

Anlage A, WuV, Bankkauffrau / Bankkaufmann

Lernsituation 2.10: Den Kunden über Zahlungsinstrumente (Mobile Payment und Internetbezahl-systeme) beraten.

1. Beschreiben der Ausgangssituation:

Diese Lernsituation fand am Ende des 1. Ausbildungsjahr coronabedingt vollständig im Distanzunterricht in selbstgewählten Teams nach Stundenplan statt. Alle Schülerinnen und Schüler verfügten bereits seit Beginn der Ausbildung über eigene Tablets; das in der Schule genutzte Lernmanagementsystem (LMS) war eingeführt und bereitete den Schülerinnen und Schülern keine Probleme. Der Umgang mit diversen Applikationen und dem Videokonferenztool war den Schülern vertraut.

2. Darstellung der Verknüpfung von Präsenz- und Distanzunterricht anhand der Phasen der vollständigen Handlung

2.1 Information/Analyse/Zielsetzung

Die Schülerinnen und Schüler erhielten das Einstiegsszenario über das LMS in Form eines verschriftlichten Kundengesprächs. In dem Dialog wird deutlich, dass die Kundin/der Kunde nur unzureichend über Bezahlmöglichkeiten im Internet und mit dem Smartphone informiert ist. Darüber hinaus äußert die Kundin/der Kunde Sicherheitsbedenken bezüglich dieser Bezahlmöglichkeiten.

- **Darstellung und Begründung der Wahl der Methode und Unterrichtsform**

Durch das Einstiegsszenario wurden die Schülerinnen und Schüler mit dem Problemauf-riss konfrontiert (Wissensdefizite/Sicherheitsbedenken beim Kunden bezüglich bestimm-ter Bezahlverfahren). Die Problemanalyse fand im Plenum als Videokonferenz statt. Dadurch wurde sichergestellt, dass allen Schülerinnen und Schülern das Problem be-wusstwurde, um im weiteren Unterrichtsverlauf zielgerichtet weiterarbeiten zu können. Eine Problemanalyse im Plenum lässt eine größere Bandbreite an Meinungen/Ideen zu, die dann auch zu unterschiedlichen Handlungsprodukten führen können. Das Ergebnis der Problemanalyse wurde im LMS dokumentiert, damit die Schülerinnen und Schüler immer darauf zurückgreifen bzw. ihr Handeln dahingehend immer wieder überprüfen konnten („Ziel im Auge behalten“).

- **Zu fördernde Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Handlungssituation und erkennen das Prob-lem, das es zu lösen gilt (Wissensdefizite beim Kunden und Sicherheitsbedenken beim Be-zahlvorgang mit dem Smartphone beseitigen).

Ggf. alternative Möglichkeiten der Unterrichtsorganisation

Eine Problemanalyse in Präsenz hätte den Vorteil, dass der sprachliche Austausch zügiger von statten geht, da ein schnelleres Reagieren auf Beiträge möglich ist (ohne z.B. erst Re-derechte zu bekommen, bzw. das Mikrofon ein- und auszuschalten etc.). Die Dokumen-tation des Problems erfolgte als reine Verschriftlichung im LMS, hier wäre eine kreative

Anlage A, WuV, Bankkauffrau / Bankkaufmann

Lernsituation 2.10: Den Kunden über Zahlungsinstrumente (Mobile Payment und Internetbezahl-systeme) beraten.

Umsetzung in Form einer Lernlandkarte/Visual Summary oder eines Advanced Organizers (auch digital) denkbar, sodass die Schülerinnen und Schüler sich weitere Lern- bzw. Visualisierungstechniken aneignen können.

2.2 Planung

Die Schülerinnen und Schüler entwickelten verschiedene Lösungsmöglichkeiten (Informationsbroschüre; Chatbots, Hotline, Erklärvideo...), um das erkannte Problem (siehe 3.1) zu lösen.

- **Darstellung und Begründung der Wahl der Methoden und der Unterrichtsform**

In diesem Schritt überlegten sich die Schülerinnen und Schüler in Kleingruppen (mit Hilfe digitaler Gruppenarbeitsräume), mit welchen Möglichkeiten sie ihr Ziel zur Problemlösung erreichen könnten. Sie entwickelten verschiedene Szenarien, und überlegten sich, mit welchem Handlungsprodukt/welchen Handlungsprodukten ihr Ziel bestmöglich erreicht werden konnte. Ihre Planungen fanden vor dem Hintergrund der zur Verfügung stehenden Zeit und anderer Ressourcen statt. Die Entscheidung, diese Phase in Kleingruppen durchzuführen, lag darin begründet, dass ein intensiverer Austausch als im Plenum stattfinden konnte und die einzelnen Schülerinnen und Schüler dadurch mehr in die Verpflichtung genommen wurden, sich innerhalb ihrer Gruppe zu engagieren. In einer digitalen Abfrage wurden die möglichen Handlungsprodukte ins Plenum eingebracht, so dass alle Schülerinnen und Schüler Zugriff auf alle Ideen hatten. Alle Ergebnisse wurden im LMS dokumentiert.

- **Zu fördernde Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln in einem kreativen Austausch verschiedene Lösungsmöglichkeiten in Form von Handlungsprodukten (Informationsbroschüre; Chatbots, Hotline, Erklärvideo...). Dabei müssen sie auch den Aufwand ihrer Handlungsprodukte in Bezug auf die zur Verfügung stehenden Zeit und Ressourcen berücksichtigen. Sie beachten Kommunikationsregeln und bringen sich zielgerichtet in den Arbeitsprozess ein.

- **Ggf. alternative Möglichkeiten der Unterrichtsorganisation**

Im Präsenzunterricht wäre der Einsatz verschiedener Kreativitätstechniken denkbar (z.B. Brainwriting oder Methode 6-3-5), so dass die Schülerinnen und Schüler ihr Methodenrepertoire bezüglich Ideenfindung erweitern.

Anlage A, WuV, Bankkauffrau / Bankkaufmann

Lernsituation 2.10: Den Kunden über Zahlungsinstrumente (Mobile Payment und Internetbezahl-systeme) beraten.

2.3 Entscheidung

Aus der Vielzahl der Lösungsmöglichkeiten musste sich jede Gruppe für ein geeignetes Handlungsprodukt entscheiden. Nach dieser Entscheidung mussten die einzelnen Gruppen entscheiden, wie dieses Handlungsprodukt unter Berücksichtigung der Zieldefinition gestaltet werden soll und wie der weitere Arbeitsprozess aussehen soll.

- **Darstellung und Begründung der Wahl der Methoden und der Unterrichtsform**

Die Schülerinnen und Schüler konnten ihr Handlungsprodukt frei wählen, wodurch mehr Schülerpartizipation zugelassen wurde, was zu einer erhöhten Motivation führte. Für die Entscheidungsfindung trafen sich die Gruppen wieder in digitalen Gruppenräumen. Bei Bedarf konnte die Lehrkraft sich in die einzelnen Gruppenräume zuschalten und als Lerncoach beratend zur Seite stehen.

Für den weiteren Arbeitsprozess sollten die einzelnen Gruppen ein Kanban-Board benutzen. Da dieser Schülergruppe der Umgang mit (neuen) digitalen Werkzeugen vertraut war, wurde ein digitales, datenschutzkonformes Kanban-Board vorgestellt, das die Schüler zur Planung und Dokumentation ihres Arbeitsprozesses nutzen mussten. Das digitale Kanban-Board ließ sich im Distanzunterricht besser mit anderen Schülerinnen und Schülern teilen und die Schülerinnen und Schüler konnten es – trotz Distanzunterricht – gleichzeitig bearbeiten. Durch die Dokumentation des gesamten Arbeitsprozesses (inkl. der Planungen) standen alle Ergebnisse/zukünftigen Handlungsschritte/Arbeitsstände immer zur Verfügung und der Planungsprozess (und damit verbunden die Planungskompetenz gekoppelt mit einer realistischen Einschätzung des Arbeitsaufwandes) rückte stärker in den Vordergrund.

- **Zu fördernde Kompetenzen**

Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für ein geeignetes Handlungsprodukt. Darauf aufbauend planen sie nun ihren weiteren Arbeitsprozess zur Gestaltung desselben. Sie legen einzelne Arbeitsschritte fest, definieren Zwischenziele und dokumentieren die gesamten Entscheidungen in einem Kanban-Board.

- **Ggf. alternative Möglichkeiten der Unterrichtsorganisation**

Im Präsenzunterricht wären analoge Kanban-Boards eine gute Alternative, da dadurch alle Boards von allen Gruppen immer präsent sind und so die Schülerinnen und Schüler auch mehr voneinander profitieren und leichter in einen fachlichen Austausch treten können.

2.4 Durchführung

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihr Handlungsprodukt.

Anlage A, WuV, Bankkauffrau / Bankkaufmann

Lernsituation 2.10: Den Kunden über Zahlungsinstrumente (Mobile Payment und Internetbezahl-systeme) beraten.

- **Darstellung und Begründung der Wahl der Methoden und der Unterrichtsform**

Während dieser Phase erarbeiteten die Teams selbstständig und in Eigenverantwortung ihre Handlungsprodukte. Die notwendigen Informationen (sowohl inhaltlicher als auch technischer Art) beschafften sich die Schüler selbst. Die Lehrkraft stand in diesen Phasen als Berater und ggf. Feedbackgeber/Feedbackgeberin zur Verfügung.

Hier war sowohl synchrones als auch asynchrones Arbeiten (im Rahmen des Stundenplans) möglich. So konnten sich die Schülerinnen und Schüler freier entfalten, was zu einer positiven Arbeitshaltung führte. Außerdem waren sie dadurch gezwungen, sich u.a. mit Aspekten des Zeitmanagements, der Kommunikationsstrukturen und der Arbeitsorganisation auseinanderzusetzen. Da es sich ausnahmslos um digitale Handlungsprodukte handelte, ließ sich diese Phase sehr gut im Distanzunterricht umsetzen.

- **Zu fördernde Kompetenzen**

Schülerinnen und Schüler treffen Entscheidungen, welche Informationen sie wie für ihr Handlungsprodukt nutzen wollen und beschaffen sich diese. Sie nutzen zielführend z.B. ein Programm zur Gestaltung von Flyern oder Präsentationen, zur Erstellung eines Erklärvideos oder Darstellung eines Chatbots und gestalten kreativ ihr aussagekräftiges Handlungsprodukt. Dabei beachten sie auch Urheber- und Nutzungsrechte.

2.5 (Selbst-)Kontrolle/Prüfung

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen selbstkritisch mit einem Pretest in der Praxis die Problemlösung und gleichen die Ergebnisse des Pretests mit ihrer Zieldefinition ab. Sie nehmen gegebenenfalls Änderungen am Handlungsprodukt vor.

Darstellung und Begründung der Wahl der Methoden und der Unterrichtsform

Die Schülerinnen und Schüler glichen zunächst ihr Handlungsprodukt mit der Zieldefinition ab. Danach unterzogen sie ihr Handlungsprodukt einem Praxistest, bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ihres Ausbildungsbetriebes, bzw. ihren Kunden. Durch dieses Vorgehen wurde eine Wertschätzung des Produktes auch außerhalb von Schule erfahren und durch den „Praxistest“ erhielten die Schülerinnen und Schüler ein aussagekräftiges Feedback und konnten ihr Handlungsprodukt ggf. verbessern.

- **Zu fördernde Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler führen einen Pretest in der Praxis durch und reflektieren das Ergebnis des Pretests hinsichtlich Zielerreichung. Sie leiten daraus ggf. Maßnahmen zur Verbesserung des Handlungsproduktes ab.

- **Ggf. alternative Möglichkeiten der Unterrichtsorganisation**

Denkbar wäre auch ein Peerfeedback, um z.B. Feedbackregeln anzuwenden und zu festigen und um die einzelnen Handlungsprodukte noch mehr wertzuschätzen.

Anlage A, WuV, Bankkauffrau / Bankkaufmann

Lernsituation 2.10: Den Kunden über Zahlungsinstrumente (Mobile Payment und Internetbezahl-systeme) beraten.

Im Präsenzunterricht wäre eine mündliche Präsentation im Plenum denkbar, bei der das Produkt „verteidigt“ werden muss, um somit die mündliche Ausdrucks- und Argumentationsfähigkeit zu fördern.

2.6 Reflexion/Bewertung

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Ergebnis der Problemlösung bzw. den Grad der Zielerreichung sowie den Lösungsweg und den Arbeitsprozess auf einer Metaebene.

- **Darstellung und Begründung der Wahl der Methoden und der Unterrichtsform**
Angeregt wurde eine Arbeitsprozessreflexion in den einzelnen Teams (ohne Lehrkraft). Um die Schülerinnen und Schüler generell für solche Prozesse zu sensibilisieren, fand zum Abschluss noch eine allgemeine Reflexion der Lernsituation durch eine anonyme digitale Umfrage statt. Durch die Anonymisierung trauten sich viele Schüler, hier Stellung zu beziehen. Aus den Ergebnissen der Umfrage wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet. Die Ergebnisse wurden im LMS gesammelt.
- **Zu fördernde Kompetenzen**
Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihr Handlungsprodukt hinsichtlich der Zielvorgabe und reflektieren ihren Arbeitsprozess. Notwendige Veränderungsprozesse werden durch Handlungsempfehlungen angestoßen.
- **Ggf. alternative Möglichkeiten der Unterrichtsorganisation**
Beim Einsatz agiler Projektmethoden finden die Bewertungen/Reflexionen schon laufend während des gesamten Arbeitsprozesses statt, wodurch ein ständiger Optimierungsprozess initiiert werden kann. Daily-Stand-Ups und Retrospektiven sind permanente Begleiter des Lernprozesses und werden so zur Selbstverständlichkeit im Lernprozess.