



Entwicklung von Lernsituationen

dargestellt am Landeslehrplan Friseurin/Friseur



Ministerium für
Schule und Weiterbildung
des Landes
Nordrhein-Westfalen

NRW.

26. Juni 2012



Grundsätzliche Vorgehensweise

- 1. Lernfeld analysieren
- 2. Lernsituationen benennen, zeitlichen Umfang festlegen und im Lernfeld anordnen
- 3. Lernsituationen ausgestalten
- 4. Lernsituationen dokumentieren



Struktur eines Lernfeldes

fortlaufende Nummer

Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung

Ausbildungsjahr; 40, 60 oder 80 Stunden

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

1. Satz: generalisierende Beschreibung der Kernkompetenz am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

Ziel:

Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.

Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an. Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau.

Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.

Die Schüler und Schülerinnen reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

Kompetenzen am Ende der Ausbildung



Analyse des Lernfeldinhalts I

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 40 Stunden

Ziel:

Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.

Die Schüler und Schülerinnen **vereinbaren Termine** mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie **erarbeiten Standards** zum Telefonieren und **wenden** diese **an**.

Die Schüler und Schülerinnen **achten auf ihr** persönliches **Erscheinungsbild** und **Verhalten** und **empfangen Kunden** freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und **bieten Serviceleistungen an**. Sie **erfassen** unter Berücksichtigung des Datenschutzes **persönliche Daten**, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen **in Erfahrung** und **leiten** diese **weiter**. Während des weiteren Aufenthaltes **betreuen** sie die **Kunden** respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und **kommunizieren** mit den Kunden **adressatengerecht**. Sie **beachten** dabei deren **Wertvorstellungen und Lebenssituationen**. Gegebenenfalls **verständigen** sie sich **in einer Fremdsprache** auf einfachem Niveau.

Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll **entgegen** und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie **verabschieden Kunden**.

Die Schüler und Schülerinnen **reflektieren ihr Kommunikationsverhalten** insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

1. Satz: generalisierende Beschreibung der Kernkompetenz am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

**Analyse:
Kompetenzen,
(Mindest-)Inhalte,
Anwendung Fremd-
sprache,
Bezug zu anderen
Lernfeldern,
Bezug zu anderen
Fächern (des berufs-
übergreifenden
Bereichs,
Bezug zu anderen
Lernfeldern
(in NRW in Bündelungs-
fächern zusammengefasst)**



Analyse des Lernfeldinhalts II

Kompetenzen Die Schüler und Schülerinnen...		Inhalte
vereinbaren Termine erarbeiten Standards und wenden diese an achten auf ihr Erscheinungsbild und Verhalten empfangen Kunden bieten Serviceleistungen an erfassen persönliche Daten bringen Kundenwünsche in Erfahrung leiten diese weiter betreuen Kunden kommunizieren adressatengerecht beachten Wertvorstellungen und Lebenssituationen verabschieden Kunden Verständigen sich in einer Fremdsprache nehmen	LS 2.1 Termine telefonisch planen und den Kundenempfang vorbereiten LS 2.2 Kundinnen/Kunden vom Empfang bis zur Verabschiedung betreuen	Methoden der Terminplanung Telefonstandards Erscheinungsbild, Verhaltensregeln Kundenempfang, Begrüßungsformen Serviceangebote, Datenerfassung, Datenschutz Gesprächstechniken Kommunikationsarten Fremdsprachenkenntnisse
Reklamationen und Beschwerden entgegen. reflektieren ihr Kommunikationsverhalten.	LS 2.3 Kunden beraten und mit Beschwerden umgehen	Vertragsrecht (Mängelrüge...) Kundentypen Reflektionsmethoden

Lernsituationen benennen und im Lernfeld anordnen II

Lernfeld 2: Kundinnen/Kunden empfangen und betreuen (40 UStd.)

Nr.	Abfolge der Lernsituation	Zeitrichtwert	Beiträge der Fächer
2.1	Termine telefonisch planen und den Kundenempfang vorbereiten	20 UStd.	Deutsch/Kommunikation: Kommunikationsmodelle, Frage- techniken Fremdsprachliche Kommunikation: Englisch zur Verständigung Nutzung des PC als Organisations- mittel
2.2	Kundinnen/Kunden vom Empfang bis zur Verabschiedung betreuen	10 UStd.	Deutsch/Kommunikation: Kommunikationsmodelle
2.3	Kunden beraten und mit Beschwerden umgehen	10 UStd.	Deutsch/Kommunikation: Kommunikationsmodelle, Frage- techniken Fremdsprachliche Kommunikation: Englisch zur Verständigung Nutzung des PC

Ausgestaltung einer Lernsituation

Lernfeld 2 (40 UStd): Kunden empfangen und betreuen Bündelungsfach: Salon- und Kundenmanagement		1. Jahr
Lernsituation Nr. 2.1 (20 UStd.) : Termine telefonisch planen und Kundinnen/Kunden empfangen		
<p>Einstiegsszenario Sie sind Auszubildende im Friseursalon „Hair“. Zu Ihrem Aufgabengebiet gehören unter anderem die telefonische Betreuung und der Kundenempfang. Es ist Dienstagfrüh 9:00 Uhr und das Telefon klingelt. Ihre Kolleginnen sind beschäftigt und Sie sollen den Anruf entgegen nehmen. Die Kundin möchte einen Termin zum Waschen, Schneiden und Fönen. Weiter bittet man Sie, diese Kundin zum vereinbarten Termin zu empfangen und zu betreuen bis Ihre Kollegin Zeit findet.</p>	<p>Handlungsprodukt/Lernergebnis Telefonstandards, Terminkalender führen (evtl. per PC), Übersicht Kundentypen, Liste verbale und nonverbale Kommunikationsarten</p> <p>Ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung</p>	
<p>Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler - analysieren die Aufgabenstellung - planen die Vorgehensweise zur Abwicklung des Arbeitsauftrags ...</p>	<p>Konkretisierung der Inhalte Regeln Telefongespräche, Terminvereinbarungen planen, Kundenempfang/Begrüßungsformen, Kommunikationsarten, Gesprächstechniken, Kundentypen</p>	
Lern- und Arbeitstechniken (Rollenspiel, Kommunikationstechniken)		
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle		
Organisatorische Hinweise: <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation, ..</i>		





Mindestanforderungen an die Dokumentation von Lernsituationen

- Angabe des zeitlichen Umfangs
- Beschreibung des **Einstiegsszenarios**
- Beschreibung des konkreten **Handlungsergebnisses**
- Angabe der wesentlichen **Kompetenzen**
- Konkretisierung der Inhalte
- einzuführende oder zu vertiefende **Lern- und Arbeitstechniken**
- erforderliche **Unterrichtsmaterialien** oder Angabe der Fundstelle
- organisatorische Hinweise

Quelle: <http://www.berufsbildung.nrw.de/didaktische-jahresplanung/>



Zukünftige Struktur der Lernfelder

siehe S. 27 f):

Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe
(Veröffentlichung der KMK vom 23.09.2011)

http://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2011/2011_09_23-GEP-Handreichung.pdf



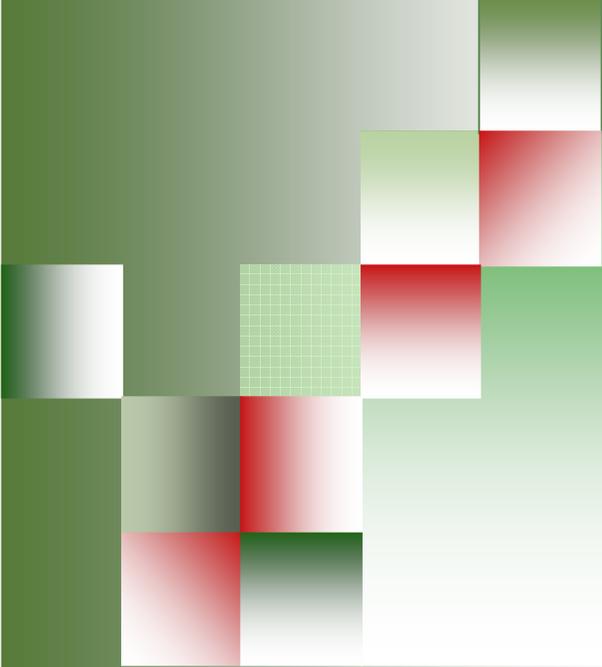
Weitere Hinweise





Bei der Veröffentlichung von Lernsituationen,
didaktischen Jahresplanungen, Handreichungen
immer zu beachten

- Copyright berücksichtigen
 - z. B. Verwendung von Grafiken, Bildern, Formularen in Unterrichtsmaterialien...
- Aspekte der Gleichberechtigung
 - Gender Mainstreaming -



Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

