**ZUSATZMATERIAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lernfeld 5:** | **Kaufverträge erfüllen** | **2. Ausbildungsjahr****60 Stunden** |
| **Lernsituation 1** | **Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen**  |  |
| **Ausgangssituation/Rahmenhandlung**  | **Angaben/Informationen:** |
| Das Reisebüro **Reiselust GmbH** aus Köln möchte im Rahmen einer Image-Kampagne einige Kundenberatungsplätze nach den neuesten Firmengrundsätzen umgestalten. Dies bezieht sich sowohl auf technische Standards (WLAN, DSL, Breitband etc.) als auch auf gestalterische Aspekte (CI, Nachhaltigkeit, Wohlfühlatmosphäre etc.). Diese neu gestalteten Verkaufsplätze/ -räume sollen das Kundengespräch optimieren und den Beratungs- und Verkaufsprozess positiv beeinflussen. Wiedereröffnung ist am 12.06.2020. Aus diesem Grund kauft das Reisebüro Reiselust GmbH 5 exklusive Schreibtischkombinationen (Schreibtischplatte aus Buche mit einem grauen Untergestell) mit Bestuhlung (5 blaue Schreibtischdrehstühle und 10 Besucherstühle incl. Firmenlogo auf dem Stuhlrücken) bei der Primus GmbH, einer Großhandlung für Büromöbel in Duisburg. Die Primus GmbH hat die bestellte Ware nicht vorrätig und ordert diese daraufhin bei ihrem Stamm-Lieferanten, der Bürodesign GmbH, einem Hersteller für Büromöbel aus Köln. Hierbei ist besonders auf die Lieferzeit bzw. den Liefertermin von der Bürodesign GmbH zu achten, da * die bestellte Ware von der Primus GmbH bereits als **Fixkauf** (10.06.2020) an das Reisebüro Reiselust GmbH weiterverkauft wurde und
* die Besucherstühle 14 Tage vorher geliefert werden müssen, da sie noch bei der Primus GmbH mit dem Firmenlogo der Reiselust GmbH beflockt werden müssen (Warenveredelung).

Für diesen Veredelungsprozess beauftragt die Primus GmbH ein Fremdunternehmen, die KD-KreativDesign GmbH aus Aachen. Diese kommt am 27.05.2020zur Primus GmbH, um die Stühle zu beflocken. Die SuS übernehmen in dieser Lernsituation „Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen“ die Rolle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Primus GmbH, die ihnen bereits aus anderen Lernsituationen bekannt ist. Diesmal sind sie allerdings keiner bestimmten Abteilung (siehe Organigramm der Primus GmbH) zugeordnet, da in der aktuellen Lernsituation nicht ein spezifischer Bereich des Unternehmens abgebildet, sondern vielmehr der gesamte Geschäftsprozess erkannt und bearbeitet werden soll. Insgesamt sind die Aufgaben der Lernsituation offen konzipiert, d. h. die SuS müssen mit Hilfe der vorliegenden Materialien das Problem und die daraus für das Unternehmen resultierende Folgen eigenständig erkennen und selbstorientiert und eigenverantwortlich Lösungsansätze suchen. Diese sollen sowohl rechtlich fundiert als auch praxisorientiert in Bezug zur dargestellten Handlungssituation sein.  | **Adressen:*** Reiselust GmbH

Stolberger Str. 21850933 Köln0221 668367-0Ansprechpartner: Herr Karst* Primus GmbH

Koloniestr. 2-447057 Duisburg0203 44536-90info@modellunternehmen-primus.de* Bürodesign GmbH

Stolberger Straße 18850933 Köln0221 6683-550Ansprechpartner: Herr Stam* KD-KreativDesign GmbH Aachen

Harscampstr. 4252062 Aachen0241 86255Ansprechpartner: Frau Misch **Artikel:*** 5 Bildschirmarbeitstisch (159B574),

1.040,00 € /Stück  Schreibtischplatte Buche/Gestell grau * 5 Bandscheibenstühle „Superstar“ (162B388)

780,00 €/Stück  Polster blau, Drehkreuz grau* 10 Bürostühle „Modell 1840“ (381B818)

 214,50 €/Stück  Polster blau, incl. Logo * 5 Bildschirmhalterungen (264B243)

 31,20 €/Stück  |

|  |
| --- |
| **Situation 1**  |
| **Ablauf** | **Situation/Handlung** | **Methode/****Sozialform** | **Material/Inhalte/Intendierter Lernprozess/Kompetenzen** |  |
| **Impuls/****Initiierung** | Frau Primus kommt am Morgen des 27.05.2020 in ihr Büro und hört zunächst ihren AB ab. Auf diesem ist die Nachricht von Herrn Karst von der Reiselust GmbH, der Sie um einen Rückruf bittet. Er fragt, ob die Lieferung am 10.06.2020 für die Wiedereröffnung seines Reisebüros am 12.06.2020 wirklich nach Zeitplan stattfinden wird.  | Abspielen der AB-Aufnahme | Der hier dargestellte Impuls bildet einen Rahmen um die gesamte Lernsituation. Nach Erarbeitung aller Situationen (1-5) bereiten die SuS am Ende der LS das Telefonat mit Herrn Karst begründet vor und geben ihm dann am Telefon eine verbindliche Antwort.* **Audiodatei**

Mit Hilfe der Audiodatei werden die SuS fokussiert in die Handlungssituation eingeführt/eingebunden. Um die Audio-Nachricht und die dadurch vermittelten Inhalte zu verstehen, müssen die SuS zuhören und ggf. nachfragen.(Aktives Zuhören/Förderung der auditiven Wahrnehmung)  |  |
| **Einstieg/****Problem-initiierung/****Problematisierung**  | Frau Primus ist über die vorliegende Bestellung der Reiselust GmbH nicht informiert. Um Herrn Karst eine verbindliche Aussage über die fristgerechte Lieferung machen zu können, bittet sie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per Mail sie mit Hilfe eines Advance Organizers über die vorliegende Situation in Kenntnis zu setzten. Die SuS sichten in ihrer Rolle als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Primus GmbH die zur Verfügung stehenden Materialien und erkennen eigenständig das vorliegende Problem und erörtern dieses gemeinsam mit den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Frau Primus in ihrem Büro. **Problem:** Um das Reisebüro Reiselust GmbH fristgerecht am 10.06 2020 beliefern zu können, bestellte die Primus GmbH am 30.4.2020 bei ihrem Stamm-Lieferanten Bürodesign GmbH Waren (siehe Auftragsbestätigung Nr.: 1009). Laut WWS und Lieferschein vom 25.05.2020 ist diese Lieferung nur in Teilen bzw. mit Mängeln bei der Primus GmbH angekommen. Zudem hat die Primus GmbH einen Karton wegen Beschädigung nicht angenommen. Aufgrund dieses Sachverhaltes ist die Primus GmbH nicht bereit, die beiliegende Eingangsrechnung der Bürodesign GmbH zu bezahlen.  | EinzelarbeitErstellen eines Advance OrganizerPräsentation des AO bei Frau Primus  | * **E-Mail von Frau Primus (AA)**

 Praxisorientierte Initiierung des Arbeitsprozesses. **Material zu Situation 1/ Ausgangssituation/Gesamtsituation** Die Materialien werden chronologisch, nach betrieblichem Vorgang geordnet, den SuS in einer Mappe, einem Dateiordner (papierloses Büro) oder im WWS zur Verfügung gestellt. **1. Datum der Ausgangssituation/Jahresplaner** Das Datum bzw. der Kalender dient der Erarbeitung zeitlicher Handlungsstränge im Geschäftsprozess. Anhand des Kalenderauszugs erkennen die SuS z. B., dass die Ware zu spät von der Bürodesign GmbH geliefert wurde. Aus diesem Grund kann die Primus GmbH bzw. die KD-KreativDesign GmbH die Veredelung an den Bürostühlen nicht mehr fristgerecht vornehmen.Der Kalender dient im Folgenden dazu situationsbezogen, sinnvolle Nachfristen setzen zu können. Alle Daten der HS sind so gewählt, dass sinnvolle Nachfristen oder ein Deckungskauf getätigt werden kann /muss.**2. Auftragsbestätigung der Primus GmbH für die Reiselust GmbH**  Die Auftragsbestätigung ist die Grundlage für den Anruf von Herrn Karst. **3. Auszug aus dem WWS** **der Primus GmbH** Anhand des WWS erkennen die SuS, dass die Primus GmbH trotz der Bestellung bei der Bürodesign GmbH nicht genügend Ware vorrätig hat, um die Reiselust GmbH fristgerecht beliefern zu können.**4. Auftragsbestätigung von der Bürodesign GmbH für die Primus GmbH** **5. Lieferschein** von der Bürodesign GmbH für die Primus GmbH**6. Hausinternes Prüfprotokoll der Primus GmbH** Anhand des Lieferscheines der Bürodesign GmbH und des hausinternen Prüfprotokolls der Primus GmbH erkennen die SuS selbstständig, dass die Lieferung Mängel aufweist.**7. ER** der Bürodesign GmbH.**8.** **E-Mail der Kreativ Design GmbH Aachen:** **Terminbestätigung**Durch die Terminbestätigung erkennen die SuS, dass ein Fremdunternehmen ins Haus kommt, das aufgrund des Lieferverzuges von Seiten der Bürodesign GmbH seinen Auftrag nicht durchführen kann.  | Durch die intensive eigen-ständige Analyse der vor-liegenden Materialien er-fassen SuS Teilaspekte der Situation (z. B. die Primus GmbH bestellt Waren bei der Bürodesign GmbH) und fügen diese in eine Gesamt-handlung, z. B. einen komplexen Geschäftspro-zess zusammen. **Handlungsprodukt:****Advanced Organizer** SuS visualisieren mit Hilfe des vorliegenden Materials den Geschäftsprozess der dargestellten Situation von der Bestellung der Reiselust GmbH 🡪 Primus GmbH 🡪 Bürodesign GmbH.Der AO wird im Rahmen dieser Lernsituation immer wieder im Lehr-/Lernprozess als Planungs- und Entscheidungshilfe herangezogen |

|  |
| --- |
| **Situation 2** |
| **Weiter-führung** | Nach Durchsicht und Analyse der aktuellen Situation muss zeitnah gehandelt werden. Frau Primus ist entsetzt, dass die bei ihrem Lieferanten (der Bürodesign GmbH) bestellte Ware noch nicht bzw. nur teilweise und mit Mängeln geliefert wurde (siehe oben). Hierdurch gerät die Primus GmbH nun evtl. selber in Lieferverzug bzw. muss die Kosten für die Veredelung der Ware der KD-KreativDesign GmbH zahlen, ohne dass der Auftrag zur Beflockung der Bürostühle durchgeführt werden konnte. Frau Primus meint dazu nur: „Wie kann das sein? Auch unser Lieferant die Bürodesign GmbH ist verpflichtet den Kaufvertrag zu erfüllen.“ Aus diesem Grund prüfen jeweils zwei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ob ein Kaufvertrag zwischen der Primus GmbH und der Bürodesign GmbH zustande gekommen ist bzw. welche Rechte bzw. Pflichten sich aus diesem Kaufvertrag ableiten lassen. Im Anschluss erstellen sie ein schriftliches Statement für die Geschäftsführerin Frau Primus, dessen Inhalte bei einem Treffen gemeinsam besprochen werden. . | **Fragend-entwickelnd** **(L-S-Gespräch)****(Partner-arbeit)**  **Murmel****runde** | * **Grundlage: Problem aus dem Advance Organizer**
* **AA für die Murmelrunde (mdl.):**

 Die SuS erkennen, dass sie zunächst die Voraussetzungen für ihr weiteres Handeln prüfen müssen. * **Hilfen:**

 **Übersicht: „Zustandekommen eines Kaufvertrages“** Die Übersicht ist das Handlungsprodukt einer früheren Lernsituation. **Hausinterne Gesetzessammlung der Primus GmbH alternativ: Internetrecherche** In Abhängigkeit zur Lerngruppe können die für die Bearbeitung der Arbeitsplätze relevanten Gesetzestexte direkt den einzelnen Situationen bzw. Arbeitsplätzen der Arbeitsplatzarbeit hinzugefügt werden  (Didaktische Reduktion).  | **Statement für Frau Primus** über die Rechte und Pflichten aus dem vorliegenden Geschäftsprozess (Sicherung)  |
| **Situation 3** |
| **Weiter-führung** | Die Bürodesign GmbH hat die für die Reiselust GmbH bestellte Ware noch nicht bzw. teils mit Mängeln geliefert. Um unternehmens- und kundenorientiert auf das dargestellte Problem reagieren zu können, leiten die SuS in ihrer Rolle als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Teams von jeweils 3 - 4 Personen aus dem Lieferschein vom 25.05.2020 und dem hausinternen Prüfprotokoll der Primus GmbH mögliche Mängel und Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages ab und überlegen, welche praxis-orientierten bzw. rechtlichen Möglichkeiten sie bei der Lösung der hier erkannten Probleme haben könnten.  | **Gruppen-arbeit****Karten-abfrage** mit Hilfe des Online-Tools „Oncoo“ Alternativ: Metaplan-karten  | * **Lieferschein/Hausinternes Prüfprotokoll der Primus GmbH**
* **E-Mail von Frau Primus:** Arbeitsauftrag zur Arbeit mit dem Online-Tool Oncoo“

SuS analysieren mögliche Probleme, benennen Störungen und beheben diese unternehmens- und kundenorientiert.Mithilfe der Kartenabfrage dokumentieren die SuS aufgetretene Probleme, indem sie Schlagwörter sammeln, diese auf eine digitale Karte übertragen, mögliche Lösungsansätze diskutieren und notieren, Oberbegriffe nennen und diese den Inhalten zuordnen. Die sich hier ergebenen Themenbereiche sind die Grundlage der verschiedenen Arbeitsplätze, die im Anschluss im Rahmen der „Arbeitsplatzarbeit“ sowohl rechtlich fundiert als auch praxisorientiert von den SuS selbstständig und eigenverantwortlich bearbeitet werden. Diese Themenbereiche sind die Grundlage der verschiedenen Arbeitsplätze der folgenden Arbeitsplatzarbeit die anschließend von allen Schülerinnen und Schülern selbstständig und eigenverantwortlich bearbeitet werden. | **Handlungsprodukt:****Übersicht: Ergebnisse der Kartenabfrage** Problem🡪mgl. Lösung🡪 KV-Störung  |
| **Erarbeitung/****Lösung** | Um die im Rahmen der Kartenabfrage erkannten Probleme zu lösen, müssen die SuS in ihrer Rolle als Mitarbeiterin und Mitarbeiter der Primus GmbH zunächst die Voraussetzungen, Rechte und deren Folgen anhand der hierfür relevanten Paragraphen prüfen und diese Ergebnisse dann zielorientiert einsetzen, indem sie gemäß der DIN 5008 sachlich und fachlich fundierte Geschäftsbriefe an die Bürodesign GmbH schreiben bzw. die Bürodesign GmbH an die Primus GmbH. An den Arbeitsplätzen finden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeweils eine Mail ihrer Geschäftsführerin vor, in der sie sie bittet, das erkannte Problem der Ausgangssituation rechtlich und praxisorientiert zu lösen. Hierbei ist wichtig, dass nicht nur rechtlich mögliche Lösungen für das Unternehmen durchgesetzt werden, sondern auch das Verhältnis bzw. Abhängigkeit zum Kunden bzw. zum Lieferanten bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden muss. Das bedeutet, dass in manchen Unternehmenssituationen „unbürokratische“ Lösungen zum Ziel führen. Nachdem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Situation geprüft haben, schreiben sie Frau Primus eine rechtlich fundierte Lösung zu dem am Arbeitsplatz dargestellten Problem per Mail.  | **Stationen-lernen/****Arbeits****platzlernen** | **Material der Arbeitsplatzarbeit:*** **E-Mail von Frau Primus:** Arbeitsauftrag zur Arbeitsplatzarbeit
* **Handreichung zur Lösung von „Störungen des KV“ mit Hilfe der Arbeitsplatzarbeit**
* **Prüfprotokoll/Laufzettel**

Das Prüfprotokoll dokumentiert den Arbeitsprozess und dient zur Reflexion des individuellen Arbeitsprozesses. Was habe ich gut/nicht so gut gemacht. Was kann ich beim nächsten Mal ändern. So können individuelle Hilfen zielorientiert eingesetzt werden. * **Regeln zur Arbeitsplatzarbeit „Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen“**

 Die Regeln sind während der Bearbeitungszeit für alle SuS sichtbar in Form von „klassischen“ oder digitalen Plakaten. * **Vorlage: Übersicht: Kaufvertragsstörungen**
* **Material der einzelnen Stationen:**

**Arbeitsplatz 1:** **Nicht-Rechtzeig-Lieferung*** Situation/Arbeitsauftrag
* Gesetzessammlung
* Lösung zur Situation

 **Arbeitsplatz 2:** **Schlechtleistung** * Situation/Arbeitsauftrag
* Gesetzessammlung
* Lösung zur Situation

 **Arbeitsplatz 3:** **Annahmeverzug** * Situation/Arbeitsauftrag
* Gesetzessammlung
* Lösung zur Situation

 **Arbeitsplatz 4:** **Nicht-Rechtzeitige Zahlung** * Situation/Arbeitsauftrag
* Gesetzessammlung
* Lösung zur Situation

 **Arbeitsplatz 5: Situationsbezogene Geschäftskorrespondenz** An Arbeitsplatz 5 liegen mehrere Briefumschläge bereit. Diese enthalten vier unterschiedliche Arbeitsanweisungen in Anlehnung an die 4 Situationen der Arbeitsplätze 1 - 4 einen situationsgerechten Geschäftsbrief nach DIN 5008 zu schreiben. Hierbei ist besonders der Perspektivwechsel von Arbeitsplatz 3 und 4 von der Primus GmbH zur Bürodesign GmbH zu beachten.   **Arbeitsplatz 6: Übungsstation** An Arbeitsplatz 6 stehen den SuS diverse Aufgaben, Aufgabentypen, Anforderungsstufen. zum Thema Kaufvertragsstörungen zur Verfügung mit denen die SuS ihr Wissen anwenden, üben und ggf. vertiefen können.  **Arbeitsplatz 7: Handreichungen der Primus GmbH*** **Lösungen**

An Station 7 finden die SuS Lösungen zu den einzelnen Arbeitsplätzen. Im Rahmen der Methode Stationenlernen (hier: Arbeitsplatzlernen) sind die SuS angehalten, eigenverantwortlich ihren Lernprozess zu steuern, indem sie die erarbeiten Inhalte eigenständig kontrollieren und ggf. nachbessern bzw. Hilfe einfordern. * **Unternehmensinterne Handreichungen der Primus GmbH**

 Materialien, Übersichten, Lerntableaus, die die SuS teilweise selber in andern Lernsituationen erstellt haben, die nun bei der Bearbeitung der Arbeitsplätze herangezogen werden können. Hierdurch erkennen die SuS den Wert der selbstkonzipierten Übersichten, da sie hier tatsächlich genutzt werden (Erziehungsauftrag: Unterlagen zu ordnen, pfleglich zu behandeln etc.) | **Handlungsprodukt:****Übersicht Störungen des Kaufvertrages – Voraussetzungen, Rechte und Folgen** Die SuS müssen diese Übersicht während der Bearbeitung der einzelnen Stationen selbstständig vervollständigen und mit der Lösung überprüfen. Dieses Handlungsprodukt kann im Folgenden zur Bearbeitung der Übungsaufgaben und als Lerntableau von den SuS genutzt werden.**Geschäftskorrespondenz** Nicht-Rechtzeitig Lieferung, Mängelrüge, Annahme-verzug Nicht- Rechtzeitige-ZahlungWeiterführende Inhalte,z. B. in den Zusatzaufgaben* **Deckungskauf**
* **Streckengeschäft**

Die Daten der Handlungssituation sind so gewählt, dass ggf. eine Nachfrist gesetzt werden kann oder die Primus GmbH realistisch einen Deckungskauf vornehmen kann. |

|  |
| --- |
| **Situation 4** |
|  | Nachdem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Probleme, die bei der Lieferung der Bürodesign GmbH aufgetreten sind, rechtlich bearbeitet und „gelöst“ haben, lädt die Geschäftsführerin zum Teammeeting ein, um die Ergebnisse der Arbeitsplätze vorzustellen, Lösungsansätze zu vergleichen und ggf. zu ändern, gemeinsam Inhalte zu diskutieren und zukunftsorientiert eine unternehmensinterne Handlungsanweisung zum Umgang mit Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen zu erstellen. **Im Anschluss ruft Frau Primus Herrn Karst an und teilt ihm mit, dass …** | **Präsentation****Klassen-gespräch** | * **E-Mail von Frau Primus:** Arbeitsauftrag zur Arbeit mit dem Online-Tool Oncoo“

Im Rahmend des Teammeetings präsentieren, kontrollieren und reflektieren die SuS als Sicherung der erarbeiteten Inhalte die Geschäftsbriefe der einzelnen Arbeitsplätze und die Übersicht zu den Kaufvertragsstörungen. Vor diesem sachlichen und fachlichen Hintergrund diskutieren die SuS im Anschluss andere mögliche unternehmens- und kundenorientierte Handlungsmuster beim Auftreten solcher Störungen und erstellen eine unternehmensinterne Handreichung für die Primus GmbH, wie sie zukünftig angemessen auf KV-Störungen reagieren kann. * **Geschäftsbriefe aus der Arbeitsplatzarbeit**
* **Übersicht „Störungen des Kaufvertrages“**

**Ausstieg aus der LS**Zum Schluss bereiten die SuS den Anruf für Herrn Karst vor, indem sie fachlich fundiert eine verbindliche Aussage zu seiner Eingangsfrage (siehe Impuls) vorformulieren und Frau Primus Herrn Karst zurückruft. | **Handlungsprodukt** „Unternehmensinterne Handreichung zum Umgang mit Kaufvertragsstörungen in der Primus GmbH“ |
| **Reflexion der gesamten Lernsituation mit „Oncoo“** |