf‘ werden diese beiden Aspekte in der ersten Analysephase inszeniert. Im Rahmen dieser Phase wird sowohl die Problemanalyse als auch der Abgleich mit den vorhandenen Kompetenzen durchgeführt. Daraus entwickelt sich der Arbeitsplan für die Lernergruppen.

2. Einbindung des Erwerbs und der Anwendung von Lern- und Arbeitsstrategien in der Lernsituation

Aus der handlungsanalytischen Betrachtung der beruflichen Tätigkeiten und der Zielformulierungen der Lernfelder ergeben sich bereits Hinweise auf die für die Bewältigung der Tätigkeit notwendigen Lern- und Arbeitsstrategien.

Für die Entwicklung von Lernsituationen ist nach der **Festlegung der Inhalts-Tätigkeiten-Strategien-Bündel**, wie sie aus der didaktischen Jahresplanung stammen, eine Konkretisierung und Schwerpunktsetzung im Strategiebereich notwendig. Dabei ist zu unterscheiden, welche Strategien in der Lernsituation neu eingeführt werden und welche weiteren Strategien in der Lernsituation zur Anwendung kommen sollen.

Mit den Überlegungen zur **Einführung und Anwendung von Lern- und Arbeitsstrategien** wird in die Gestaltung des von den Lernenden zu durchlaufenden Handlungsprozesses eingegriffen. Aus einer Idealvorstellung zum selbst regulierten Lernen könnten die Schülerinnen und Schüler auf der Basis der vorgegebenen Problemstellung über die Anforderungsanalyse und im Abgleich mit den vorhandenen Kompetenzen die eigenen Handlungen planen und mit Hilfe von Lern- und Arbeitsstrategien systematisch umsetzen. Da diese Idealvorstellung jedoch nicht realisiert werden kann, müssen den Schülerinnen und Schülern Angebote zum

Erwerb von Lern- und Arbeitsstrategien in den Lernsituationen gegeben werden.

In der Lernsituation ‚Mit Wissen zum Verkauf‘ werden die in der Lernsituation anzuwendenden Lern- und Arbeitsstrategien zunächst in der Beschreibung aufgeführt. Die Auswahl der hier aufgeführten Strategien – von Quellenrecherche bis zum Abbau von Prüfungsängsten – ist sehr breit angelegt. Dies ist einerseits durch die Anfangsstellung der Lernsituation zu erklären und andererseits in dem vollständigen Handlungsablauf von Planung, Durchführung und Kontrolle begründet.

In jeder der unterschiedlichen **Handlungsphasen** gelangen unterschiedliche Strategien zum Einsatz und es ist eine besondere Zielsetzung des Karl-Schiller-Berufskollegs der Stadt Dortmund, dass die Schülerinnen und Schüler im Rahmen der Ausbildung – bezogen auf jede Phase der Handlung – ein umfangreiches Repertoire an Strategien erwerben.

In der Beschreibung des **Unterrichtsverlaufs** werden drei unterschiedliche Varianten des Einsatzes von Lern- und Arbeitsstrategien sichtbar. Es wird anhand von vorgegebenen Methodenkarten einzelnen Schülerinnen und Schülern die Aufgabe übertragen, diese Methoden ihren Mitschülern vor der Anwendung vorzustellen. Im Verlauf der Lernsituation werden Kartenabfrage und Lernkartei als Lern- und Arbeitsstrategien eingeführt.

Einen anderen Einsatz finden Lern- und Arbeitsstrategien wie

z. B. ‚Informationen suchen‘ oder ‚Notizen erstellen‘. Diese Strategien werden in der Zusammenarbeit mit den berufsübergreifenden Fächern wie dem Fach Deutsch eingeführt und kommen in einer Lernsituation des berufsbezogenen Bereichs zur Anwendung.

Eine dritte Variante im Umgang mit Lern- und Arbeitsstrategien in der vorliegenden Lernsituation kann an den **Strategien** ‚Zeitplanung‘ und ‚Auswahl der Arbeitsmittel‘ verdeutlicht werden. Diese Lern- und Arbeitsstrategien werden im konkreten Ablauf der Handlung benötigt und werden zunächst nicht vorab explizit thematisiert, sondern in den Ablauf der Handlung integriert und damit implizit angesprochen.

Die vorgestellte Lernsituation weist insgesamt einen relativ hohen Steuerungsgrad des Lehrenden auf. Dies liegt u. a. in der Auswahl der ersten Lernsituation aus der Unterstufe begründet. Die dahinter liegende Idee einer Sequenzierung von höheren Steuerungsanteilen der Lehrenden hin zu vermehrten Steuerungsanteilen der Schülerinnen und Schüler kann nur über den Abgleich verschiedener Lernsituationen im Jahresablauf erkennbar werden.

Die Lernsituation wurde jedoch bewusst auch deshalb ausgewählt, da anhand dieser deutlich gemacht werden kann, auf welcher unterschiedlichen Weise die Förderung von Lern- und Arbeitsstrategien in einer Lernsituation unterstützt werden kann.

5 Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Für die Selbstentwicklung von Lernsituationen in den Bildungsgängen aber auch bei der Übernahme von fremdentwickelten Lernsituationen empfiehlt es sich, einige **Kriterien zur Beurteilung der Qualität von Lernsituationen** heranzuziehen. In den einzelnen Bildungsgängen werden Lernsituationen in und von Lehrerteams entwickelt, die sich auf ein gemeinsames Verständnis von Lernsituationen einigen.

Die in Punkt 3.2 angeführten Gestaltungsprinzipien können dabei

Hinweise geben, ob die wesentlichen **Anforderungen an eine Lernsituation** eingehalten werden. Über diese Form der kritischen Reflexion von Lernsituationen kann bereits im Bildungsgang selbst eine Qualitätssicherung vorgenommen werden.

Bei der Übernahme von Lernsituationen, die nicht im eigenen Bildungsgang entwickelt wurden, muss das ihnen zu Grunde liegende Verständnis von Lernsituationen überprüft werden. Durch die Überprü-

fung kann eine Erarbeitung der Lernsituation stattfinden, die für den Einsatz und auch für ggf. notwendige Modifikationen erforderlich ist.

Im Folgenden werden mögliche Qualitätsaspekte für Lernsituationen vorgestellt. Diese werden in vier Qualitätskomplexe gebündelt (vgl. 5.1). Hierauf aufbauend wird die in Punkt 4.1 vorgestellte Lernsituation anhand dieser Qualitätsmerkmale reflektiert und es werden mögliche Stärken und Schwächen der Lernsituation herausgearbeitet (vgl. 5.2).

5.1 Qualitätsmerkmale von Lernsituationen

Aus den Überlegungen zur Gestaltung und zum Anspruch von Lernsituationen können Gestaltungsprinzipien gewonnen werden, wie sie auch in der Abbildung 5 bereits angeführt wurden. Um die Qualität einer Lernsituation zu beurteilen, können unterschiedliche **Qualitätsbereiche einer Lernsituation** in den Blick genommen werden. Für die Überprüfung der Qualität können

1. der **Problemgehalt der Lernsituation** auf sein Vorhandensein überprüft,
2. die **innere Struktur der Lernsituation** in ihrer Gestaltung reflektiert,
3. die **äußere Struktur der Lernsituation** hinterfragt und
4. die **Förderung des selbst regulierten Lernens** in der Lernsituation beachtet werden.

Für die vier Qualitätsbereiche (vgl. Abbildung 8) können wiederum Unterpunkte differenziert werden, die es ermöglichen sollen, die Qualität einer Lernsituation genauer zu bestimmen.

Im Nachfolgenden werden diese Punkte als **Fragen an Lernsituationen** formuliert. Deren Beantwortung kann als eine Art ‚Checkliste‘ für die Qualität von Lernsituationen angesehen werden.

Die positive Beantwortung der Fragen deutet darauf hin, dass wesentliche Bestimmungsmerkmale von Lernsituationen bei der Gestaltung beachtet wurden. Wird eine Frage verneint, deutet sich eine Schwachstelle in der Lernsituation an und es bietet sich an, diese Entscheidungen zu überdenken, zu verändern oder ggf. zu modifizieren.

Die Qualitätskriterien, denen Lernsituationen entsprechen sollen, müssen dabei im Bildungsgang von den jeweiligen Lehrenden festgelegt werden. Die ausgewählten 4 x 6 Fragestellungen sind ein Vorschlag, der sich aus den Überlegungen zur Gestaltung von Lernsituationen entwickelt hat.

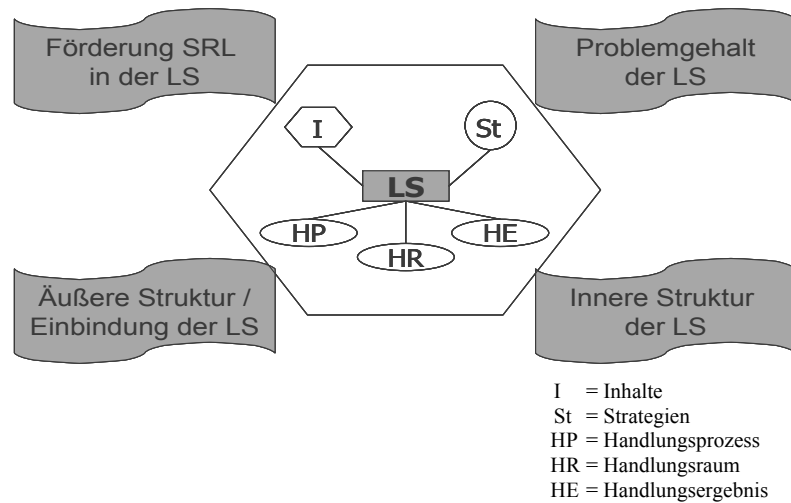


Abbildung 8: Vier Qualitätsbereiche von Lernsituationen

Problemgehalt der Lernsituation:

1. Beinhaltet die Lernsituation eine Problemstellung?
2. Ist die Problemstellung in eine Situation eingebunden?
3. Besitzt die Problemstellung einen Bezug zur beruflichen Tätigkeit?
4. Weist die Problemstellung Verbindungen zu fachlichen Inhalten auf?
5. Sind für die Bewältigung der Problemstellung konkrete Kompetenzen formuliert?
6. Ist die Problemstellung exemplarisch für das Anwendungsfeld, d. h. ist die Problemstellung typisch für die berufliche Tätigkeit?

Innere Struktur der Lernsituation:

1. Ist die Lernerhandlung vollständig, d. h. umfasst sie Planungs-, Durchführungs- und Kontrollphasen?
2. Ist die Lernerhandlung auf ein Ergebnis hin orientiert?

3. Ist das Verhältnis von Selbst- und Fremdsteuerung der Lernenden entsprechend ausgewogen?
4. Ist die Anwendung von Lern- und Arbeitsstrategien in der Lernerhandlung notwendig?
5. Bestehen in der Lernsituation Differenzierungsmöglichkeiten?
6. Sind Reflexionsphasen in der Lernsituation vorgesehen?

Äußere Struktur und die Einbindung der Lernsituation:

1. Bestehen Verbindungen zu anderen Lernsituationen?
2. Leistet die Lernsituation einen Betrag zur beruflichen Handlungskompetenz?
3. Wird in der Lernsituation auf Vorwissen zurückgegriffen?
4. Ist die Komplexität der Lernsituation entsprechend ihrer Position in der didaktischen Jahresplanung gestaltet?
5. Bestehen Variationsmöglichkeiten für die Lernsituation?

6. Bietet die Lernsituation Ansatzpunkte für die Systematisierung von Inhalten?

Förderung selbst regulierten Lernens in der Lernsituation:

1. Wird eine Verknüpfung der Lern- und Arbeitsstrategien zu den beruflichen Tätigkeiten vorgenommen?
2. Sind Lern- und Arbeitsstrategien in die Lernerhandlung eingebunden?
3. Werden in der Lernsituation Lern- und Arbeitsstrategien explizit oder implizit thematisiert?
4. Sind ausreichend Steuerungsanteile auf die Lernenden übergeben?
5. Werden in allen Phasen der Handlung Steuerungsanteile auf die Lernenden übertragen?
6. Erfolgt eine Dokumentation und Reflexion der Lern- und Arbeitsstrategien durch die Lernenden?

5.2 Qualitätsscheck der Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“

Im Folgenden wird nun die vorgestellte Lernsituation einer Qualitätsprüfung dahingehend unterzogen, als dass sie mit den vorgestellten 4 x 6 Qualitätsfragen konfrontiert und daran gemessen wird. Das Ergebnis wird jedoch immer auch von der subjektiven Sichtweise geprägt, da die aufgestellten Leitfragen und deren Ausprägungen Interpretationsspielräume erlauben. Die aufgestellte Prüfung spiegelt die Sichtweise der Au-

toren auf die Lernsituation wider (vgl. Abbildung 9).

Aspekte, die die Autoren als in der Lernsituation gegeben ansehen, werden durch einen Haken gekennzeichnet. Bei den Aspekten, an denen Weiterentwicklungs- bzw. ggf. Modifikationsbedarf aufgezeigt werden kann, wird stichpunktartig darauf eingegangen.

| Problemgehalt der Lernsituation | Innere Struktur der Lernsituation | Äußere Struktur und die Einbindung der Lernsituation | Förderung selbst regulierten Lernens in der Lernsituation |
|---|---|--|---|
| Beinhaltet die Lernsituation eine Problemstellung? | Ist die Lernerhandlung vollständig, d. h. umfasst sie Planung, Durchführung und Kontrollphasen? | Bestehen Verbindungen zu anderen Lernsituationen? | Wird eine Verknüpfung der Lern- und Arbeitsstrategien zu den beruflichen Tätigkeiten vorgenommen? |
| ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| Ist die Problemstellung in eine Situation eingebunden? | Ist die Lernerhandlung auf ein Ergebnis/Produkt hin orientiert? | Leistet die Lernsituation einen Betrag zur Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz? | Sind Lern- und Arbeitsstrategien in die Lernerhandlung eingebunden? |
| ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| Besitzt die Problemstellung einen Bezug zur beruflichen Tätigkeit? | Ist das Verhältnis von Selbst- und Fremdsteuerung der Lernenden entsprechend ausgewogen? | Wird in der Lernsituation auf Vorwissen zurückgegriffen? | Werden Lern- und Arbeitsstrategien explizit oder implizit in der Lernsituation thematisiert? |
| ☑ | Stärkere Lehrersteuerung bedingt durch die Stellung als erste Lernsituation | ☑ | ☑ |
| Weist die Problemstellung Verbindungen zu den fachlichen Inhalten auf? | Ist die Anwendung von Lern- und Arbeitsstrategien in der Lernerhandlung notwendig? | Ist die Komplexität der Lernsituation entsprechend ihrer Position in der didaktischen Jahresplanung gestaltet? | Sind ausreichend Steuerungsanteile auf die Lernenden übertragen? |
| ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| Sind für die Bewältigung der Problemstellung konkrete Kompetenzen formuliert? | Bestehen in der Lernsituation Differenzierungsmöglichkeiten? | Bestehen Variationsmöglichkeiten der Lernsituation? | Sind in allen Phasen der Handlung Steuerungsanteile auf die Lernenden übertragen? |
| ☑ | Differenzierungsmöglichkeit nach Branchen gegeben, nach Leistungsniveau nicht explizit | Nicht angegeben | ☑ |
| Ist die Problemstellung exemplarisch für das Anwendungsfeld? | Sind Reflexionsphasen in die Lernsituation eingebaut? | Bietet die Lernsituation Ansatzpunkte für die Systematisierung der anwendungsbezogenen Inhalte? | Erfolgt eine Dokumentation und Reflexion der Lern- und Arbeitsstrategien durch die Lernenden? |
| Auszubildenden-Schulung als didaktische Inszenierung | ☑ | ☑ | ☑ |

Abbildung 9: Kurzer Qualitätsscheck der Lernsituation „Mit Wissen zum Verkauf“

Anhang

Anlage 1: Einladung (Einstieg)

Warenwelt GmbH

Hausmitteilung

Einladung

05.09.2006

Liebe Auszubildende der Warenwelt GmbH,

in drei Wochen möchten wir eine Veranstaltung zum Thema „**Warenkenntnisse in der Warenwelt GmbH**“ mit Ihnen durchführen.

Bei dieser Veranstaltung ist Ihr Wissen gefragt. Jeder Auszubildende soll einen kurzen **Überblick über sein Warensortiment** geben und **zwei typische Produkte** der Abteilung ausführlich vorstellen.

Die Veranstaltung findet wie gewohnt am Montag, 06.09.2006, um 8.00 Uhr im großen Konferenzraum (Raum 21) statt. Bitte überlegen Sie sich frühzeitig eine anschauliche Form der Präsentation.

Bei Fragen steht Ihnen jederzeit Ihre Ausbildungsleiterin Frau Nutsch zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihre Darstellungen und sind gespannt.

Mit freundlichen Grüßen

Walter / Stich

Geschäftsleitung

Quelle: Eigene Erstellung.

 © Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A1 Einladung

Anlage 2: Mögliches Tafelbild I (grundsätzlicher Arbeitsauftrag)

Mögliches Tafelbild I

(durch die Lernenden zu entwickeln)

Arbeitsauftrag zur geplanten Veranstaltung „Warenkenntnisse in der Warenwelt GmbH“

Erarbeitung einer Präsentation zu Waren der aktuellen Abteilung.

Die Präsentation beinhaltet:

- Einen Überblick über das Abteilungssortiment
- Die ausführliche Vorstellung von zwei Produkten

Präsentationstermin: 06.09.2006

Quelle: Eigene Erstellung.



© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A2 Mögliches Tafelbild I (grundsätzlicher Arbeitsauftrag)

Anlage 3: Methodenkarte (Kartenabfrage)

Methode: KARTENABFRAGE

- ▶ Eine Frage oder ein Thema wird vorgegeben.
- ▶ Die Teilnehmer schreiben (einzeln, in Partner- oder Gruppenarbeit) Stichworte oder Antworten zu der Frage auf einzelne Karten.
- ▶ Jedes Stichwort oder **jede Antwort** soll **gut leserlich** auf nur **eine Karte geschrieben** werden.
Bitte so **groß und deutlich** schreiben, dass der Text auch aus größerer Entfernung sehr gut lesbar ist.
- ▶ Anschließend sollen die beschriebenen Karten **nach sachähnlichem Zusammenhang** (in der Arbeitsgruppe oder gemeinsam an der Tafel) **geordnet** werden.
Dabei werden für die geordneten Karten **Überschriften** gesucht.



Quelle: Eigene Erstellung in Anlehnung an Brauneck, Urbanek u. Zimmermann, 2000.

☞ *Beispiel auf der Rückseite*

© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A3 Methodenkarte (Kartenabfrage)

Beispiel: KARTENABFRAGE



Quelle: <http://www.pm.iao.fraunhofer.de/moderation-vr/Hochschule/ordnungswand.html>, Abruf: 09/2005.

☞ *Erklärung auf der Rückseite*

© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A3 Methodenkarte (Kartenabfrage)

Anlage 5: Mögliches Tafelbild III (Ergebnisse Kartenabfrage)

Mögliches Tafelbild III (durch die Lernenden zu entwickeln)

| <u>Merkmale einer Ware</u> | | | |
|--|--|--|---|
| Aussehen der Ware | Stoff/ Material | Marke/ Image | Verkaufsargumente der Ware |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Bezeichnung der Ware (z. B. Modell) ○ Warenart ○ Herkunftsland ○ Sorte/ Typ ○ Design | <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschreibung der Ware ○ Rohstoffe und Produktion ○ Technische Daten ○ Gütezeichen ○ Gesundheit ○ Verwendungsvorschriften ○ Warenpflege ○ Entsorgung | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ansehen ○ Trends ○ Zusatz - und Ergänzungsartikel aus einer Kollektion ○ Preis ○ Qualität ○ Garantie ○ Modische Komponente | <ul style="list-style-type: none"> ○ Nutzen ○ Vorteile der Ware ○ Wie und wozu kann ich die Ware benutzen oder gebrauchen? ○ Sonderangebot ○ Serviceleistungen |

Quelle: Eigene Erstellung.



© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A5 Mögliches Tafelbild III (Ergebnisse Kartenabfrage)

Mögliches Tafelbild III (durch die Lernenden zu entwickeln)

| <u>Informationsquellen über Waren</u> | |
|--|--|
| Innerbetriebliche Informationsquellen | Außerbetriebliche Informationsquellen |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebrauchsanweisung ○ Pflegehinweise ○ Kunden ○ Herstellerinformationen ○ Ausbilder ○ Arbeitskollegen ○ Innerbetriebliche Schulungen ○ Verpackungsaufschriften | <ul style="list-style-type: none"> ○ Messen und Ausstellungen ○ Internet ○ Mitbewerber / Konkurrenz ○ Seminare und Schulungen ○ Fachliteratur ○ Warentests |

Quelle: Eigene Erstellung.



© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A5 Mögliches Tafelbild III (Ergebnisse Kartenabfrage)

Informationen für die Gruppenarbeit



Die folgenden Informationen helfen Ihnen dabei, sich auf die Veranstaltung „**Warenkenntnisse in der Warenwelt GmbH**“ vorzubereiten. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und sollen Ihnen nur einige Anregungen geben. Weitere Informationen müssen von Ihnen selbstständig beschafft werden.

Für die Erstellung Ihrer Präsentation einschließlich der weiteren Informationsbeschaffung stehen Ihnen 🕒 **3 Doppelstunden** zur Verfügung. Sollten Unterrichtsgänge geplant werden oder bestimmte technische Kommunikationsmöglichkeiten erforderlich sein (z. B. Internetanschluss), wenden Sie sich bitte an Ihre Lehrkraft.

Jeder Auszubildende stellt seine Arbeitsergebnisse anschließend vor. Bereiten Sie die Präsentation Ihres Warensortimentes sowie zweier Artikel bitte so vor, dass Sie ihren Mitschülern die Ware verkaufsgerecht und überzeugend darbieten können. Jede Präsentation wird von den nicht vorstellenden Auszubildenden beobachtet. Einen **Bewertungsbogen** mit entsprechenden Bewertungskriterien werden wir noch im Verlauf der nächsten Unterrichtseinheiten gemeinsam erarbeiten. Notwendiges Präsentationsmaterial erhalten Sie bei Ihrer Lehrkraft.

Bestimmen Sie bei Gruppenarbeiten einen 😊 „**Zeitwächter**“, der die Zeit kontrolliert und einen 😊 „**Vermittler**“, der die Arbeitsweise innerhalb der Gruppe beobachtet und später seine Beobachtungen (positive und negative) darstellt. Zeitwächter und Vermittler melden sich bitte bei Ihrer Lehrkraft, dort erhalten sie weitere Informationen.

Quelle: Eigene Erstellung; Abbildung aus http://www.medienwerkstatt-online.de/products/wochenplan_cd/grcs/gruppenarbeit.gif



© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A6 Informationsblatt zur Gruppenarbeit

Anlage 10: Möglicher Beobachtungsbogen

Möglicher Beobachtungsbogen (durch die Lernenden zu entwickeln)

| Bewertungsfaktor | Bewertung | | |
|---|-----------|---|---|
| <i>Inhalte</i> | ☺ | ☹ | ☹ |
| Preis | | | |
| Vorteile | | | |
| Unterschiede | | | |
| Alles verstanden? | | | |
| Würde ich es kaufen? (Wenn ich es bräuchte.) | | | |
| <i>Wie?</i> | ☺ | ☹ | ☹ |
| Freier Vortrag | | | |
| Blickkontakt | | | |
| laut + deutlich gesprochen | | | |
| Interessantes Anschauungsmaterial | | | |
| Kreativität | | | |
| Gestik + Mimik | | | |
| <i>Gesamt</i> | | | |

Quelle: Eigene Erstellung.

Mögliche Regeln für die Gruppenarbeit

(durch die Lernenden zu entwickeln)

Die Gruppe richtet umgehend ihren Arbeitsplatz ein. Falls Stühle und Tische umgestellt werden müssen, geschieht dies leise.

Die Gruppenarbeit beginnt mit der gemeinsamen Besprechung der Aufgabenstellung. Wenn etwas unklar ist, sollte nur in der Anfangsphase der Gruppenarbeit gefragt werden.

Der Arbeitsablauf wird organisiert. Die Gruppe verteilt die Aufgaben (Visualisierer, Zeitwächter, Referent - auch alle möglich) und erstellt einen Zeitplan. Eventuell kann eine Gesprächsleitung vereinbart werden.

Alle Gruppenteilnehmer werden gleichberechtigt an der Arbeit beteiligt. Niemand wird ausgeschlossen.

Wenn Schwierigkeiten auftreten, versucht die Gruppe zunächst einmal, diese selbst zu lösen.

Alle Gruppenmitglieder machen sich Notizen über die Arbeitsergebnisse. Dabei kann die Arbeit aufgeteilt werden.

Die Gruppe geht rücksichtsvoll miteinander und mit den anderen Gruppen um, die im gleichen Raum arbeiten.

Die Präsentation der Ergebnisse wird sorgsam und teamorientiert vorbereitet. Alle fühlen sich für die Qualität der Arbeit verantwortlich.

Während der Ergebnispräsentation beachtet die Gruppe, dass sie den anderen Gruppenvorträgen zuhören muss. Sie legt so lange die eigenen Ergebnisse zur Seite.

Quelle: Eigene Erstellung bei enger inhaltlicher Anlehnung an: Wolfgang Mattes u.a.: TEAM - Arbeitsbuch für den Politikunterricht, Bd. 3, Paderborn: Schöningh, 1999, S. 9

© Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund
M. Rickes / U. Krakau

Kundenkommunikation und -service, LF2 / LS1:
A13 Mögliche Regeln für Gruppenarbeit



Präsentation

- Typisches Warensortiment in einer Telekom Filiale
- Vorstellung des Handytyps Sony Ericsson W700i

Inhalt

- Einblicke in eine Telekom Filiale
 - I. Vorstellung des Sortiments
 - II. Blick in die Filiale
- Präsentation des Handys Sony Ericsson W700i
 - I. Aussehen und allgemeine Daten
 - II. Maße und Energieversorgung
 - III. Strahlungswerte
 - IV. Display
 - V. Extras und Komfortfunktionen
 - VI. Besonderheiten
 - VII. Fazit

Vorstellung des Sortiments

Das Sortiment in der Filiale setzt sich aus folgenden Produkten zusammen:

- Fax-Geräte und Drucker
- Telefone und Handys
- Modems und Internetzubehör
- Fernseher und anderweitiges Zubehör

Es liegt somit ein breites und in einigen Bereichen auch tiefes Warensortiment vor!





< Faxgeräte/Drucker

Fernseher >



Telefone

v



< Modems und Router

Handys >





Gemischtes Zubehör

Präsentation des Handys Sony Ericsson W700i



Sony Ericsson W700i in verschiedenen Blickwinkeln/Arten



Allgemeine Daten / Maße und Energieversorgung

Marktstart:
2. Quartal 2006 (Mai)

Gewicht:
104 Gramm

Einführungspreis:
349,- € / jetzt ca. 230,-€

Volumen
94 cm³

Erhältliche (dt.spr.) Länder:
D/CH/AT

Stand By
Bis zu 400 Stunden

Sprachen:
D/ EN/ IT/ FR

Gesprächsdauer
Bis zu 7 Stunden

Strahlung

Frequenz:

Triband 900/1800/1900

SAR Wert:

0,57 W/kg

Strahlung:

Mittel



/ Display

- 262000 Farben
- 176 x 220 Pixel
- TFT Display
- Akku Anzeige
- Gesprächsdauer/-kosten
- Uhr im Display
- Menüführung grafisch unterstützt

Extras und Komfortfunktionen

▪ Ruftöne:

- 23 Stück + selbst programmierbare + downloadbare Ruftöne
- Polyphone Klingeltöne + Real Tones
- Vibrationsalarm

▪ Unzählige Komfortfunktionen wie z. B.:

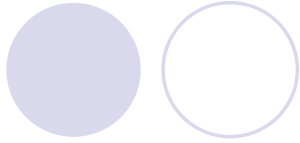
- Sprachspeicher, Terminplaner, Taschenrechner, Stoppuhr, Wecker, Weltzeituhr, Diebstahlschutz, Kfz-Tauglichkeit, portable Lautsprecher uvm.

Besonderheiten und Sonstiges

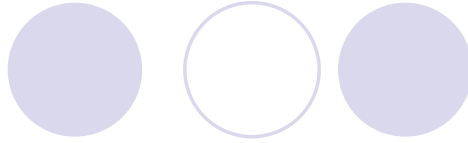
| | |
|--|--|
| Kamera: <ul style="list-style-type: none">- Digitaler Zoom- 1600 x 1200 Pixel- Video-Aufzeichnungen | Fun & Spiele <ul style="list-style-type: none">- 2 Spiele+downloadbare Hintergrundbilder- Bildschirmschoner- Radio+MP3 Player |
| Messaging: <ul style="list-style-type: none">- SMS (1600 Zeichen)/ EMS/ MMS- Texteingabehilfe, Visitenkarten | Übertragung: <ul style="list-style-type: none">- Internetfähig (E-Mails)- Serielle Schnittstelle, Infrarot, Bluetooth- austauschbare Speicherkarten |

Zusammenfassung / Fazit

- **Umfangreiches Handy in allen multimedialen Bereichen**
- **Besonderer Schwerpunkt liegt auf der Audiowiedergabe MP3/ Radio**
- **Schnelle Datenübertragung**
- **Gute Bildqualität-/Videoaufnahme**
- **Exzellente Sprachqualität**



..T..Com



..T..Systems Business flexibility

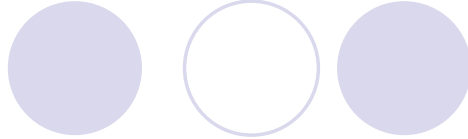
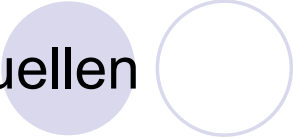
**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

....T..Online

..T..Mobile
einfach näher

■ ■ T Deutsche
Telekom

Quellen



- unterschiedliche Handyforen
- <http://www.handy-inside.de/>

Literaturhinweise

- Buschfeld, Detlef (2003): Draußen vom Lernfeld komm' ich her ...? Plädoyer für einen alltäglichen Umgang mit Lernsituationen. In: bwp@ Nr. 4 (2003).
- KMK (2000): Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Online: <http://www.kmk.org/doc/publ/handreich.pdf>, Stand: Februar 2007.
- KMK (2004): Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin. Online: <http://www.kmk.org/beruf/rlpl/rlpKfmEinzelhandel.pdf> Stand, Februar 2007.
- Krakau, Uwe/Rickes, Mabel (2006): Implizite Vermittlung von Lernstrategien und ihre Rahmenbedingungen in einer Modellversuchsschule – SKOLA am Karl-Schiller-Berufskolleg der Stadt Dortmund. In: Lang, Martin/Pätzold, Günter (Hrsg.): Wege zur Förderung selbstgesteuerten Lernens in der beruflichen Bildung. Dortmunder Beiträge zur Pädagogik. Band 39. Bochum. Projektverlag. 2006, S. 109 – 137.
- Kremer, H.-Hugo/Sloane, Peter F. E. (2001): Lernfelder implementieren. Zur Entwicklung und Gestaltung fächer- und lernortübergreifender Lehr-/Lernarrangements im Lernfeldkonzept, Paderborn 2001.
- Sloane, Peter F. E. (2003): Schulnahe Curriculumentwicklung. In: bwp@ Nr. 4 (2003).
- Sloane, Peter F. E. (2006): Didaktische Analyse und Planung im Lernfeldkonzept. Erscheint in: Bonz, B. (2006): Didaktik der Berufsbildung, 2. Auflage (im Druck).
- Tiemeyer, Ernst (2004): Umsetzung des Einzelhandel-Lehrplans – vom Lernfeld zu Lernsituationen. In: Die Kaufmännische Schule, Heft 7 – 8/2004, S. 6 – 10.
- Tiemeyer, Ernst (2005): Informationsportal als Instrument der Unterrichtsentwicklung – ein lernort-kooperatives Unterstützungskonzept für Lehrkräfte. In: Die Kaufmännische Schule, Heft 6/2005, S. 6 – 9.

Interessante Links

- **www.blk-skola.de**
Homepage des Programmträgers der BLK, auf dem u. a. einführenden Dossiers (zu den Themengebieten: Selbstgesteuertes Lernen, kooperatives Lernen, E-Learning, schulische Organisationsentwicklung, Personalentwicklung sowie Transfer) zum Download zur Verfügung gestellt sind.
- **www.segel-bs.de**
Diese Adresse wurde als Modellversuchsadresse eingerichtet. Dort finden Sie eine Fülle an Informationen, Materialien und vieles mehr aus dem Modellversuch *segel-bs*.
- **www.bwpat.de/ausgabe4/**
In dieser Ausgabe der Online-Zeitschrift werden vielfältige Aspekte des Lernfeldkonzepts und dessen Umsetzung an beruflichen Schulen aus unterschiedlichen Perspektiven heraus diskutiert.
- **www.learn-line.nrw.de/angebote/kauffrau/**
Zur Einführung des neuen Lehrplans für den Ausbildungsberuf ‚Verkäufer/Verkäuferin‘ und ‚Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel‘ wurden für das erste Ausbildungsjahr in den Regierungsbezirken Lernsituationen entwickelt. Die Entwicklung für das zweite Ausbildungsjahr wird in den Bezirken weiter verfolgt. Die Lernsituationen werden nach Fertigstellung ebenso hier dokumentiert.

segel-bs-Modell- versuchsinformationen:

1. Selbst reguliertes Lernen in Lernfeldern der Berufsschule – BLK-Modellversuch segel-bs.
2. Lehrkräfteentwicklung zur Förderung selbst regulierten Lernens – das Konzept des Modellversuchs segel-bs.
3. Bildungsgangarbeit und didaktische Jahresplanung zur Förderung selbst regulierten Lernens in Lernfeldern.
4. Entwicklung von Lernsituationen zur Förderung selbst regulierten Lernens in Lernfeldern – Beispiele aus dem Einzelhandel.
5. Strategien selbst regulierten Lernens.
6. Instrumente zur Beobachtung und Beschreibung selbst regulierten Lernens.
7. Schulische Organisationsentwicklung zur Förderung selbst regulierten Lernens - Ein Beitrag zur Qualitätssicherung.

Selbst reguliertes Lernen in Lernfeldern der Berufsschule – am Beispiel des Einzelhandels. Der BLK-Modellversuch segel-bs.

Im Modellversuch segel-bs wird die Einführung und Umsetzung von Formen des selbst regulierten Lernens beispielhaft in den Ausbildungsberufen „Verkäuferin/Verkäufer“ und „Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel“ erarbeitet. Die Projektschulen entwickeln Lernsituationen für den Unterricht, die sich an der beruflichen Praxis der Auszubildenden orientieren. Dabei steht der Aspekt der Förderung des selbst regulierten Lernens im Mittelpunkt.

www.segel-bs.de

gefördert von:



Ministerium für
Schule und Weiterbildung
des Landes
Nordrhein-Westfalen



Landesinstitut für Schule/
Qualitätsagentur

