



**Neuordnung der Büroberufe:
Abschlussbericht**

Vier Hamburger berufsbildende Schulen kooperieren

IMPRESSUM

Herausgeber

Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB)
Hamburger Struse 131 | 22083 Hamburg
www.hibb.hamburg.de

Verantwortlich

Silke Tausendpfund | Hamburger Institut für Berufliche Bildung
silke.tausendpfund@hibb.hamburg.de

Andrea Amirgholi | Berufliche Schule City Nord (BS 28)
andrea.amirgholi@bs-citynord.hamburg

Joachim Bahr | Berufliche Schule Wirtschaft, Verkehrstechnik und Berufsvorbereitung – Bergedorf (BS 07)
joachim.bahr@hibb.hamburg.de

Susanne Fiedler | Berufliche Schule Hamburg-Harburg (BS 18)
sanne.fiedler@yahoo.de

Marko Golder | Berufliche Schule City Nord (BS 28)
marko.golder@bs-citynord.hamburg

Detlev Konow | Berufliche Schule Hamburg-Harburg (BS 18)
detlev.konow@hibb.hamburg.de

Jens Normann | Berufliche Schule Hamburg-Harburg (BS 18)
jens.normann@bs18.de

Christoph Pallmeier | Berufliche Schule Wirtschaft, Verkehrstechnik und Berufsvorbereitung – Bergedorf (BS 07)

Hamburg, Mai 2018

Inhalt

Danksagung	5
1. Projektentstehung	6
2. Projektauftrag	6
3. Projektmeilensteine und Projektkosten	
3.1 Begleitstruktur, Qualifizierung, Öffentlichkeitsarbeit	7
3.2 Kosten	8
4. Projekthinhalte	
4.1 Lernfeldkonzept	9
4.2 Curriculare Analyse und Bildungsgangstudententafel	9
4.3 Didaktische Jahresplanung	9
4.4 Lernlandkarten	10
4.5 Lernsituationen	11
4.6 Lehrerhandreichungen	11
4.7 Schulorganisation	11
4.8 Modellunternehmen	11
4.9 Layout und Aufbau	12
4.10 Datensicherung und -austausch	15
5. Projektdurchführung	
5.1 Lernsituationen	16
5.1.1 Entwicklung	16
5.1.2 Implementierung	17
5.1.3 Evaluation	17
5.1.4 Leitfaden	19
5.2 Lernbegleitung, -beratung, -coaching und Sprachbildung	19
5.3 Prüfungen	
5.3.1 Prüfungsaufgaben der AkA Nürnberg	20
5.3.2 Prüfungsorganisation und -durchführung der HK Hamburg	21
5.3.3 Öffentlichkeitsarbeit und Qualifizierungsangebot der HK Hamburg	21
5.3.4 Evaluation der Prüfungsdurchführung durch HK Hamburg	21
5.4 Zeugnisse	22
6. Projektauswertung und Ausblick	22

Anlagen

Anlage 1: Kooperationsvereinbarung	24
Anlage 2: Bildungsgangstudentenafel	26
Anlage 3: Didaktische Jahresplanung – Ein Beispiel	27
Anlage 4: Lernlandkarte – Ein Beispiel	30
Anlage 5: Lernsituation – Ein Beispiel	31
Anlage 6: Lehrerhandreichung – Ein Beispiel	32
Anlage 7: Modellunternehmen Paula Jensen – Imagebroschüre	54
Anlage 8: Mustercheckliste Lernfeld XX	66
Anlage 9: Vom Lernfeld zur Lernsituation – Leitfaden für berufsbildende Schulen in Hamburg	70
Anlage 10: Qualifizierungsinhalte zu Lernbegleitung, -beratung und -coaching	86
Anlage 11: Qualifizierungsinhalte zur Sprachbildung	89
Anlage 12: Zeugnis	90

Danksagung

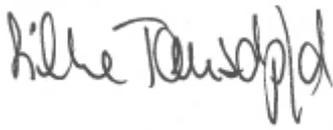
Ohne die Neuordnung der Büroberufe und ohne die Idee der Abteilungsleitungen - bei der Umsetzung zu kooperieren - wäre dieses Reformvorhaben nicht zustande gekommen. Dafür einen ganz großen APPLAUS. Die Erfahrungen, die alle Beteiligten gemacht haben, sind Gold wert und zwar auf den unterschiedlichsten Ebenen.

Herzlichen Dank an

- die am Reformvorhaben beteiligten Kolleginnen und Kollegen für ihr Engagement und ihre geleistete Arbeit, ihren Mut, ihre Leidenschaft und ihre Ausdauer,
- die Leitungen in den Schulen und in der HIBB-Zentrale für die Initiierung und Unterstützung des Prozesses sowie für die zusätzlich zur Verfügung gestellten Ressourcen,
- die Lernenden und die Betriebe für ihr Vertrauen und auch herzlichen Dank an
- die externen Beraterinnen und Berater für ihre Anregungen, ihre Begleitung und ihre Qualifizierungen.

Ein ganz besonderer Dank richtet sich darüber hinaus auch an die Kolleginnen und Kollegen aus den Schulen, die an dem Abschlussbericht mitgewirkt haben.

Ein **HOCH** auf uns alle!



Fachreferentin für Bildungsgang- und Personalentwicklung

1. Projektentstehung

Der Start des Neuordnungsverfahrens für den neuen Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement im Jahre 2012 ist der Ausgangspunkt einer äußerst weitreichenden Zusammenarbeit von damals vier berufsbildenden Schulen in Hamburg.

Die ehemaligen drei Berufe

- Kaufmann/-frau für Bürokommunikation von der heutigen BS 07,
- Bürokaufmann/-frau von den Schulen in Harburg (BS 18), in Steilshoop und in der City Nord (beide mittlerweile in die BS 28 aufgegangen) sowie
- Fachangestellte für Bürokommunikation

wurden mit der Neuordnung zu einem Beruf zusammengelegt. In Hamburg betrifft dies rund 2.400 Ausbildungsplätze.

Im Rahmen des kollegialen Austausches über die Fortschritte der Rahmenlehrplanarbeit wird deutlich, dass es ein einfaches „Weiter-So“ nicht mehr gibt. Die neuen Lernfelder erfordern ein neues schulinternes Curriculum und somit eine Neuerstellung bzw. zumindest sehr starke Überarbeitung alter Unterrichtsmaterialien. Mit wachsendem Vertrauen durch den kollegialen Austausch und der gemeinsamen Absicht zur Nutzung von Synergien entsteht die Idee, ein gemeinsames Curriculum und Lernsituationen schulübergreifend zu entwickeln. Mitte 2013 bildet sich dazu eine Arbeitsgruppe von Kolleginnen und Kollegen aus den vier Schulen, die sogenannte H 54-Steuergruppe (H 7 + H 10 + H 17 + H 20 = H 54). Auch auf ministerieller Ebene besteht Interesse, die Kolleginnen und Kollegen aus den Schulen in dem Prozess zu beraten und zu unterstützen, so dass auch die HIBB-Zentrale in der Steuergruppe vertreten ist.

2. Projektauftrag

Kooperationsvereinbarung: Basis für den Projektauftrag ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen den vier Schulleitern als Auftraggeber, den vier Abteilungsleitungen als Auftragnehmer und der HIBB-Zentrale als Projektsteuerung (siehe Anlage 1). In dieser Kooperationsvereinbarung ist der Projektauftrag mit Zielen und Indikatoren der Zielerreichung formuliert. Den Mitgliedern der Steuergruppe sowie den Erstellerinnen und Erstellern von Lernsituationen werden Stunden im Rahmen der Lehrerarbeitszeitverordnung für die Entwicklungsarbeit zur Verfügung gestellt; gleiches gilt für die Evaluation der Lernsituationen. So entsteht ein fester Rahmen für eine gemeinsame Arbeit aller Beteiligten, der Planungssicherheit schafft.

Ziel: Ziel des Reformvorhabens ist die Entwicklung handlungsorientierter Lernsituationen, die die Lernenden als aktiv Handelnde einbeziehen und so den HIBB-Leitlinien¹ individuellen Lernens Rechnung tragen.

Steuerung: Gesteuert und koordiniert wird der Reformprozess von der H 54-Steuergruppe, bestehend aus den verantwortlichen Abteilungsleitungen (AL) und jeweils ein bis zwei Kolleginnen bzw. Kollegen pro Schule sowie einer Vertreterin bzw. einen Vertreter der HIBB-Zentrale.

H 07: Andrea Amirgholi, Johanna Hansen, Marko Golder (AL)

H 10: Susanne Fiedler, Detlev Konow (AL), Ulrike Krull (AL bis Sommer 2014), Jens Normann

H 17: Joachim Bahr (AL), Stefan Befeldt, Harald Brauer, Christoph Pallmeier (AL)

H 20: Kim Kunde, Hans Matthaei (AL), Susanne Schulze

HIBB-Zentrale: Jochem Kästner (bis Sommer 2014), Silke Tausendpfund

¹ <http://hibb.hamburg.de/schulentwicklung/individualisiertes-lernen/>

Beteiligte: Die Lernsituationen werden für die 13 Lernfelder von 37 Kolleginnen und Kollegen (KuK) aus den vier Schulen in Gruppen entwickelt sowie evaluiert. Diese Lernsituationserstellergruppen setzen sich schulübergreifend aus vier Mitgliedern zusammen, sodass jeweils eine Kollegin bzw. ein Kollege pro Schule in einer Gruppe arbeitet, die dann für ein Lernfeld verantwortlich ist. Das Lernfeld 1 wird an jeder Schule schulintern entwickelt. Geprägt ist die Zeit von personellen Wechseln. Im Folgenden sind der Vollständigkeit halber alle daran Beteiligten aufgeführt.

H 07: Andrea Amirgholi, Ingrid Böttcher, Marko Golder, Johanna Hansen, Sandra Hövelmann, Jana Kleen, Lars Maack, Kerstin Mewes, Bernd Westram

H 10: Lars Carstensen, Susanne Fiedler, Sylvia Gersch, Detlev Konow, Ulrike Krull, Jens Normann, Jens Rezmer, Harry Trakowski, Carsten Wappler, Frank Wieschollek

H 17: Joachim Bahr, Stefan Befeld, Harald Brauer, Rika Dierks, Ulf Hasenwinkel, Katrin Hochfeld, Elke Jansen, Richard Korth, Silke Malina, Christoph Pallmeier, Jan Siegl

H 20: Marion Freese, Annette Habel, Kim Kunde, Hans Matthaei, Susanne Schulze, Katja Steinemann, Sven Trutia

Laufzeit: Das Reformvorhaben startet im Herbst 2013 und ist für eine Laufzeit von drei Jahren geplant. Es wird um ein Jahr verlängert, um die Evaluation aller Lernfelder abzuschließen und endet schließlich im Dezember 2017.

3. Projektmeilensteine und Projektkosten

3.1 Begleitstruktur, Qualifizierung, Öffentlichkeitsarbeit

Folgende Übersicht zeigt die verschiedenen Beratungs- und Unterstützungsformate in zeitlicher Abfolge gebündelt ab Projektbeginn, die von wenigen Ausnahmen abgesehen durch die HIBB-Zentrale organisiert und finanziert wurden:

<p>2013 ab Oktober</p>	<p>Gespräche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mit Beteiligten der vier Schulen <p>Treffen der Steuergruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 Treffen, auch mit externer Beratung durch Michael Wilmes
<p>2014</p>	<p>Gespräche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräche mit der Projektgruppe und SL der jeweiligen Schule ▪ Strategieplanung mit den Abteilungsleitungen <p>Treffen der Steuergruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 Treffen <p>Qualifizierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Virtuelle Lernfirma ‚Parkhotel Wiesbaden KG‘ – ein nachhaltiges Unternehmen, Parkhotel Wiesbaden, Verein zur Förderung der nachhaltigen beruflichen Bildung e.V. ▪ Sprachbildung, Ursula Baxmann, LIF 23 ▪ Lerncoaching: Start der aus 5 Modulen bestehenden 1. Seminarreihe (Zertifikatskurs mit 12 TN, also 4 TN je Schule). Leitung: Hanna Harde-land <p>Tagungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auftaktveranstaltung H54 “Die Kraft der Ideen“ – Teil 1 für die KuK, die die Lernsituationen für die Lernfelder 2 bis 5 erstellen sowie 3 Klausur-tagungen

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auftaktveranstaltung H 54 "Die Kraft der Ideen" – Teil 2 für die KuK, die die Lernsituationen für die Lernfelder 6 bis 13 erstellen <p>Veranstaltungen der Handelskammer zur Öffentlichkeitsarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentationen der vier Schulen und Information der Betriebe über den neuen Ausbildungsberuf
2015	<p>Austauschforen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 Treffen der Steuergruppe ▪ EVA-Treffen: Treffen zur Evaluation der einzelnen Lernfelder <p>Qualifizierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vom Lernfeld zur Lernsituation: Beratung der Lernsituationserstellergruppen. Leitung: Hannelore Muster-Wäbs ▪ Lerncoaching: Start der aus 5 Modulen bestehenden 2. Seminarreihe (Zertifikatskurs mit 12 TN, also 4 TN je Schule). Leitung: Hanna Harde-land <p>Tagungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 Klausurtagungen der KuK, die die Lernsituationen für die Lernfelder 6 bis 13 erstellen
2016	<p>Austauschforen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 Treffen der Steuergruppe ▪ EVA-Treffen: Treffen zur Evaluation der einzelnen Lernfelder <p>Qualifizierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vom Lernfeld zur Lernsituation: Beratung der Lernsituationserstellergruppen. Leitung: Hannelore Muster-Wäbs ▪ Lerncoaching: Start der aus 5 Modulen bestehenden 3. Seminarreihe (Zertifikatskurs mit 12 TN, also 4 TN je Schule). Leitung: Hanna Harde-land ▪ Follow-up zur Lernberatung. Leitung: Hanna Harde-land
2017	<p>Austauschforen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 7 Treffen der Steuergruppe ▪ EVA-Treffen: Treffen zur Evaluation der einzelnen Lernfelder <p>Qualifizierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lerncoaching: Start der aus 3 Modulen bestehenden 4. und 5. Seminarreihen (Speedversion für 12 TN, also 4 TN je Schule). Leitung: Hanna Harde-land ▪ 2 Follow-ups zur Lernberatung. Leitung: Hanna Harde-land
2018	Abschlussveranstaltung mit Präsentation der Ergebnisse und Erkenntnisse

3.2 Kosten

Die Gesamtkosten der HIBB-Zentrale u. a. für Tagungen, Austauschforen, Beratung, Qualifizierungen belaufen sich für die Projektlaufzeit von vier Jahren auf rund 80.125 €. Das sind rund 5.000 € pro Schule und Jahr. Die Kosten über die gesamte Laufzeit verteilen sich wie folgt:

2013: 1.785 € (½ Jahr)	2016: 13.890 €
2014: 21.320 €	2017: 23.800 €
2015: 16.030 €	2018: 3.000 €

Die unterschiedliche Kostenverteilung kommt zustande, da in den einzelnen Jahren in unterschiedlichem Ausmaß für Lerncoaching sogenannte Zertifikats- und Speedversionen durchgeführt wurden. 2018 fallen noch Kosten durch eine verschobene Fortbildung und die Abschlussveranstaltung an.

4 Projektinhalte

4.1 Lernfeldkonzept

Neben den berufsübergreifenden Fächern ‚Sprache und Kommunikation‘, ‚Wirtschaft und Gesellschaft‘ sowie ‚Fachenglisch‘ werden die berufsbezogenen Inhalte in allen drei Ausbildungsjahren des neuen Ausbildungsberufes fächerübergreifend nach dem Lernfeldkonzept unterrichtet. An die Stelle des traditionellen fachwissenschaftlichen Lernens tritt ein prozess- und handlungsorientierter Wissenserwerb, der neben der Fachkompetenz auch die Personal-, Sozial- sowie Methoden- und Lernkompetenz fördert. Die Lernfelder sind didaktisch begründete, schulisch aufbereitete, betriebliche Handlungsfelder. Sie fassen komplexe Aufgabenstellungen zusammen, deren unterrichtliche Bearbeitung in handlungsorientierten Lernsituationen erfolgt, die individualisiertes Lernen ermöglichen. Lernfelder umfassen Zielformulierungen im Sinne von Kompetenzbeschreibungen, Zeitrichtwerte und Angaben zu Lerninhalten. Das bedeutet, dass

- der Unterricht sich an realen betrieblichen Handlungssituationen orientiert und am Ende einer Lernsituation ein Handlungsprodukt steht,
- betriebliche Geschäftsprozesse in den Unterricht einbezogen werden,
- Lernen nach dem Modell der vollständigen Handlung (Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten) erfolgt,
- komplexe Aufgabenstellungen zu lösen sind,
- verschiedene Methoden zum selbstständigen Lernen und Arbeiten angewendet sowie vermittelt werden und
- personale Kompetenzen verstärkt entwickelt werden.

In regelmäßigen Abständen führen die Kolleginnen und Kollegen individuelle Gespräche mit den Lernenden, um sich über die Entwicklung der Kompetenzen auszutauschen und gemeinsame Vereinbarungen für zukünftiges Lernen zu vereinbaren. In Seminaren werden die KuK zur professionellen Gesprächsführung im Rahmen von Lerncoaching dazu qualifiziert (siehe Gliederungspunkt 5.2).

4.2 Curriculare Analyse und Bildungsgangstudentenafel

Eine Besonderheit im Neuordnungsprozess war die gemeinsame Erarbeitung einer curricularen Analyse auf Bundesebene. Die Mitglieder des Rahmenlehrplanausschusses haben mit je einem weiteren Vertreter ihres Bundeslandes eine Handreichung erarbeitet, die bei der Erstellung der Lernsituationen und der didaktischen Jahresplanung unterstützen soll. Die curriculare Analyse ist der didaktischen Jahresplanung vorgeschaltet und stellt eine Konkretisierung der im Rahmenlehrplan festgelegten Endkompetenzen dar. Gleichzeitig werden die Inhalte des Rahmenlehrplanes präzisiert, so dass den in den einzelnen Lernfeldern beschriebenen Kompetenzen Handlungssituationen zugeordnet werden können. Diese bilden die Grundlage für mögliche Handlungsprodukte und damit für die Aufteilung der Lernfelder in Lernsituationen. Folge der curricularen Analyse ist auch die Festlegung der Bildungsgangstudentenafeln, die durch die Schulvorstände der jeweiligen Schule genehmigt sind (siehe Anlage 2).

4.3 Didaktische Jahresplanung

In einem weiteren Schritt wird die didaktische Jahresplanung festgelegt. Sie

- definiert die Schnittstellen zwischen einzelnen Lernsituationen und Lernfeldern,
- zeigt die Dauer der einzelnen Lernfelder und ihrer Lernsituationen,
- beschreibt die zu entwickelnden fachlichen und insbesondere personalen Kompetenzen unter Berücksichtigung des Deutschen Qualifikationsrahmens und legt Schwerpunkte in der Kompetenzorientierung fest,
- führt die Lern- und Arbeitstechniken auf,

- gibt methodische und fächerübergreifende Hinweise,
- schafft Transparenz über die unterrichtliche und organisatorische Zusammenarbeit der KuK,
- ist eine Grundlage zur Qualitätssicherung und -entwicklung.

Folgende Arbeitsschritte werden dazu vorgenommen:

- Bildungsgangstuentafel festlegen (z. B. Integration von Lernfeldern und/oder Anteilen aus den berufsübergreifenden Fächern bzw. von Fächern in Lernfelder),
- Fachliche Kompetenzen konkretisieren und Inhalte zum Kompetenzerwerb auswählen und didaktisch reduzieren,
- Personale Kompetenzen sowie Lern- und Arbeitstechniken systematisch integrieren,
- Lernsituationen im Schuljahresverlauf zeitlich anordnen, aufeinander abstimmen und Verknüpfungen herstellen,
- Lern- und Leistungskontrollen zeitlich festlegen sowie Zeiten für Lernentwicklungsgespräche und Prüfungen,
- Kriterien und Instrumente zur Evaluation festlegen.

In Anlage 3 wird die didaktische Jahresplanung beispielhaft am 80-stündigen Lernfeld 5 „Kunden akquirieren und binden“ dargestellt. Dabei sind Themen aus den berufsübergreifenden Fächern ‚Sprache und Kommunikation‘, ‚Wirtschaft und Gesellschaft‘ sowie ‚Fachenglisch‘ integriert.

4.4 Lernlandkarten

Im nächsten Schritt geht es darum, die einzelnen Lernfelder in Lernsituationen zu untergliedern, die in einer Lernlandkarte visualisiert werden. Die Lernlandkarten sind der rote Faden durch die Lernfelder und dienen den Lernenden und Lehrenden zur Orientierung. Sie sind an folgende Vorgaben geknüpft:

Vorgaben für den Aufbau der Lernlandkarten

- Eine Lernlandkarte zeigt den Schülern den Ablauf des Lernfeldes.
- Die konkreten betrieblichen Handlungen in dem gesamten Lernfeld werden dargestellt.
- **Ziele:**
 - Schaffung von Transparenz durch die Visualisierung des Ablaufes der Lernsituationen
 - Betriebliche Zusammenhänge sollen den Schülern verdeutlicht werden.



Die Lernlandkarte für Lernfeld 5 ist als Beispiel in der Anlage 4 abgebildet.

4.5 Lernsituationen

In den Lernsituationen werden die Lernfelder unter den Rahmenbedingungen der Schule konkretisiert. Möglich ist dies nur mit Kenntnis der den Lernfeldern zu Grunde liegenden Handlungssituationen. Daher bedarf es eines engen Kontaktes der Kolleginnen und Kollegen mit der betrieblichen Praxis. In der Regel wird ein Lernfeld durch mehrere Lernsituationen für den Unterricht aufbereitet, die horizontal und/oder vertikal aufgebaut sind. Sie beziehen sich auf eine berufliche Handlung, sind exemplarisch, orientieren sich an den Lernvoraussetzungen der Lernenden, sind ergebnisoffen und lassen verschiedene Lösungswege zu und ermöglichen die Dekontextualisierung. Die Struktur einer Lernsituation ist bestimmt durch eine vollständige Handlung, d. h. Informieren, Planen, Entscheiden, Durchführen, Kontrollieren, Bewerten, Prozess evaluieren (siehe Anlage 5).

Die von den KuK vorgegebenen Handlungsprodukte und/oder von den Lernenden definierten Handlungsprodukte lösen die berufliche Handlungssituation aus, also die Aufgaben- bzw. Problemstellung des Einstiegsszenarios. Über die von den Lernenden zu definierenden Handlungsprodukte und über die Freiheiten bei der Lösungsfindung bzw. dem Vorgehen sowie über die Steuerung von Informationen und Materialien findet unter anderem individualisiertes Lernen statt. Einstiegsszenarios sind beispielsweise in Form von Kundenaufträgen, Dialogen, E- Mails, Begleitnotizen, Belegfolgen, Telefonnotizen darstellbar.

- In den Lernsituationen werden Ziele als Kompetenzen formuliert. Dazu ist die Sequenzierung der in den Lernfeldern beschriebenen fachlichen und personalen Kompetenzen sowie über zu erwerbende Lern- und Arbeitstechniken notwendig.
- Anhand von Kompetenz-Checklisten haben die Lernenden die Möglichkeit, ihre entwickelten Kompetenzen zu überprüfen. Übungsaufgaben unterstützen den Kompetenzerwerb.
- In den Lernsituationen werden mögliche einzusetzende Methoden benannt.
- Lern- und Leistungskontrollen sind ebenso wie Lernentwicklungsgespräche in der didaktischen Jahresplanung aufgeführt.

4.6 Lehrerhandreichungen

Sie bestehen aus

- Rastern zur Sequenzierung von Lernfeldern in Lernsituationen und
- Lösungsvorschlägen für zu realisierende Handlungsprodukte.

Ein Beispiel einer Lehrerhandreichung befindet sich in der Anlage 6.

4.7 Schulorganisation

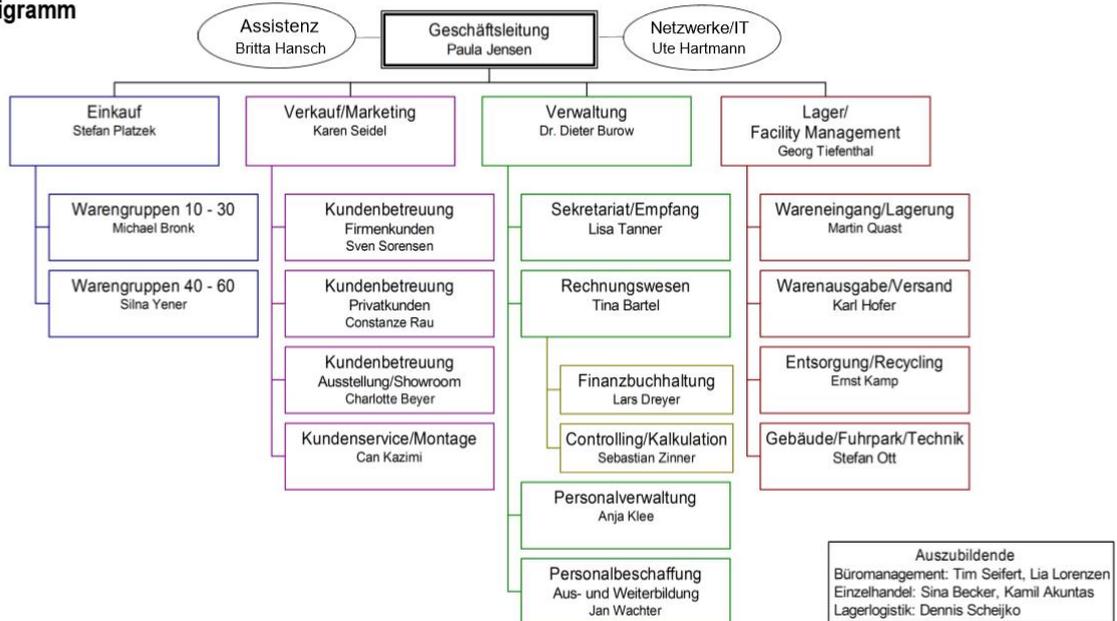
Die Realisierung des Lernfeldgedankens führt in der Konsequenz auch zu Veränderungen in der Schulorganisation. Dazu gehört,

- Lerngruppenteams zu bilden, d. h. vier bis fünf KuK unterrichten vollständig die Lernfelder sowie die berufsübergreifenden Fächer,
- Lernfelder bzw. deren Lernsituationen sequentiell nacheinander anzuordnen und zu unterrichten.

4.8 Modellunternehmen

Um handlungsorientierte und praxisnahe Lernsituationen erstellen zu können und die Lernenden gut auf die Aufgabenstellungen in der Abschlussprüfung vorzubereiten, wird ein Modellunternehmen gegründet – ein in Hamburg ansässiger Büromöbelhandel, Paula Jensen e. K. (siehe Anlage 7). Das Unternehmen ist wie folgt aufgebaut:

Organigramm



4.9 Layout und Aufbau

Um die Einheitlichkeit und Konsistenz der erstellten Materialien zu gewährleisten, werden von der Steuergruppe Vorgaben für die inhaltliche Gestaltung und Layout der didaktischen Jahresplanung, der Lernlandkarten, der Lernsituationen, der Lehrerhandreichungen mit Lösungen, Kompetenz-Checklisten und Expertenaufgaben sowie für den Aufbau der Dateinamen erarbeitet. Im Folgenden werden exemplarisch einige Formatvorgaben aufgeführt.

Deckblatt für jede Lernsituation:
(Dateiname: **01.LF01-LS01-Kaufvertrag** immer als 1. Seite)

Name der Lernsituation: 01. LF01-LS01-Kaufvertrag

Zugehörige Dateien: z. B.

01. LF01-LS01-Kaufvertrag.docx
01. LF01-LS01-Kaufvertrag-Loesg.docx
02a. LF01-LS01-Infotext-Kaufvertrag.docx
02b. LF01-LS01-SB-Kaufvertrag.notebook

Entwickler/Verantwortlich für die Lernsituation:

Vorname Name: z. B.
Claudia Müller
Frank Hansen
Evelyn Clausen

Email für Verbesserungsvorschläge/Tipps: z. B.

Email:

Version mit neuem Datum:
01. LF01-LS01-Kaufvertrag-Loesg.docx (Version vom 23.01.2014, alt 20.01.2014)

Anmerkungen (durchgeführte Korrekturen) in Stichpunkten

Fehler auf Seite 5 (Rechenfehler) korrigiert	

Tabelle von der Arbeitsrunde/Entwicklergruppe auszufüllen!!

Layout der Lernsituationen

• Formatvorlage

Bezeichnung	Beispiele	Schriftarten / Größe
Hervorhebungen	Ein Kaufvertrag kommt durch Antrag und Annahme zustanden	Arial 11 Fett Zeilenabstand 1,15 Abstand davor danach 0/0
Standardtext für Arbeitsaufträge etc.	Übernehmen Sie die Arbeitsaufträge von	Arial 11 Zeilenabstand 1,15 Abstand davor danach 0/0
Schrift des Modellunternehmens	Sehr geehrter Herr.....	Arial Narrow 12 Zeilenabstand 1,15 Abstand davor danach 0/0

• Formatvorlage Kompetenz-Checkliste

Ich kann ...	Ja	Noch nicht	Übungsaufgaben
...			→ 1,2,3
Schriftarten / Größe: Überschrift: Standardtext, Arial Fett; Farbskala: 184/204/228 Textzeilen: Standardtext Arial 11; Zeilenabstand 1,15; Abstand davor danach 0/0			Arial 8; Zeilenabstand 1,15; Abstand davor danach 0/0

Vorgaben für den Aufbau der Lernsituationen

• Aufbau der Lernsituation:

1. Kurze Schilderung der Ausgangssituation
(Beispiel: Der Auszubildende ist zur Zeit in der Abteilung Verkauf und erhält von ...)
2. Aufgabenstellung / Problemschilderung
3. Einstiegsmöglichkeiten: durch einen Dialog / Email / Begleitnotiz / Telefonnotiz
4. Arbeitsaufträge
(Beispiel: Übernehmen Sie die folgenden Arbeitsaufträge des Auszubildenden....)
5. Zeitvorgabe für die Bearbeitung der Lernsituation
6. Anlagen
7. Ergebnisse präsentieren/korrigieren/festhalten
(Zusammenführen in der Klasse) & Feedback
8. Reflexion - Kompetenz-Checkliste
9. Übungsaufgaben

Vorgaben für den Aufbau der Lernsituationen

• Kriterien für die Problemschilderung :

1. **Bedeutung:** Zentrales Thema innerhalb des Lernfeldes
2. **Handlungsprodukt:** Problembearbeitung ermöglicht konkretes Handlungsprodukt
3. **Offenheit:** offen, eröffnet Gestaltungsspielräume
4. **Situatives Lernen:** Fachinhalte sind in situationsbezogenem Kontext integriert
5. **Komplexität:** wird der Vielschichtigkeit des Handlungsfeldes voll gerecht
6. **Berufsbezogenheit:** Einbeziehung aktueller betrieblicher und gesamtwirtschaftlicher Bedingungen
7. **Vernetzung:** Lernsituation mit übrigen Lernsituationen verknüpft und organisch aufeinander abgestimmt

Vorgaben für den Aufbau der Lernsituationen

- Kompetenz-Checkliste:
 - Kompetenzen beginnen immer mit den Worten „Ich kann“.
 - Kompetenzen sollten für Schülerinnen und Schüler verständlich geschrieben sein.
 - Sie sollen den Schülerinnen und Schülern transparent machen, welche Kompetenzen (Fach- und Methodenkompetenzen) sie anhand der Lernsituation erworben haben.
- Aufbau der Kompetenz-Checkliste:

Ich kann ...	Ja	Noch nicht	Übungs- aufgaben
... erklären, was man unter einer Willenserklärung versteht und weiß wie Willenserklärungen abgegeben werden.			→ 1,2,3
			Verweis auf die entsprechenden Aufgaben

Vorgaben für den Aufbau der Lernsituationen

- Anforderung an die Expertenaufgabe:
 - Sie sollte
 - nicht eine zusätzliche Aufgabe sein, sondern Neues enthalten („Knacknuss“).
 - zusätzliche Infos zum Thema raussuchen und benutzen lassen.
 - in der Problemstellung möglichst mehrere „Fächer“ verknüpfen (z. B. Fachenglisch, WuG, SuK)
 - als Einzelarbeit formuliert werden.
 - „andere“ (nicht so häufig genutzte) Visualisierungsmöglichkeiten fordern (SmartBoard-Datei erstellen, Filmchen drehen etc.)

Vorgaben für die Lehrerhandreichungen

1. Phasierungstabelle
2. Zusammenfassende Übersicht
 - Inhalte/Schwerpunkte der Arbeitsaufträge/Sonderaufträge
3. Musterlösungen
 - Übungs- und Expertenaufgaben

4.10 Datensicherung und Datenaustausch

Als allgemeine Austauschplattform wird ‚Prowim‘ (Projekt Wissensmanagement) genutzt. Die Dateien können dort nach Lernfeldern sortiert von überall hochgeladen, strukturiert abgelegt und auch gepflegt werden. Dabei werden die folgenden Vereinbarungen bei der Dateinamensvergabe beschlossen:

Abspeichern unserer Dokumente am Beispiel Büromanager (BM)

NOMENKLATUR LERNFELD BM

[NR].[LERNFELDNUMMER]-[LERNSITUATION]-[THEMA]-[DATEIART]

Situationen:

- 01. LF01-LS01-Kaufvertrag-LLka
- 01. LF01-LS01-Kaufvertrag-AGB
- 01. LF01-LS01-Kaufvertrag-AGB-Loesg
- 01. LF01-LS01-Kaufvertrag-AGB-PPT

Texte¹:

- 02a. LF06-Infotext-Finanzierungsmöglichkeiten
- 02b. LF06-StB-Darlehen
- 02c. LF06-Zeitungsartikel-Basel II

Nr: 01² bis 99, gefolgt von einem Punkt (=max. 99 Doks)

Klassenarbeiten:

- 04. LF07-KA1-Anfrage bis Vertrag
- 04. LF07-KA1-Anfrage bis Vertrag-Loesg

(Übungen: Zusatzaufgaben = PERSÖNLICHE AUFGABEN:

- 05. LF01-Ueb-Rechtsformen
- 05. LF01-Ueb-Rechtsformen-Loesg)

Abkürzungsverzeichnis³

BM	Büromanager
KA	Klassenarbeit bzw. Klausur/Leistungsnachweis
LF	Lernfeld
LS	Lernsituation
TB/StB/LLka	Tafelbild oder Strukturbild oder Lernlandkarte
Ueb	Übungen bzw. persönliche Aufgaben
Ex/Wo/PPT/SB	Excel / Word / Powerpoint / Smartboard-Datei

Jedes Dokument sollte enthalten:

- ➔ die vereinbarte Kopfzeile/Schriftart/Aufbau (siehe Vorlage)
- ➔ ein Deckblatt mit wichtigen Infos (Ersteller, Version etc. siehe Beispiel nächste Seite)

von der Arbeitsgruppe bei der Erstellung der Lernsituation zu beachten und zu erstellen!!

von jedem Arbeitsgruppen-Mitglied bei der „freiwilligen“ Erstellung zu beachten!!

5 Projektdurchführung

5.1 Lernsituationen

5.1.1 Entwicklung

Gruppenfindung: Die Abteilungsleitung der jeweiligen Schule spricht gezielt Kolleginnen und Kollegen (KuK) an, ob Interesse besteht, an der Erstellung von Lernsituationen mitzuwirken. Hierbei werden die thematischen Interessen der KuK berücksichtigt. Die Steuergruppe ordnet daraufhin die einzelnen KuK jeder Schule einem Lernfeld zu, sodass für jedes Lernfeld ein KuK einer Schule für die Erstellung verantwortlich ist, d. h. vier KuK entwickeln die Lernsituationen für ein Lernfeld.

Auftakt: Im Februar 2014 findet die offizielle Auftaktveranstaltung unter dem Motto „H 54: „Die Kraft der Ideen“ – Kaufleute für Büromanagement“ statt. Die Tagung ist geprägt von

- Auftragsklärung,
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses von individualisiertem Lernen, Handlungs- und Kompetenzorientierung,
- Informationen und Austausch zu integrierter Sprachbildung bzw. zu Sprachbildung im Fachunterricht, Lernbegleitung, -beratung und -coaching sowie Arbeiten in professionellen Lerngemeinschaften,
- Präsentationen der Vorgaben bezüglich des Modellunternehmens, des Layouts und Aufbaus verschiedener Dokumente und Materialien,
- Kennenlernen der KuK insgesamt und insbesondere der Mitglieder der Lernsituationserstellergruppen untereinander,
- Verabredungen zur Arbeitsorganisation in den Lernsituationserstellergruppen und
- curricularer Analyse der Lernfelder und Festlegungen der Lernsituationen.

Die Stimmung in den Lernsituationserstellergruppen ist durchweg positiv und viele KuK „brennen“ förmlich darauf, endlich loslegen zu können. Neben der Arbeit in den Erstellergruppen wird sich auch lernfeldübergreifend ausgetauscht und verständigt, um inhaltliche Dopplungen zu vermeiden und um einen lernfeldübergreifenden Leitgedanken, einen roten Faden, entstehen zu lassen.

Arbeitsprozess: Die Erstellergruppen entwickeln ihre Lernsituationen zunächst für die Lernfelder 2 bis 5. Der Prozess wird durch die externe Beraterin Hannelore Muster-Wäbs begleitet. Um auch den Aspekt der integrierten Sprachbildung bzw. Sprachbildung im Fachunterricht schon bei der Entwicklung der Lernsituationen zu berücksichtigen, findet ein Workshop zu diesem Thema statt. Dieser wird von Ulla Baxmann vom Landesinstitut (LIF 23) durchgeführt. Zwei weitere eintägige Workshops folgen, um Erfahrungen und Erkenntnisse auszutauschen, Fragen zu klären, aber auch um Schnittstellen, Überleitungen und Abgrenzungen zwischen den einzelnen Lernfeldern zu besprechen und um den Entwicklungsprozess zu reflektieren. Um auch den Aspekt der Nachhaltigkeit in den Lernsituationen zu berücksichtigen, findet ein vom Verein zur Förderung der nachhaltigen beruflichen Bildung e.V. durchgeführtes Seminar statt.

Der Prozess für die Entwicklung der Lernsituationen für die Lernfelder 6 bis 13 wird nach dem gleichen Prinzip organisiert und durchgeführt.

Da zum damaligen Zeitpunkt für den neuen Ausbildungsberuf noch keine auf das Lernfeldkonzept bzw. Berufsbild angepassten Schulbücher vorliegen, wird im Unterricht mit selbsterstellten Arbeitsheften und Skripten gearbeitet.

5.1.2 Implementierung

Austauschplattform

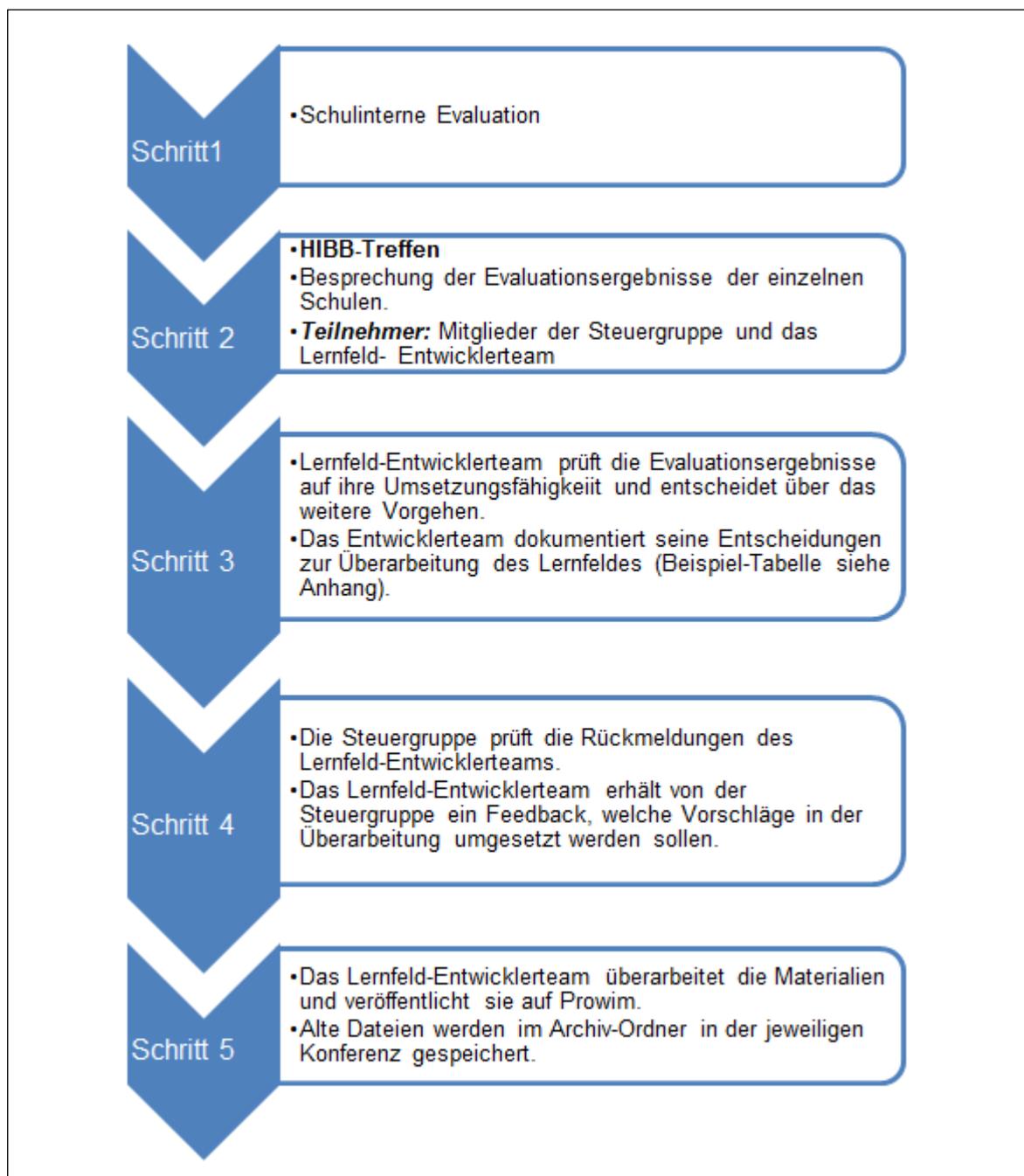
Alle KuK, die die Kaufleute für Büromanagement unterrichten, erhalten Zugang zur Austauschplattform ‚Prowim‘. Dort werden die Materialien gespeichert und sind somit allen KuK zugänglich. An zwei Schulen werden die Materialien auch auf der Austauschplattform ‚WibeS‘ abgelegt.

Einführung in die Lernsituationen

Schulintern werden Austauschforen für alle beteiligten KuK organisiert, um ihnen die Philosophie und die Struktur der Lernsituationen vorzustellen sowie um ihre Fragen zu klären.

5.1.3 Evaluation

Von Beginn an wird auch der Evaluationsprozess für die neu erstellten Lernsituationen geplant, organisiert und durchgeführt. Die einzelnen Lernfelder werden ihrer chronologischen Abfolge entsprechend nacheinander evaluiert. Der zugrundeliegende Ablauf wird durch folgendes Schema beschrieben:



Im Folgenden wird der erste Schritt „schulinterne Evaluation“ am Beispiel des Lernfelds 5 dargestellt.

Lern-situation	Was lief gut?	Wo gab es Schwierigkeiten? / Welche Vorschläge habt ihr?
LS 5.1	Die gesamte Situation hat gut funktioniert und die SuS sind mit Excel gut klar-gekommen.	<ul style="list-style-type: none"> • S. 13 Überschrift: offene Fragen und im ersten Satz auch • S. 15 Auswahlfragen in der Überschrift • Didaktischer Vorschlag: Gruppenpuzzle zur Erarbeitung der Diagramme? • (S. 3), Anlage 1: Ich würde für den Sessel den LEP weglassen, damit nur die Rückwärtskalkulation zum Ziel führt. • (S. 5, Handreichung): Für den Tisch müssten laut Angebotsbedingungen von Hansa auch noch Bezugskosten eingerechnet werden, oder? In der Musterlösung ist das nicht der Fall. • (S. 4-6): In den Erläuterungen zu den Kalkulationsverfahren würde ich in die Infokästen noch einfügen, dass es sich bei der i-Hundert-Rechnung um den verminderten und bei der auf-Hundert-Rechnung um den vermehrten Grundwert handelt, weil für mich der Ausgangspunkt der Berechnung wichtiger ist, als zu wissen, wo der 100%-Grundwert ist. • (S. 6): Bei der Erläuterung zur Rückwärtskalkulation fehlt das Info-Kästchen für die auf-Hundert-Rechnung. • In der Excel-Lösungsdatei ist im Tabellenblatt für Aufgabe 7 steht über dem Schema noch Aufgabe 3
LS 5.2	Lief alles gut	<ul style="list-style-type: none"> • Übungsaufgabe 7; Zelle D4 – Text: Bürosessel
LS 5.3	Variante 1 der Ergebnissicherung hat gut geklappt	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitungszeit für Erstellung des Werbeplans zu lang (6 Std. reichen) • Idee für die Lehrerhandreichung: Themenübergreifende Gruppen für die unterschiedliche Werbeformen • Es wurde kein Werbebudget vorgegeben (2% vom Umsatz? Oder Info aus der alten GuV – 120.000 €?) fehlt auch für LS 5.5 Werbeerfolgskontrolle • Gibt es schon eine Homepage? • Arbeitsaufträge Sponsoring und PR – Nummerierung falsch (S. 10) • Übungsaufgabe 2: Beurteilung eines... - Seitenumbruch
LS 5.4	Super Doku d. Serienbriefkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweis in der Handreichung: ALT F9 Umschalten der Feldfunktionen
LS 5.5		<ul style="list-style-type: none"> • Auf Seite 1 ist mir unklar, wozu die Tabelle „Gesamtumsatzentwicklung Büromöbel in Deutschland“ zweimal auftaucht. • Die Zahlen in der dritten Tabelle kann ich nicht zuordnen. • Ein Hinweis auf die tatsächlich eingeplanten Werbekosten wäre hier hilfreich, lt. GuV aus LF 6 wurde ein Betrag von 127.537,29 ausgewiesen. • Den Artikel zur Markenbildung habe ich unter DIN5008-Aspekten umfangreich angepasst. Bei der ganzen Papierflut, die wir produzieren, darf gerne auch mal ein Absatz eingefügt werden, auch wenn der Text dann nicht mehr auf eine Seite passt.
LS 5.6	Gutes Material Gute Methode	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Station 3 wäre eine „echte“ Musterlösung hilfreich, damit bei der Zuordnung irgendwann auch mal Ende der Diskussion ist. • Station 4 als Expertenaufgabe interessant, aber wenig Anknüpfungspunkte bei Schülerwissen.
LS 5.7	Lässt sich gut unterrichten, Material ist gut durchdacht.	<ul style="list-style-type: none"> • In der Überschrift Nummerierung (NR. 6) falsch • S. 2, Schülerheft: Es ist LS 7 nicht 6! • S.4, Schaubild Funktion des Marktes: Der Anbieter möchte eine große Menge zu einem HOHEN Preis verkaufen • S. 4, Lehrerheft: Die Grafiken sind falsch durchbuchstabiert, a, b, c und nicht b, c, d.

Zur Dokumentation ihrer Entscheidungen in Evaluationsschritt 3 nutzen die Lernsitionserstellergruppen folgende Vorlage; diese ist ergänzt durch ein kurzes Beispiel.

Anlage 1: Anmerkungen des Lernfeld-Entwicklerteams	
Lernfeld:	Nr. und Bezeichnung
Lernfeld-Entwicklerteam:	Gruppenmitglieder
Anmerkung / Anregung aus den Evaluationen der Schulen	Anmerkungen des Entwicklerteams
Lernsituation 1:	
<i>Beispiel: Komplexitätsgrad der Präsentationsaufträge nicht ausgewogen. Manche Gruppen waren bereits fertig, als andere Gruppen noch arbeiteten.</i>	<i>Beispiel: Die Aufgabenstellungen der einzelnen werden überarbeitet und zeitlich vereinheitlicht.</i>

Nach der Überarbeitung der Lernsituationen durch die jeweilige Erstellergruppe werden diese erneut mit Hilfe einer Checkliste (siehe Anlage 8) von KuK, die nicht an der Erstellung eines Lernfeldes beteiligt sind, gesichtet. Dabei wird auf folgende Materialien geachtet: Lernlandkarte, didaktische Jahresplanung, Lernsituationen, Kompetenz-Checkliste und Lehrerhandreichung.

Von Beginn an werden die Lernsituationen und Materialien schulintern und schulübergreifend systematisch evaluiert, überarbeitet und aktualisiert. Dies ist ein kontinuierlicher Überarbeitungsprozess und wird es auch zukünftig sein. Jede Schule hat für jedes Lernfeld eine verantwortliche Kollegin bzw. einen verantwortlichen Kollegen benannt, die Ansprechpartnerin bzw. der Ansprechpartner für Änderungswünsche oder Verbesserungsvorschläge ist und dafür sorgt, diese nach Rücksprache mit der Abteilungsleitung einzupflegen.

5.1.4 Leitfaden

Im Rahmen der Entwicklungsarbeit ist die Idee entstanden, einen Leitfaden zu erstellen, um den Prozess vom Lernfeld zur Lernsituation für alle Beteiligten nachlesbar zu machen. Dieser Leitfaden (siehe Anlage 9) ist auch auf der HIBB-Homepage unter folgenden Link veröffentlicht: <https://hibb.hamburg.de/wp-content/uploads/sites/33/2015/09/Vom-Lernfeld-zur-Lernsituation-Leitfaden-2015-06-24.pdf>.

5.2 Lernbegleitung, -beratung, -coaching und Sprachbildung

Wichtige Bausteine der Unterrichtsgestaltung bzw. bei der Lernprozessgestaltung stellen Lernbegleitung, -beratung und -coaching sowie die Sprachbildung dar.

Lernbegleitung, -beratung, -coaching: Ein kompetenzorientiertes Vorgehen erfordert bei der Unterrichtsgestaltung, dass den Lernenden ihr jeweils individueller Lernweg erkennbar und damit steuerbar wird. So handeln die Lernenden in den auf die betriebliche Praxis bezogenen Lernsituationen im vollständigen Handlungszyklus. Mit zunehmendem Fortschreiten der Ausbildung verfügen die Lernenden über ein wachsendes Repertoire an Methoden, das sie zur Lösung der enthaltenen Probleme anwenden. Darüber hinaus sind sie aufgefordert, sich selbst zu verorten, welche Kompetenzen sie bereits erworben haben und welche sie noch zu entwickeln haben, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Die KuK begleiten die Lernenden bei der Bearbeitung der Lernsituationen.

Neben der Lernbegleitung und -beratung im Unterricht erhalten Lernentwicklungsgespräche eine besondere Bedeutung. In ihnen reflektieren Lernende und KuK den zurückliegenden Lern- und Lehrprozess, blicken auf den Ist-Zustand und vereinbaren Ziele und Verabredungen für die Zukunft. Bei der Entwicklung der Lernsituationen werden bei der Planung Zeiten für Lernentwicklungsgespräche berücksichtigt. Darüber hinaus steht allen Lernenden ein individuelles Lerncoaching zur Verfügung.

Knapp 60 Kolleginnen und Kollegen d. h. rund 15 KuK pro Schule, sind in Zertifikats- bzw. sogenannten Speedversionen zu Lernbegleitung, -beratung und -coaching extern durch Hanna Harde land qualifiziert worden (siehe Anlage 10).

Sprachbildung: Eine weitere wichtige Komponente bei der Erstellung der Lernsituationen ist die integrierte Sprachbildung bzw. die Sprachbildung im Fachunterricht. Ausgehend von den sprachlichen Fähigkeiten der Lernenden zu Ausbildungsbeginn erlernen sie in einem kontinuierlichen Prozess die Anwendung des Fachvokabulars und der Fachsprache. Durch die Verwendung einfacher Satzstrukturen in den Situationsbeschreibungen und den Informationsmaterialien, durch Erläuterung der verwendeten (Fach-)Begriffe sowie das Führen von Glossaren gelingt es, die Sprachkompetenz im Lernfeldunterricht und in den Ergänzungsfächern zu fördern.

In einem Seminar-Workshop, durchgeführt von Ulla Baxmann (LIF 23), sind die KuK für das Thema vor allem sensibilisiert und qualifiziert worden (siehe Anlage 11). Unterstützung finden sie auch bei den Sprachbeauftragten der jeweiligen Schule.

5.3 Prüfungen

5.3.1 Zentrale Prüfungsaufgaben der AkA Nürnberg

Bei den Kaufleuten für Büromanagement handelt es sich um eine getreckte Abschlussprüfung:

- die erste Prüfung AP1: „Informationstechnologie“ findet vollständig PC-gestützt für alle Prüflinge bereits nach 18 Monaten statt.
- die zweite Prüfung AP2: „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschaft und Soziales“ findet je nach Ausbildungsdauer ca. zwei bis drei Monate vor Ausbildungsende statt.

Die Prüfungen werden von der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA) mit Sitz in Nürnberg erstellt.

Für diese zentral erstellten Prüfungen errichtet die AkA Aufgabenerstellungs- und fachliche Lektorate, in denen Lehrkräfte aus den verschiedenen Bundesländern mitarbeiten, u. a. mit Hamburger Kolleginnen und Kollegen. Die AkA betreut die Aufgabenerstellung und -auswahl wissenschaftlich, veranlasst den Aufgabendruck sowie die Auswertung der Prüfungsaufgaben. Darüber hinaus übernimmt sie bundesweit alle zur Organisation und Abwicklung der Prüfungen notwendigen kammerbezirksübergreifenden Arbeiten.

Die Prüfungstermine und -zeiten sind bundesweit einheitlich geregelt. Auch die Tätigkeiten aller an der Durchführung und Auswertung der Prüfungen beteiligten Einrichtungen außerhalb der Kammern sind sachlich und zeitlich an diese Prüfungen gebunden.

Hierzu stimmt die AkA alle im Zusammenhang mit der Prüfung anfallenden kammer-übergreifenden Arbeiten mit den Beteiligten ab: Von der Organisation des Drucks der Prüfungssätze beim Verlag und deren Vertrieb, der Durchführung der Prüfungen bei den Handelskammern bis zur Datenerfassung der Lösungsbögen und der elektronischen Auswertung der Lösungen durch die Industrie- und Handelskammer-Gesellschaft für Informationsverarbeitung (IHK-GfI). Die AkA fasst die zahlreichen Einzelschritte in Terminplänen zusammen, die zusammen mit Checklisten, Merkblättern, Formularen etc. in umfangreichen Organisationsrundschriften vor jeder Zwischen- und Abschlussprüfung an die Handelskammern versandt werden.

5.3.2 Prüfungsorganisation und -durchführung der HK Hamburg

Die Organisation und Durchführung der in Nürnberg erstellten und dort auch terminierten Prüfungen obliegt anschließend der Handelskammer (HK) Hamburg. Dabei traten verschiedene Probleme auf:

- Die AP1 ist keine „Zwischenprüfung“ mehr, sondern ein vollwertiger erster Prüfungsteil (25 Prozent). Hier herrscht noch heute – drei Jahre nach der Einführung dieses Berufes – ein hohes Informationsdefizit bei den Ausbildungsbetrieben.
- Da die Prüfungen bundesweit einheitlich innerhalb von zwei aufeinanderfolgenden Tagen in bis zu maximal vier „Schichten“ geschrieben werden, kann aufgrund unterschiedlicher Ferienzeiten nicht sichergestellt werden, dass die Prüfungen in den jeweiligen Berufsschulen abgenommen werden. Daher werden in Hamburg die Prüfungen zentral an einem außerschulischen Ort für alle Auszubildenden von der HK organisiert, wobei Probleme sowohl inhaltlicher als auch organisatorischer Art auftreten wie beispielsweise einen geeigneten Prüfungsort für die große Anzahl von Prüflingen zu finden.
- In Absprache mit der HK Hamburg werden die Prüfungsausschüsse so besetzt, dass die jeweiligen Lehrkräfte aus den Schulen kommen, an denen die jeweiligen Prüflinge unterrichtet werden. Diese Lehrkräfte betreuen nach Möglichkeit die AP1, die AP2 und die Praktische Prüfung der Prüflinge. Um dies zu ermöglichen, sind die Prüfungsausschüsse bereits nach 15 Monaten zu bilden.
- Für den Prüfungsbereich Fachaufgabe in der Wahlqualifikation, der mündlich in zwei Varianten geprüft wird, werden fast alle Prüferinnen und Prüfer in einer zweitägigen Fortbildung auf die neue Aufgabe vorbereitet. Ungeachtet der Fortbildung sind insbesondere für die neue Report-Variante die Vorgaben zu vage, sodass sowohl für die Prüfungsausschüsse, die Ausbildungsbetriebe und die Prüflinge viele Unsicherheiten bleiben.

5.3.3 Öffentlichkeitsarbeit und Qualifizierungsangebot der HK Hamburg

Die HK Hamburg hat unter Beteiligung der Abteilungsleitungen der beteiligten Schulen zahlreiche Informationsveranstaltungen für Unternehmensvertreterinnen und -vertreter zum neuen Ausbildungsberuf durchgeführt. Über die folgenden zentralen Aspekte wurde informiert:

- Inhalte und Bedeutung der gestreckten Prüfung, d. h. die AP1 ist vollwertiger Prüfungsteil,
- Bedeutung der Wahlqualifikationen, die verbindlicher Teil der betrieblichen Ausbildung und Basis der Praktischen Prüfung sind,
- Unterschiede zwischen der neuen „Reportvariante“ und der klassischen Variante des „Fallbezogenen Fachgesprächs“ sowie
- Möglichkeiten zu Ausbildungsverkürzungen.

Für bestehende und neu einzurichtende Prüfungsausschüsse hat die Kammer mehrere Prüferseminare angeboten, durchgeführt von Sigrid Bernardi, einer für diesen Bereich spezialisierten Unternehmensberaterin und Trainerin. Inhalte sind die neuen Prüfungsanforderungen und die Erstellung von Musteraufgaben für das „Fallbezogene Fachgespräch“.

5.3.4 Evaluation der Prüfungsdurchführung durch HK Hamburg

Im Anschluss an die Prüfungen evaluiert die HK die Prüfungsdurchführung und holt sich dazu u. a. von den KuK und den Lernenden aus den Ausbildungsschulen ein Feedback zu deren Erfahrungen. Hauptbestandteile des Feedbacks sind:

- Organisation der Prüfungen, technische Ausstattung der Prüfungsräume, Betreuung der Prüflinge, Erfahrungen mit dem externen Aufsichtspersonal
- Fragen zu den Prüfungsinhalten, Zuordnung Lernfeld und Ausbildungszeitraum
- Gestaltung der Aufgabenblätter im Hinblick auf Übersichtlichkeit und Verständlichkeit
- Bewertungsvorgaben bezüglich Nachvollziehbarkeit zur Aufgabenstellung

- Gelungenes und Schwierigkeiten benennen

Die Ergebnisse werden von der HK Hamburg an den Aufgabenerstellungsausschuss in Nürnberg weitergeleitet.

Der regelmäßige Austausch zwischen der HK und den Ausbildungsschulen ist ein wichtiger Pfeiler für die Ausbildung, da auch die Prüfungserstellung und -durchführung einer kontinuierlichen Weiterentwicklung bedarf.

5.4 Zeugnisse

Im Rahmen der Pilotierung des neu geordneten Ausbildungsberufs ist es abweichend von der bis dahin geltenden Zeugnisordnung Berufliche Schulen (ZO-BeS) möglich, Lernbereiche (wenn auch noch nicht Lernfelder) entsprechend der zuvor festgelegten Bildungsgangstundentafel in den Zeugnissen auszuweisen. So sind im Berufsschulzeugnis der Kaufleute für Büromanagement zehn Lernbereiche aufgeführt. Alle beteiligten Berufsschulen verwenden identische Lernbereiche und Zeugnislayouts, um die Vergleichbarkeit der erworbenen Fähigkeiten in den Zeugnissen zu gewährleisten und um sicher zu stellen, dass ein Wechsel in eine andere Hamburger Berufsschule ohne große formale Hürde möglich ist (siehe Anlage 12).

6 Projektauswertung und Ausblick

Wichtige Erfolgsfaktoren zur Zielerreichung des Reformvorhabens und der Kooperation der Schulen sind u.a.

- die Zeit zum Kennenlernen der KuK der vier Schulen,
- die intensive und ausführliche Vorbereitung, dazu gehören u.a. die curriculare Analyse, die Gründung des Modellunternehmens vor dem Hintergrund, dass die Lernenden in den unterschiedlichsten Ausbildungsbetrieben hinsichtlich ihrer Größe und Branche tätig sind sowie die Festlegung von Rahmenbedingungen und Vorgaben,
- die gemeinsame Entwicklung der Lernsituationen und Materialien, die sich als sehr gut geeignet erweisen und dem Lernfeldgedanken Rechnung tragen,
- die fachliche Qualifizierung der KuK durch die gemeinsame Erstellung der Lernsituationen,
- die stetige Evaluation der Lernsituationen und ihrer Materialien sowie des Arbeitsprozesses,
- der Abbau der Vorbehalte gegen den Einsatz nicht selbst entwickelter Unterrichtsmaterialien durch den wiederholten Einsatz,
- die Qualifizierung in den Bereichen Nachhaltigkeit und Sprachbildung sowie insbesondere im Bereich Lernbegleitung, -beratung und Lerncoaching,
- die Wahrnehmung weiterer Beratungs- und Fortbildungsangebote, die die Schulen initiiert haben und entweder schulintern oder schulübergreifend durchgeführt haben,
- die inzwischen gut durch die Handelskammer organisierten Prüfungen,
- die Kontinuität der Kooperation mit dem steuernden Element durch die sogenannte Steuergruppe und die HIBB-Zentrale,
- die Wertschätzung des Mehrwerts und der Synergien einer solchen Kooperation von allen Beteiligten,
- die Entstehung eines schulübergreifenden Netzwerkes und zu guter Letzt
- die Schaffung eines Rahmens und Raumes, in dem die Lernenden Verantwortung für ihren individuellen Lernprozess und -erfolg übernehmen.

Herausfordernd waren hingegen

- der Prüfungskatalog als ‚heimlicher Lehrplan‘, da dieser mit Beginn der Neuordnung nicht bekannt war und sich anschließend zeigte, dass dieser andere Akzente setzt, Inhalte benennt, die in den Lernfeldern nicht explizit benannt sind und Prüfungsinhalte der AP1 sich zeitlich nicht mit den Inhalten der Lernfelder decken,
- die intensive Einarbeitung in teilweise neue Inhalte wie beispielsweise in Lernfeld 11 „Geschäftsprozesse darstellen und optimieren“,
- der Umgang mit an betrieblichen Handlungsabläufen orientierter Systematik entsprechend dem Lernfeldkonzept und auch
- die Arbeit mit fremden Materialien, u.a. weil der „rote Faden“ fehlt oder Unterrichtsmethoden nicht zum Inhalt bzw. zur Lerngruppe oder zur Lehrkraft passen,
- die unterrichtliche Organisation zeitlich umfangreicher Lernsituationen in Teilzeitklassen
- fehlende PC-Arbeitsplätze aufgrund von Fusionsprozessen und umfangreichen Baumaßnahmen und damit einhergehender Raumnot, weil die SuS für die Aufgabenbearbeitung insbesondere für die Abschlussprüfung 1 (AP1) auf die Nutzung von PC angewiesen sind
- der erhöhte Abstimmungsaufwand zwischen den beteiligten KuK, sofern mehrere KuK im Lernfeld-Unterricht in einer Klasse eingesetzt sind,
- die Reibungsverluste beim Evaluationsprozess der Lernsituationen und der Materialien sowie der große Zeitaufwand für die Überarbeitung,
- die zahlreichen Fluktuationen bei den Kolleginnen und Kollegen beispielsweise durch Elternzeiten und Krankheit sowie auch Wechsel bei den Schul- und Abteilungsleitungen,
- die parallel laufenden Fusionsprozesse der beteiligten Schulen verbunden mit Bau- und Umbaumaßnahmen,
- die gemeinsame Steuerung durch eine Steuergruppe ohne eine explizit benannte Leitungsperson.

Fest steht, dass die Kolleginnen und Kollegen auch über das Reformvorhaben hinaus miteinander kooperieren werden. Viele gemeinsame Verknüpfungen wie beispielsweise die Bildungsgangstafel, die Zeugnisgestaltung, Fortbildungen und Schulwechsel der Lernenden machen dies erforderlich. Hinzu kommt, dass allen Beteiligten die Zusammenarbeit viel Freude bereitet.

Anhang

Anlage 1: Kooperationsvereinbarung



Neuordnung der Büroberufe: Kauffrau / Kaufmann für Büromanagement

<p>Auftraggeber Schulleitungen H 54 Peter Heinbockel H 7, Wolfgang Bruhn H10, Bernhard Schnitzler H 17, Benno Lübbe H 20</p>
<p>Auftragnehmer/Projektleitung Abteilungsleitungen (AL) H 54 Marko Golder H 7, Ulrike Krull H 10, Joachim Bahr H 17, Hans Matthaei H 20</p>
<p>Projektsteuerung (Ermöglichungs- und Prozesssteuerung) Jochem Kästner HI 2, vertreten durch Silke Meinass-Tausendpfund HI 21-3</p>
<p>Projektauftrag / –ziele</p> <ol style="list-style-type: none">1. H 54 – Entwicklung handlungsorientierter Lernsituationen, die die Lernenden als aktiv Handelnde einbeziehen und so den HIBB-Leitlinien Individuellen Lernens Rechnung tragen2. Informationsverarbeitung, Rechnungswesen sind in die jeweiligen Lernsituationen integriert, grundsätzlich gilt dies auch für Englisch als Fremdsprache <p>Im Kontext der jeweiligen Schule</p> <ol style="list-style-type: none">3. Schaffung der strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Arbeit in Professionellen Lerngemeinschaften der Lehrenden
<p>Indikatoren</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lernsituationen sind gemeinsam in H 54-Teams entwickelt, ein Verantwortlicher ist benannt▪ Das Zeugnis weist Lernfelder aus▪ H 54 – Informations- und Dokumentationsplattform (ProWim/Wibes) <p>Im Kontext der jeweiligen Schule</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lernsituationen werden kontinuierlich im Unterricht evaluiert und dem jeweiligen Verantwortlichen rückgemeldet▪ Einzelne berufliche Handlungskompetenzen sind curricular entwickelt▪ Lerncoaching als integrierter Bestandteil der Ausbildung▪ Teamarbeit im Sinne der Bildung Professioneller Lerngemeinschaften der Lehrenden▪ Festgelegte Zeitfenster für Teamsitzungen und kollegiale Reflexionen▪ Entwicklung eines Raumkonzepts

Bezugspunkte

- Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau / Kaufmann für Büromanagement einschließlich der curricularen Analyse
- Individualisiertes Lernen: Leitlinien und Perspektiven für die berufsbildenden Schulen in Hamburg (Januar 2011)

Beteiligte

Arbeitskreis „H 54“

- H 7: Marko Golder, Andrea Amiergholi, Johanna Hansen
- H 10: Ulrike Krull, Detlev Konow, Harry Trakowski
- H 17: Joachim Bahr, Harald Bauer, Stefan Befeldt
- H 20: Hans Matthaai, Kim Kunde, Susanne Schulze

sowie nach Absprache alle im Bereich Büromanagement tätigen Kolleginnen und Kollegen in den jeweiligen Schulen

Dauer

01.01.2014 bis 31.12.2016

Ressourcen

Ressourcen pro jeweilige Schule:

- je 2 WAZ für alle Arbeitsgruppenmitglieder, inkl. AL, für zwei Jahre, 3. Jahr nach Bedarf
- WAZ für die Materialersteller entsprechend der Budgetplanung der AL 54 nach Absprache
- nach Absprache Freistellung aller im Bürobereich tätigen Kolleginnen und Kollegen für Qualifizierungen jeglicher Art

Ressourcen durch die HIBB-Zentrale

- Steuerung der Arbeitsgruppe H 54
- Organisation und Finanzierung externer Expertise, z.B. für Gestaltung von Lernsituationen, Sprachbildung, Lerncoaching, Teamentwicklung, Prozessbegleitung

Meilensteine

Mögliche Meilensteine sind beispielsweise

- Benennung einer Arbeitsgruppe und deren konstituierende Sitzung
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses von Individualisiertem Lernen
- ...

Hamburg, 10.12.2013

Auftraggeber:

Auftragnehmer:

Projektsteuerung:

Schulleitungen

Abteilungsleitungen

HIBB-Zentrale

Anlage 2: Bildungsgangstundentafel



Freie und Hansestadt Hamburg BEHÖRDE FÜR SCHULE UND BERUFSBILDUNG HAMBURGER INSTITUT FÜR BERUFLICHE BILDUNG – HIBB

Bildungsgangstundentafel

Beruf:	Kaufmann für Büromanagement / Kauffrau für Büromanagement
---------------	--

Ausbildungsdauer:	3 Jahre
Organisation:	Blockform
Basisfrequenz:	22 Personen
Grundstunden:	34 Unterrichtsstunden je Woche
Standort:	H 07, H 10, H 17, H 20
Zur Erprobung:	ab 01.08.2014

Lernbereiche, Unterrichtsfächer und Wahlpflicht	Unterrichtsstunden	integrierte Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans
Lernbereiche	880	
<ul style="list-style-type: none"> • Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren • Aufträge bearbeiten • Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen • Kunden akquirieren und binden • Werteströme erfassen und beurteilen • Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen • Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten • Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern • Geschäftsprozesse darstellen und optimieren • Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 	<p>120</p> <p>80</p> <p>120</p> <p>120</p> <p>80</p> <p>80</p> <p>80</p> <p>80</p> <p>40</p> <p>80</p>	<p>LF 1 (40)</p> <p>LF 7 (40)</p> <p>LF 13 (40)</p>
Fächer	560	
<ul style="list-style-type: none"> Fachenglisch (B1 bzw. B2) Sprache und Kommunikation Wirtschaft und Gesellschaft Wahlpflichtbereich 	<p>160</p> <p>160</p> <p>160</p> <p>80</p>	
Summe der Schülergrundstunden	1440	

Innhalb des Gesamtstundenvolumens sind Religionsgespräche im Umfang von mindestens zehn Unterrichtsstunden pro Schuljahr anzubieten.

1. Für die Umsetzung der Stundentafel in den Unterricht ist die APO-AT maßgeblich.
2. Das Gesamtstundenvolumen der Bildungsgangstundentafel ist auf der Grundlage eines Schuljahres festgesetzt, das 40 Unterrichtswochen mit jeweils 12 Unterrichtsstunden umfasst. In Abhängigkeit von der jeweiligen Organisationsform der Berufsschule und der Lage der Sommerferien kann die Zahl der für eine Klasse insgesamt erteilten Unterrichtsstunden von der Bildungsgangstundentafel abweichen.
3. Der Schulvorstand kann im Rahmen des Gesamtstundenvolumens die Unterrichtsstunden zwischen den Lernbereichen und Fächern insgesamt bis zu zehn vom Hundert umverteilen. Darüber hinausgehende Abweichungen bedürfen der Genehmigung der HBB-Zentrale, Abteilung Schulentwicklung und Bildungsplanung.

Anlage 3: Didaktische Jahresplanung – Ein Beispiel

Kaufleute für Büromanagement: Didaktische Jahresplanung

Stand Oktober 2014



Woche (je 7 U-Std.)	1	2	3	4	5	6	7	8
Lernfeld	Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (80h)							
Lernsituation	LS 1: Wir untersuchen unsere Stellung am Markt (20 U-Std.)			LS 2: Wir kalkulieren Preise (8 U-Std.)		LS 3: Wir erstellen Werbekonzepte (25 U-Std.)		
Fachliche Kompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> führen eine Marktuntersuchung durch lernen Instrumente der Marktforschung kennen nutzen Excel zur Auswertung von Marktdaten und bereiten diese als Diagramme auf lernen verschieden Fragearten kennen und erstellen mit Hilfe der Formularfunktion in Word Fragebögen 			Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> kalkulieren Verkaufspreise für eine neu einzuführende Produktgruppe (Lounge-Möbel) (Vorwärts- und Rückwärtskalkulation, Differenzkalkulation als Expertenaufgabe) nutzen Excel zur automatisierten Berechnung 		Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> erstellen arbeitsteilig eine umfassendes Werbekonzept (klassische Werbung, Online-Werbung, Sponsoring & PR) unterscheiden die verschiedenen Instrumente der Kommunikationspolitik (Absatzwerbung, Direkt Marketing, Public Relations, Sales Promotion, Sponsoring, Product Placement) erstellen einen Werbeplan lernen die Distributionspolitik als Teil des Marketing-Mix kennen (Expertenaufgabe) lernen die Produktpolitik als Teil des Marketing-Mix kennen (Expertenaufgabe) 		
Lern- und Arbeitstechniken	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> präsentieren ihre Ergebnisse in Excel 					Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> recherchieren zu komplexen Sachverhalten im Internet (Hilfestellung vorhanden) zitieren gefundene Quellen und Autoren korrekt (Hilfestellung vorhanden) professionalisieren ihre Präsentationskompetenz 		
Personale Kompetenzen (Sozialkompetenz/Selbständigkeit)	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> geben sich gegenseitig Feedback zur Präsentation 					Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> organisieren sich in ihrer Gruppe eigenverantwortlich reflektieren und beurteilen ihren Gruppenarbeitsprozess geben sich gegenseitig <u>kriteriengeleitetes</u> Feedback zur Präsentation (Einsatz eines Beobachtungsbogen) 		
Methodische Hinweise	Fragearten und Fragebogenerstellung als Gruppenpuzzle							
Fächerübergreifende Hinweise	Vorerfahrungen in Excel aus LF 3 und LF 4 werden vorausgesetzt			Vorerfahrungen in Excel aus LF 3 und LF 4 werden vorausgesetzt		Eine intensive Auswertung/Reflexion von Präsentationen erfolgten in Lernfeldern 1 und 2. Hier sollen diese ersten		



	SUK: ggf. schon Anknüpfungspunkte vorhanden zu Fragearten/Fragetechnik		Erfahrungen wieder aufgenommen und vertieft werden.
Sprachbildung			
Nachhaltigkeit	Ergebnis der Marktuntersuchung: Einführung einer nachhaltig produzierten Lounge-Möbel-Serie		
Lern- und Leistungskontrolle, Lernentwicklungsgespräche			<p>Lernentwicklungsgespräche können in der Gruppenarbeitsphase geführt werden (12 U-Std.), hier sollte vor allem gezielt auf die Präsentationskompetenz eingegangen werden (Erfahrungen aus LF 1 und 2, ggf. Ziele/Entwicklungsschritte für die anstehende Präsentation)</p> <p>Die Präsentation ist eine zentrale Leistungskontrolle in diesem Lernfeld (mehrere Benotungsmöglichkeiten: Präsentation als Ergebnis, Gruppenarbeitsprozess, Feedback)</p>



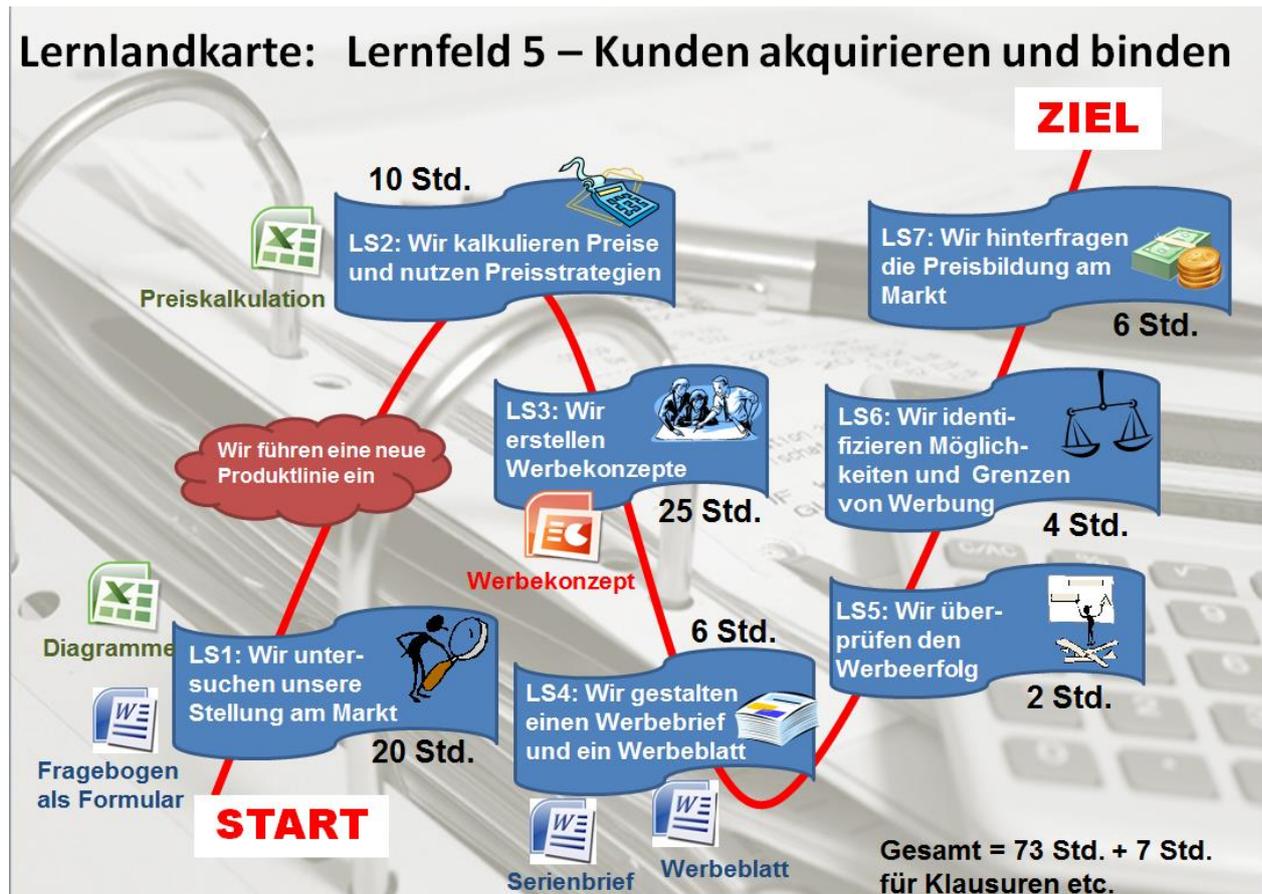
Woche (je 7 U-Std.)	8	9	10	11	12
Lernfeld	Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (80h)				
Lernsituation	LS 4: Wir gestalten einen Werbebrief und Werbeflyer (6 U-Std.)	LS 5: Wir überprüfen den Werbeerfolg (2 U-Std.)	LS 6: Wir identifizieren Möglichkeiten und Grenzen von Werbung (8 U-Std.)	LS 7: Wir hinterfragen die Preisbildung am Markt (8 U-Std.)	
Fachliche Kompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> erstellen einen Serienbrief mit Bedingungsfeldern unterscheiden Werbebrief und Werbeflyer und kennen deren Gestaltungskriterien gestalten eine DIN A4-Seite in Word und nutzen Objekte, <u>Cliparts</u> und Formen 	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> berechnen die Werbeerfolgsquote aus Basis der Informationen aus den vorangegangenen Lernsituationen lernen die Grenzen der Messbarkeit des Werbeerfolgs kennen informieren sich über Markenbildung 	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> wenden die AIDA-Formel an lernen die Werbegrundsätze kennen machen sich mit dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb vertraut lernen die gewerblichen Schutzrechte Patent und Marke kennen (Expertenaufgabe) 	Die Lernenden ... <ul style="list-style-type: none"> lernen die Funktion eines Marktes kennen lernen unterschiedliche Marktformen kennen verstehen die Preisbildung am Markt und berechnen den Gleichgewichtspreis verstehen Angebots- und Nachfrageverschiebungen verstehen die Funktionen eines Preises unterscheiden verschiedene Preisstrategien 	
Lern- und Arbeitstechniken					
Personale Kompetenzen (Sozialkompetenz/Selbstständigkeit)					
Methodische Hinweise		Methode: Think-Pair-Square-Share	Stationenlernen		
Fächerübergreifende Hinweise	Die Grundlagen zur Serienbrief-erstellung finden in Lernfeld 4 statt				
Sprachbildung					
Nachhaltigkeit					
Lern- und					

4



Leistungskontrolle, Lernentwicklungsgespräche					
--	--	--	--	--	--

Anlage 4: Lernlandkarte – Ein Beispiel



Anlage 5: Lernsituation – Ein Beispiel

Kaufleute für Büromanagement: Didaktische Jahresplanung

Stand Oktober 2014



Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

Drehbuch:

Die SuS sind im Modellunternehmen Paula Jensen e. K. im Bereich Marketing/Sales eingesetzt. Sie informieren sich mit Einsatz von Methoden der Marktforschung über die Kunden- und Konkurrenzsituation am „Büromöbelmarkt“. Sie werten gegebene Marktinformationen aus, bereiten diese auf und entwickeln einen Fragenbogen zur Kundenbefragung.

Ergebnis der Marktforschung ist der Vorschlag, das bestehende Sortiment von Paula Jensen e. K. um den Bereich Lounge-Möbel zu erweitern.

Daraufhin werden Preise von verschiedenen Lieferanten eingeholt und die Entscheidung fällt auf einen bestehenden Lieferanten, der moderne, nachhaltig produzierte Lounge-Möbel für den Bürobereich anbietet. Es folgt die Verkaufspreiskalkulation unter Berücksichtigung der Konkurrenzsituation.

Im nächsten Schritt sollen die neuen Lounge-Möbel und das Unternehmen Paula Jensen e. K. im Rahmen der Kommunikationspolitik bekannt bzw. bekannter gemacht werden. Die SuS erstellen umfassende Werbekonzepte und präsentieren sie der Geschäftsleitung.

Als eine Maßnahme der Kommunikationspolitik werden Werbeprospekte und Werbeflyer an die Bestandskunden verschickt.

Im nächsten Schritt wird der Werbeerfolg der Werbemaßnahmen ermittelt und hinterfragt.

An dieser Stelle wird sich aus der konkreten Situation im Modellunternehmen Paula Jensen e. K. gelöst und das Thema Werbung allgemeiner beleuchtet. Die SuS beschäftigen sich mit der AIDA-Formel, Werbegrundsätzen und dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.

Abschließend beschäftigen sich die SuS mit den volkswirtschaftlichen Themen Markt und Preisbildung, Marktformen, Aufgaben eines Preises und Preisstrategien.

Die Distributionspolitik und die Produktpolitik sind nicht mehr Inhalt des Rahmenlehrplans und werden deshalb nur als Ergänzung im Rahmen von Expertenaufgaben behandelt.

Kompetenzschwerpunkte des Lernfeldes:

- Eigenverantwortlich eine komplexe Aufgabe im Team arbeiten
- Differenziertes, kriteriengeleitetes Feedback geben
- Professionell präsentieren
- Informationen finden und bewerten
- ...

Anlage 6: Lehrerhandreichung – Ein Beispiel

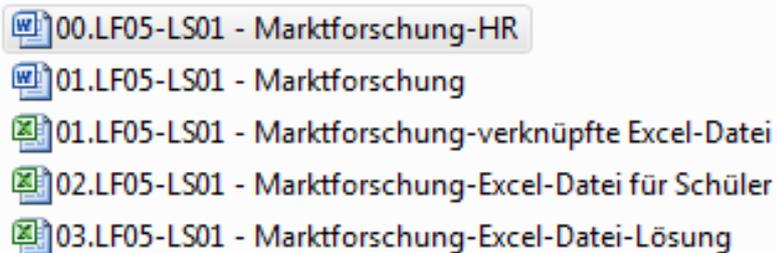
Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

Deckblatt:

Dateiname: 00.LF05-LS01-Marktforschung-HR.docx

Name der Lernsituation: LF05-LS01-Marktforschung

Zugehörige Dateien:



Entwickler/Verantwortlich für die Lernsituation:

Vorname Name:
Sven Trutia
Andrea Amirholi
Stefan Befeldt
Lars Carstensen

Version mit neuem Datum: 02.07.2016

Anmerkungen (durchgeführte Korrekturen) in Stichpunkten

- Zusammenfassende Übersicht für Frageformen in Schülerversion rausgenommen
- Infos zum Druck in Formularfeldansicht in Schülerversion ergänzt
- Musterlösungen neu layoutet

Deckblatt darf keine Seitennummer enthalten

Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

Kauffrau und Kaufmann für Büromanagement				
Lernfeld 5:	Kunden akquirieren und binden			
Kernkompetenz:	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.			
Lernsituation 1:	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt			
Handlungsprodukte:	Erstellung einer Übersicht zur Marktuntersuchung (EAP 1), Erstellung von Excel-Diagrammen zur Darstellung von Unternehmens- und Marktdaten (EAP 2), Erstellung einer Übersicht zur Formulierung von Fragen für einen Fragebogen (EAP3) sowie Erstellung eines Fragebogens (EAP 4)			
Kompetenz-schwerpunkte:	<ul style="list-style-type: none"> • Die SuS können Informationen zu anspruchsvollen Themen aus zur Verfügung gestellten Texten entnehmen (LAKO4). • Die SuS können in Abhängigkeit vom konkreten Datenmaterial Diagrammtypen (z. B. Säulen-/Balken-/Kreis-/Liniendiagramm) begründet auswählen und erklären (LAKO5). • Die SuS können die aktuelle (vorgegebene) Marktsituation zum Leistungsangebot ihres Betriebes beschreiben und verstehen (SYST2). • Die SuS können im Rahmen der Fragebogengestaltung Fragetypen sachgerecht verwenden (LAKO4). • Die SuS können mit vorgegebenen Elementen im Rahmen der Marktforschung einen Fragebogen gestalten (BM2). • Die SuS gestalten auf Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (Formulargestaltung) eines Textverarbeitungsprogramms (BM3). 			
Betriebliche Handlungen Phasen und Handlungsschritte	Unterrichtliches Vorgehen		Zeitwert	Materialien

Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

	<p>Anmerkungen zu den Unterlagen: Die in den Unterlagen verwendeten Umsatzstatistiken müssen jedes Jahr angepasst werden! Verändern Sie hierzu lediglich die Jahreszahl in der Zelle I4 in 01.LF05-LS01-Marktforschung-verknüpfte Excel-Datei.xlsx. Alle weiteren Jahreszahlen verändern sich automatisch. Anschließend öffnen Sie die Datei 01.LF05-LS01-Marktforschung.docx und stimmen der Aktualisierung der verknüpften Daten zu.</p>		<p>01.LF05-LS01-Marktforschung-verknüpfte Excel-Datei.xlsx 01.LF05-LS01-Marktforschung.docx</p>
Einstieg/ Orientierung	<p>Es wird zusammen die Ausgangssituation gelesen und anschließend überlegen die SuS, wie man hier vorgehen könnte. Im LSG werden die Vorschläge aufgenommen, mit der Lernlandkarte abgeglichen und sich darauf verständigt, mit der Marktuntersuchung zu beginnen. <u>Hinweis:</u> Produkt- und Distributionspolitik sind auf der Lernlandkarte nicht vorhanden, da sie laut Bildungsplan nicht unterrichtet werden! Allerdings gibt es in der LS 3 zwei Expertenaufgaben Zur produkt- und Distributionspolitik.</p>	30 Min.	Ausgangssituation
Erarbeitung 1 (Einzel- oder Partnerarbeit)	<p>Arbeitsauftrag a Informieren/Analysieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS lesen die Informationen zur Marktanalyse durch und klären Verständnisfragen mit dem Nachbarn bzw. mit dem L. <p>Durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS erstellen eine Übersicht zur Marktuntersuchung. 	60 Min.	<p>LS 1.1 Anlage 2</p> <p>Anlage 1</p>
Auswertung 1	<ul style="list-style-type: none"> Die Ergebnisse werden im LSG besprochen und bspw. auf einer OHP-Folie eine Musterlösung erstellt. Mögliche Fehler werden besprochen und von den SuS in ihren Übersichten korrigiert. 	30 Min.	z. B. OHP-Folie von Anlage 1
	<p>Arbeitsaufträge b+c Informieren/Analysieren</p>	180 Min.	Anlagen 3-10

Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

Erarbeitung 2 (Einzel- oder Partnerarbeit)	<ul style="list-style-type: none"> Die SuS lesen die Anlagen 3-10 und klären Verständnisfragen mit dem Nachbarn bzw. dem L. <p>Planen</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS planen die Arbeitsschritte. Die SuS entscheiden, welcher Diagrammtyp jeweils am besten geeignet ist. <p>Durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS stellen die in den Anlagen 3-6 gegebenen Unternehmens- und Marktdaten mithilfe von Excel-Diagrammen grafisch dar. Hierzu benutzen sie die Excel-Datei mit den vorgegebenen Daten. (Die erstellten Diagramme sollten durch den L bewertet werden.) Anschließend werten die SuS die Anlagen 7-10 aus und erarbeiten einen Vorschlag für Frau Jensen, wie sich die derzeitige Situation verbessern ließe. Die SuS bereiten sich dann darauf vor, mithilfe der erstellten Grafiken und den Informationen der Anlagen 7 bis 10 die Unternehmens- und die Marktsituation zu beschreiben und ihr einen Vorschlag zu unterbreiten, wie sich die derzeitige Situation verbessern ließe. Hinweis: Schnellere SuS können zusätzlich die Excel-Grafiken in eine kleine PowerPoint-Präsentation einfügen. Expertenaufgabe: zusätzlich können die SuS ein Word-Dokument erstellen, auf dem die Unternehmens- und die Marktsituation beschrieben und mit den Excel-Grafiken unterstützt werden. Auch der Vorschlag, wie sich die Situation verbessern ließe, soll schriftlich dargestellt werden. 		01.LF05-LS01-Marktforschung-verknüpfte Excel-Datei.xlsx
	<p>Präsentieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Es werden beispielhaft 2 bis 3 Präsentationen durchgeführt, wobei Beobachtungsaufträge an die SuS zu den Diagrammen, der Präsentationstechnik und dem Inhalt verteilt werden. 	30 Min.	

Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

Auswertung und Ergebnis-sicherung 2	<ul style="list-style-type: none"> • Die SuS geben den Präsentierenden ein Feedback. • Sollte es zu widersprüchlichen Bewertungen der Unternehmens- und Marktsituation bzw. zu unterschiedlichen Vorschlägen zur Verbesserung der Unternehmenssituation kommen, muss dies in einem LSG geklärt werden. • Evtl. kann eine gute Lösung der Expertenaufgabe als Musterlösung dienen. <p>Achtung: Für den weiteren Verlauf des LF5 ist es wichtig zu klären, dass sich Frau Jensen für die Erweiterung des Sortiments um Lounge-Möbel entschieden hat.</p>	30 Min.	
Erarbeitung 3 (Gruppen-puzzle)	<p>Arbeitsaufträge a+b: Die SuS werden in 5 Gruppen aufgeteilt.</p> <p>Informieren/ Analysieren Die SuS informieren sich eigenständig über ihre Fragetypen bzw. Regeln mit Hilfe ihres Fachbuchs oder des Internets</p> <p>Planen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die SuS teilen sich ihre Zeit zur Bearbeitung sinnvoll ein. <p>Durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die SuS füllen ihre Gruppenübersicht aus. • Anschließend finden sich die SuS in Expertengruppen mit jeweils mind. einem Experten zu den Themen offene Fragen, geschlossene Fragen, Auswahlfragen, Skalenfragen und Regeln bei der Erstellung eines Fragebogens zusammen und stellen sich die Ergebnisse vor, diskutieren diese und notieren sich alle neuen Informationen. 	45 Min.	LS 1.2
Auswertung und Ergebnis-sicherung 3	<ul style="list-style-type: none"> • Die Ergebnisse werden im LSG besprochen und bspw. auf einer OHP-Folie eine Musterlösung erstellt. • Mögliche Fehler werden besprochen und von den SuS in ihren Übersichten korrigiert. 	30 - 60 Min	z. B. OHP-Folie der Arbeitsaufträge S. 13 - 17

Schullogo	Lernfeld: 5	Kunden akquirieren und binden
	Lernsituation: 1	Wir untersuchen unsere Stellung am Markt

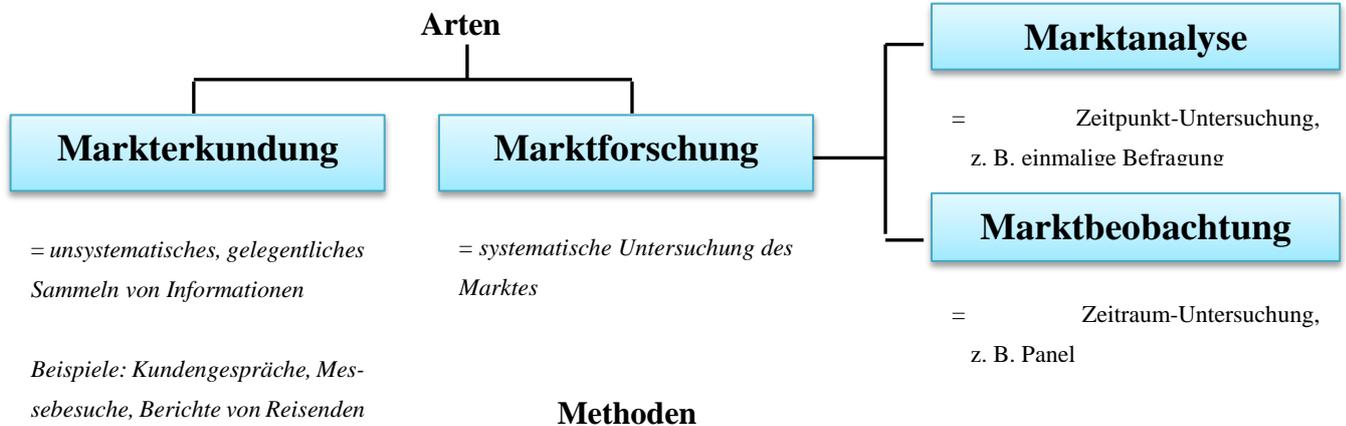
Erarbeitung 4	<p>Arbeitsauftrag c: Die SuS gehen in ihre Stammgruppen zurück und erstellen einen Fragebogen. Bei schwächeren Gruppen könnten vorab Kriterien für einen guten Fragebogen festgelegt werden (siehe Musterlösung).</p> <p>Informieren/ Analysieren</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS informieren sich über die Formularerstellung mit Word. <p>Planen</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS planen den Aufbau und die Länge des Fragebogens. Die SuS teilen sich ihre Zeit zur Bearbeitung sinnvoll ein. <p>Durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> Die SuS erstellen ihre Fragebögen mit Word. 	135 Min.	Anlage: Informationen zur Erstellung eines Fragebogens mit MS Word
Präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> Die SuS stellen ihre Fragebögen mittels Beamer vor. 	30 Min.	
Auswertung und Ergebnis-sicherung 4	<ul style="list-style-type: none"> Die SuS geben den Präsentierenden konstruktive Rückmeldung und stellen evtl. Verständnisfragen. Im Anschluss werden DIN A3-Kopien an eine Metaplanwand gehängt und von den SuS bepunktet. (Abschließend könnten die SuS ihre Fragebögen noch überarbeiten.) 	60 Min. (90 Min.)	
Reflexion	<ul style="list-style-type: none"> Die SuS überprüfen mithilfe der Kompetenz-Checkliste ihre erzielten Kompetenzen und steuern ggf. nach, indem sie die angegebenen Informationsmaterialien zu Rate ziehen bzw. die Übungsaufgaben bearbeiten. 	135 Min.	Kompetenz-Checkliste, Übungsaufgaben
Puffer		60 Min	
Gesamtzeit		19-20 U-Std	

Musterlösungen

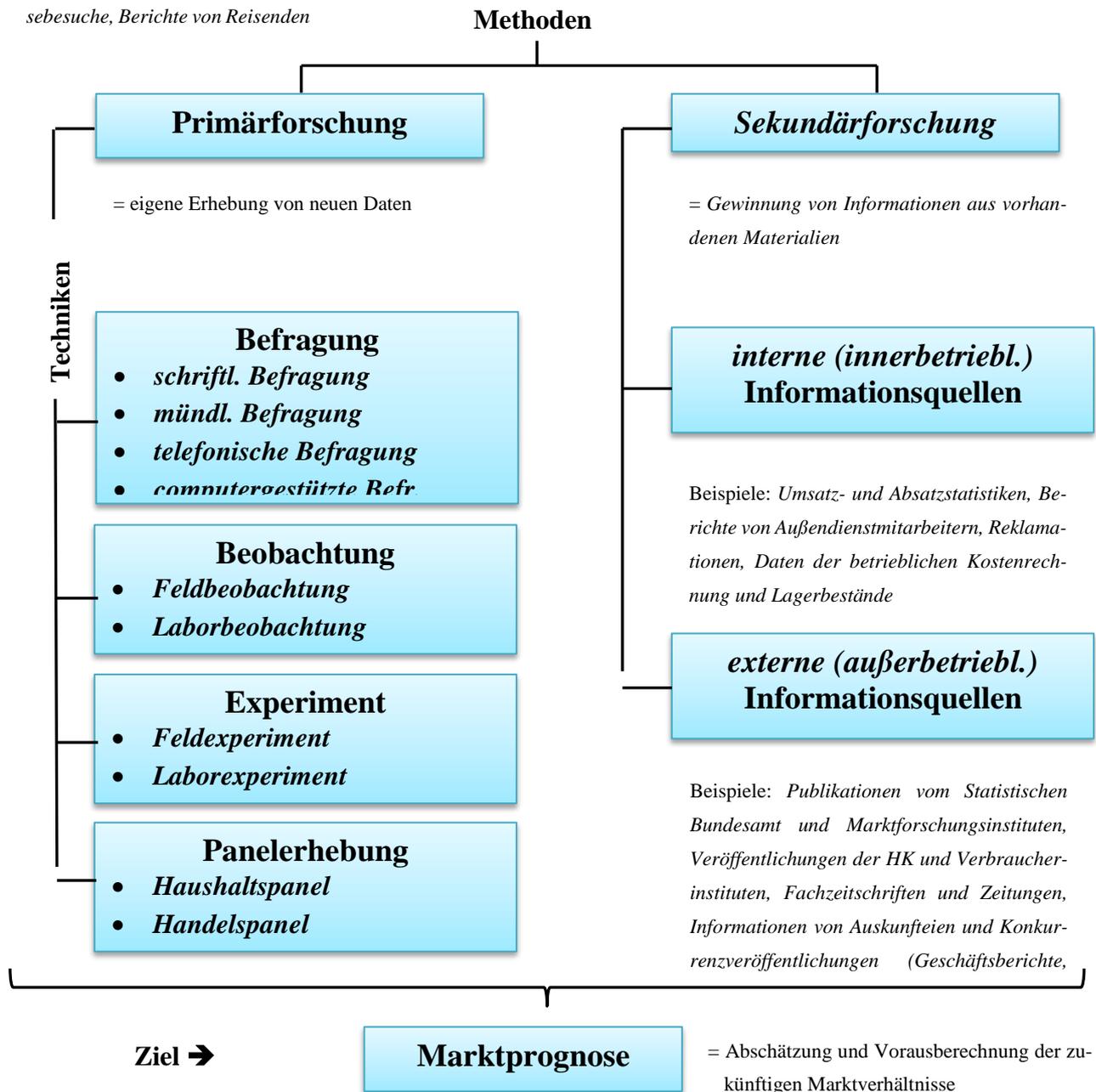
Aufgabe 1.1 a:

Marktuntersuchung

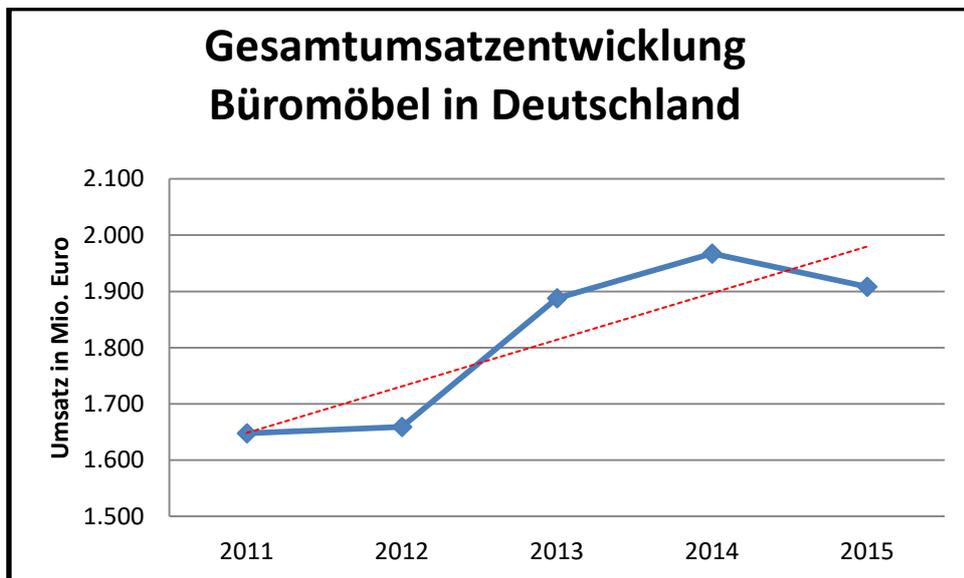
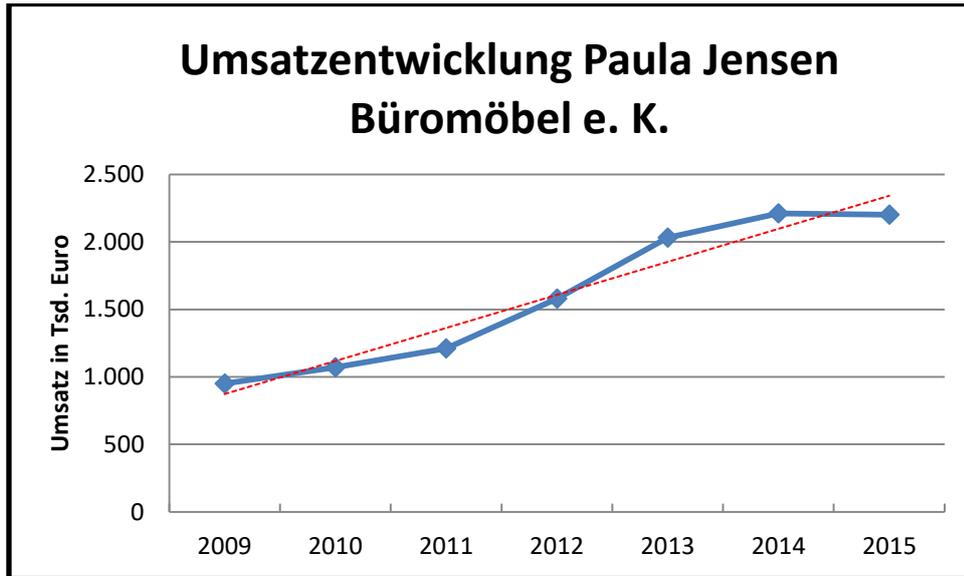
= Beschaffung von Informationen für die



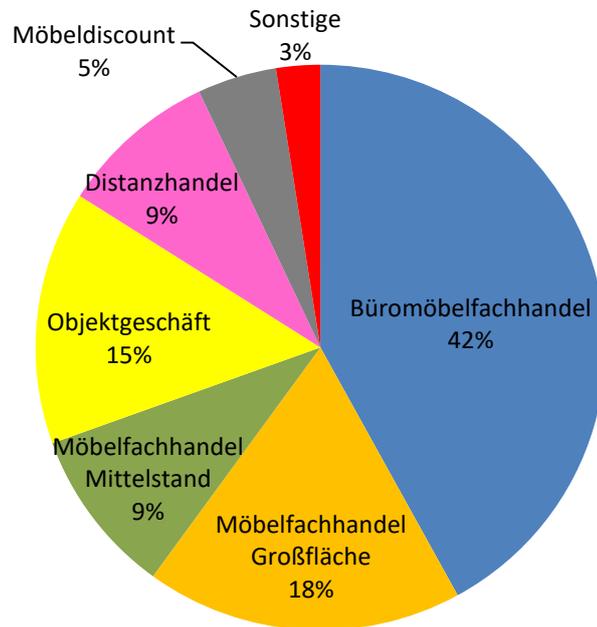
Beispiele: Kundengespräche, Messebesuche, Berichte von Reisenden



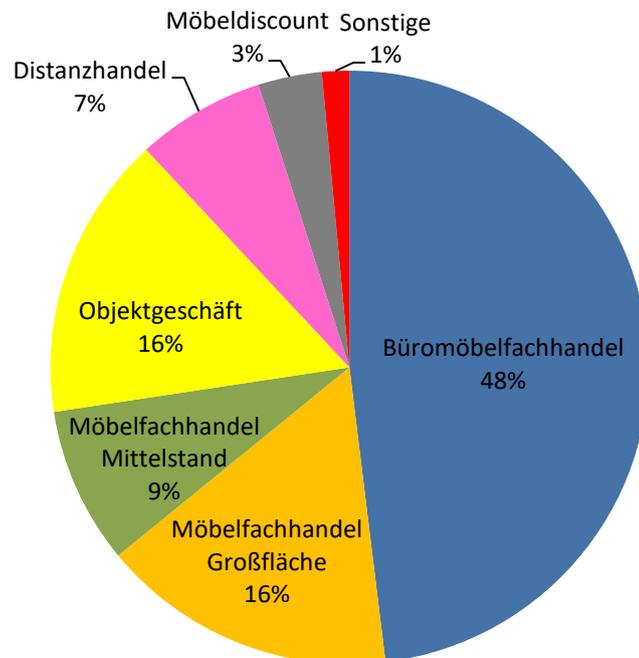
Aufgabe 1.1 b:



Marktanteile Büromöbel nach Vertriebswegen in Deutschland 2015



Marktanteile Büromöbel Großbereich Hamburg 2015



Aufgabe 1.1 c:

Mögliche Beschreibung der SuS:

- Paula Jensen Büromöbel e. K. hat in den letzten 7 Jahren den Umsatz mehr als verdoppelt.
- Allerdings hat sich das Wachstum in der Zeit verlangsamt und im letzten Jahr gab es erstmals einen Umsatzrückgang.
- Parallel zu unserer Umsatzentwicklung war aber auch die Gesamtumsatzentwicklung des deutschen Büromöbelhandels rückläufig.
- Der Trend der Umsatzentwicklung ist aber jeweils positiv.
- Der Marktanteil des Büromöbelfachhandels ist rückläufig und beträgt deutschlandweit nur noch 42%.
- Im Großraum Hamburg beträgt der Marktanteil noch 48% (evtl. wegen der Nähe zum Verbraucher?).
- Konzentration im Büromöbele Einzelhandel geht weiter.
- Kleinere Händler haben ohne eindeutige Spezialisierung geringe Überlebenschancen.
- Wir haben uns als kleiner Einzelhändler auf nachhaltige Büromöbel spezialisiert! Der Umsatzanteil für nachhaltige Büromöbel liegt für den Großraum Hamburg bei ca. 4% (= 4,876 Mio. €). D. h., wir haben bei einem Jahresumsatz von 2,2 Mio. € einen Marktanteil bei nachhaltigen Büromöbeln von ca. 45% (Marktführer?)!

$$\text{Marktanteil} = \frac{\text{Umsatz} \times 100}{\text{Gesamtumsatz des Marktes}} = \frac{2.200.000 \times 100}{4.876.000} = 45,12 \%$$

- Nachfrage nach nachhaltigen Büromöbeln wird weiter steigen.
- Neuer Bürotrend: Loungemöbel bzw. Sessel- und Sofamöbel
- Nachhaltige Sessel- und Sofamöbel werden derzeit kaum angeboten.
- **Vorschlag:** Einführung einer neuen Produktlinie „Loungemöbel“ („Sessel- und Sofamöbel“), um den Umsatz über den vorhergesagten Nachfrageanstieg nach nachhaltigen Büromöbeln hinaus zu steigern.

Aufgabe 1.2 a+b:



Offene Fragen

Kurze Definition: *Bei offenen Fragen sind keine Antwortalternativen vorgegeben. Der Befragte hat die Möglichkeit, die Antwort frei zu formulieren (z. B. Meinung, Vorschläge etc.).*

Beispiel: *Was können wir Ihrer Meinung nach noch besser machen?*

Eine besondere Form der offenen Frage ist die **Satzergänzungsfrage**.

Beispiel: *Ich bin Kunde bei Ihnen, weil ...*

Vorteile offener Fragen: *Befragte werden nicht gelenkt. Sie können ihre Meinung mitteilen und ggf. auch Vorschläge machen. Offene Fragen eignen sich gut für Anpassungen oder neue Entwicklungen.*

Nachteile offener Fragen: *Hoher Auswertungsaufwand. Antworten sind schwer vergleichbar.*

Geschlossene Fragen

Kurze allgemeine Definition: *Bei geschlossenen Fragen sind vorformulierte Antwortmöglichkeiten vorgegeben.*

Vorteile geschlossener Fragen: *Schnell zu beantworten und leicht auszuwerten.*

Nachteile geschlossener Fragen: *Hoher Erstellungsaufwand. Findet der Befragte keine passende Antwortmöglichkeit, antwortet er falsch oder beliebig.*

Bei den geschlossenen Fragen unterscheidet man:

Auswahlfragen

Alternativfragen (Einfachauswahlfragen)

Kurze Definition: *Alternativfragen erlauben nur eine Auswahl aus mehreren Alternativantworten.*

Beispiel: *Wie sind Sie erstmalig auf uns aufmerksam geworden? Empfehlung Suchmaschine im Internet Werbung Sonstiges: _____*

Mehrfachauswahlfragen (Multiple-Choice-Fragen)

Kurze Definition: *Bei Mehrfachauswahlfragen können mehrere Antworten ausgewählt werden.*

Beispiel: *Welche unserer Produktgruppen sind für Sie interessant? Sitzmöbel Aufbewahrungs-, Schrank- und Regalsysteme, Schreibtische, Arbeitsplätze Konferenzräume Büroequipment Teeküche, Kommunikation*

Skalenfragen

Kurze Definition: *Bei Skalenfragen kann der Grad des Zutreffens einer Antwort ausgedrückt werden.*

Beispiel mit Zahlen: *Welche Schulnote geben Sie dem Preis-/Leistungsverhältnis unserer angebotenen Waren?*
 1 2 3 4 5 6

Beispiel mit Symbolen: *Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis unserer angebotenen Waren* 😊😊 😊 😐 😞 😞😞

Verbales Beispiel: *Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis unserer angebotenen Waren*
 sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

alternatives Beispiel:

Wie wichtig ist Ihnen die Langlebigkeit von Büromöbeln?
 sehr wichtig wichtig weniger wichtig nicht wichtig

Regeln bei der Erstellung eines Fragebogens

Formulieren Sie einfache, klare und verständliche Fragen.

schlecht: Wie beurteilen Sie unsere neuen Schreibtische, die man mittels einer Hydraulik in der Höhe verstellen kann, und zwar so, dass man einerseits im Sitzen und andererseits im Stehen an ihnen arbeiten kann?

besser: *Wie beurteilen Sie unsere neuen höhenverstellbaren Schreibtische?*

Vermeiden Sie die Zusammenfassung verschiedener Aspekte in einer Frage.

schlecht: Mit welcher Gesamtnote würden Sie unser Sortiment und unseren Service bewerten?

besser: *Mit welcher Gesamtnote würden Sie unser Sortiment bewerten?
Mit welcher Gesamtnote würden Sie unseren Service bewerten?*

Formulieren Sie Fragen neutral.

schlecht: Halten Sie unseren Service nicht auch für überdurchschnittlich gut?

besser: *Wie bewerten Sie unseren Service?*

Vermeiden Sie Suggestivfragen.

schlecht: Dürfen Büromöbel heutzutage noch aus Tropenholz hergestellt werden?

besser: *Aus welchen Hölzern sollten (unsere) Büromöbel bestehen?*

Aufgabe 1.2 c:

Der Handreichung wird kein Musterfragebogen beigelegt.

Mögliche Kriterien für die Beurteilung der Fragebögen:

Kriterien:	Beurteilung:
<ul style="list-style-type: none"> Die inhaltlichen Anforderungen von Paula Jensen an den Fragebogen sind erfüllt. 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen ist nicht zu umfangreich (max. 20 Fragen). 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen ist verständlich. 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen lässt sich schnell beantworten. 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen lässt eine aussagekräftige Auswertung zu. 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen enthält mindestens jeweils ein Text-, Kotrollkästchen- und Dropdown-Formularfeld 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞
<ul style="list-style-type: none"> Der Fragebogen ist übersichtlich gestaltet. 	<input type="checkbox"/> 😊😊 <input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞 <input type="checkbox"/> 😞

Kompetenz-Checkliste:

Ich kann ...	Ja	Noch nicht	Übungsaufgaben/Infos
... gegebene Informationen zur Marktuntersuchung in eine Übersicht zur Marktuntersuchung übertragen.			Weitere Infos: Hug u. a. Büromanagement S. 382ff
... die Arten der Marktuntersuchung, die Methoden der Marktforschung, die Techniken der Primärforschung, externe und interne Informationsquellen, Marktanalyse, Marktbeobachtung und Marktprognose definieren und Beispiele dazu geben.			Aufgaben 1-11
... für die Gewinnung bestimmter Informationen geeignete Methoden der Marktforschung empfehlen.			--
... Unternehmens- und Marktdaten mithilfe von Excel in Diagrammen angemessen grafisch darstellen.			Aufgabe 12 + Wdh. der Aufgaben aus LF 4
... die Unternehmens- und Marktsituation verbal beschreiben.			--
... die Unternehmens- und Marktsituation beurteilen und eine Handlungsempfehlung geben.			--
... wichtige Fragetypen zur Erstellung eines Fragebogens unterscheiden und Beispiele geben.			Aufgaben 12+13
... die wichtigsten Regeln für die Erstellung von Fragen für einen Fragebogen nennen.			Kurzinformatio: Hug u. a. Büromanagement S. 399f
... unterschiedliche Fragetypen bei der Erstellung eines Fragebogens sachgerecht verwenden.			--
... zu einem vorgegebenen Zweck einen adressatengerechten Fragebogen entwickeln.			--
... mit Hilfe von Formularfeldern in MS Word einen adressatengerechten Fragebogen gestalten, der Text-, Kontrollkästchen- und Dropdown-Formularfelder enthält.			Aufgaben 14+15

Übungsaufgaben

1. Beurteilen Sie die folgenden Aussagen (R = richtig; F = falsch)

- R** a) Bei der Marktanalyse handelt es sich um eine einmalige Untersuchung des Marktes.
- F** b) Die Sekundärforschung wird immer nach der Primärforschung durchgeführt.
- F** c) Die Primärforschung nutzt Quellenmaterial, das schon für andere Zwecke verwendet wurde.
- F** d) Bei Berichten von Außendienstmitarbeitern handelt es sich um außerbetriebliche Informationsquellen.
- R** e) Das Panel ist eine Methode der Primärforschung.
- R** f) Die Beobachtung wird nonverbal durchgeführt und untersucht Verhaltensweisen und Gefühle.
- R** g) Beim Panel werden ausgewählte Personen über einen längeren Zeitraum über bestimmte Sachverhalte wiederholt befragt.
- F** h) Eine Befragung kann nur mündlich, aber nicht schriftlich erfolgen.
- F** i) Die Primärforschung ist billiger als die Sekundärforschung.

2. Ordnen Sie die folgenden Begriffe den unten stehenden Aussagen zu!

- a) Marktprognose
- b) Markterkundung
- c) Marktanalyse
- d) Marktbeobachtung

- 1. Hierbei handelt es sich um eine nicht systematische Untersuchung des Marktes. **b**
- 2. Der Markt wird nur einmalig untersucht, zu einem bestimmten Zeitpunkt. **c**
- 3. Untersuchung des Marktes über einen längeren Zeitraum hinweg. **d**
- 4. Zukünftige Marktverhältnisse werden abgeschätzt und vorausberechnet. **a**

3. In welchem Fall liegt eine Marktanalyse vor?

- 1. Ein Unternehmer versucht, sich durch Gespräche mit Kunden und Lieferanten sowie durch Besuche von Messen ein Urteil über die Absatzmöglichkeiten zu bilden.
- 2. **Ein Unternehmer untersucht den Marktzustand zu einem gegebenen Zeitpunkt. Ziel der Untersuchung ist die Feststellung des tatsächlichen und möglichen Absatzes.**
- 3. Ein Unternehmer versucht, für den Absatz seiner Waren die richtige Zielgruppe mit den geeigneten Mitteln anzusprechen.

4. Die Reparaturservice GmbH erwägt ein „Rundum-Sorglos-Paket“ in ihr Dienstleistungsprogramm aufzunehmen. Zu diesem Zwecke sind Marktuntersuchungen nötig. Um die Zielgruppe für das neue Angebot zu erforschen, wird eine Marktanalyse durchgeführt. Prüfen Sie, welcher Begriff keine Maßnahme der Marktanalyse darstellen kann.
1. Experimente
 2. Befragungen
 3. Beobachtungen
 4. **Panel**
 5. Sekundärquellenauswertung
5. Als Mitarbeiter der Marketingabteilung der Reparaturservice GmbH können Sie zur Erschließung von Informationen Primär- und Sekundärmaterial verwenden. Welches Verfahren zählen Sie richtigerweise zur sekundären Marktforschung?
1. Gezielte schriftliche Befragung der Kunden durch die Marketingabteilung
 2. Gezielte schriftliche Befragung der Kunden durch ein vom Unternehmen beauftragtes Marktforschungsinstitut
 3. Kundenumfrage durch persönliche Interviews durch den Außendienst während der Einsätze vor Ort
 4. **Auswertung der Außendienststatistiken und der Kundendateien**
 5. Beobachtung und Aufzeichnung des Kundenverhaltens
6. Im Rahmen der Beschaffungsmarktforschung benutzen Sie als Informationsquellen auch die „Gelben Seiten“. Welche Informationen erhalten Sie aus den „Gelben Seiten“?
1. Sie erhalten alle Telefon- und Telefaxnummern eines Ortsnetzes in alphabetischer Reihenfolge
 2. Sie erhalten alle Telefaxnummern eines Ortsnetzes
 3. Sie erhalten alle Telefonnummern von Privatpersonen und Kaufleuten alphabetisch geordnet
 4. Sie erhalten nur die Telefonnummern von Kaufleuten nach Geschäftszeigen geordnet
 5. **Sie erhalten die Telefonnummern von Gewerbetreibenden und Handwerkern nach Berufen und Geschäftszweigen geordnet**
7. Die Reparaturservice GmbH betreibt im Rahmen ihrer Marktuntersuchung auch Primärforschung. Was verstehen Sie richtigerweise unter Primärforschung?
1. Rückgriff auf bereits vorhandenes Datenmaterial
 2. **Gewinnung neuer, bisher nicht vorhandener Daten**
 3. Auswertung der Auftragsstatistik
 4. Auswertung der Umfrageergebnisse der Handelskammer
 5. Sekundenschnelle Datenerhebung

8. Die Marketingabteilung der Reparaturservice GmbH erhält den Auftrag, eine Primärerhebung für statistische Zwecke durchzuführen. Prüfen Sie, bei welcher der folgenden Tätigkeiten es sich um eine Primärerhebung handelt.

1. Die Fehlzeiten für eine Krankenstatistik werden den Personalunterlagen entnommen
2. Die Daten für eine Überstundenstatistik werden aus den Lohnlisten entnommen
3. *Die Meinung der Mitarbeiter zur Arbeitszeit (Gleitzeit, Beginn, Ende usw.) wird mittels Fragebogen untersucht*
4. Die Geburtsdaten werden für eine Altersstatistik den Personalunterlagen entnommen
5. Die Lagerabgänge werden in der Lagerwirtschaft abgerufen

9. Sie beschaffen sich notwendige Marktinformationen ausschließlich über Primärforschung. Welche Methode wenden Sie daher nicht an?

1. Mündliche Befragung
2. Beobachtung
3. *Auswertung von Berichten und Fachzeitschriften*
4. Schriftliche Befragungen
5. Durchführung von Tests

10. Es stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten der Marktuntersuchung zur Verfügung. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern von 3 der insgesamt 6 Definitionen in die Kästchen neben den Möglichkeiten der Marktuntersuchung eintragen.

Definitionen

1. Sie versuchen durch den Vergleich von betrieblichen Kennziffern den Absatz zu beeinflussen
2. Sie untersuchen und bewerten die Struktur von Angebot und Nachfrage zu einem bestimmten Zeitpunkt
3. Sie verfolgen im Abstand von einigen Jahren immer regelmäßig wiederkehrende Wellenbewegungen der Gesamtwirtschaft
4. Sie verfolgen über einen längeren Zeitablauf die Marktentwicklung
5. Sie sind bemüht, die zukünftige Marktentwicklung richtig abzuschätzen und vorauszubestimmen
6. Sie untersuchen langfristige Veränderungen der globalen Wirtschaftsentwicklung

Möglichkeiten der Marktuntersuchung

Marktprognose	5
Marktanalyse	2
Marktbeobachtung	4

11. Welche Aussage kennzeichnet den Begriff „Marktprognose“?

1. Der Markt für Rasenmäher wird zurzeit von 5 Herstellern beherrscht, die zusammen einen Marktanteil von 95 % besitzen.
2. Das Modell „Rasenfit 1000“ hat wegen seiner einfachen Bedienung in Privathaushalten großen Anklang gefunden.
3. *Das Modell „Rasenfit 1000“ wird auch im europäischen Ausland einen großen Interessentenkreis ansprechen, wenn die Verkaufspreise um ca. 10 % gesenkt werden.*

12. Welchen Diagrammtypen würden Sie zur visuellen Darstellung der Daten verwenden?

- a. Prozentualer Anteil der einzelnen Produktgruppen am Gesamtumsatz der Paula Jensen Büromöbel e. K. *Kreis- oder Tortendiagramm*
- b. Anzahl der jeweiligen Noten in Ihrer letzten Klassenarbeit. *Säulen- oder Balkendiagramm*
- c. Entwicklung des Bruttoinlandsprodukts seit dem Jahr 2000. *Liniendiagramm*

13. Sie haben die Fragetypen „offene Frage“ und „geschlossene Frage“ kennengelernt.

Was stellen Sie sich unter dem Fragetyp der halboffenen Frage vor?

Bei einer halboffenen Frage stehen wie bei der geschlossenen Frage mehrere vorgegebene Antwortalternativen zur Auswahl, wobei eine Alternative für eine eigene Antwort offen gehalten ist, z. B. die Kategorie „sonstiges“.

14. Welchen Fragetyp verwenden Sie, ...

- a. wenn Sie konkrete Anregungen Ihrer Kunden zu Ihrem Service erhalten wollen?
offene Frage
- b. wenn Sie wissen wollen, in welche Altersklasse der Befragte gehört?
Alternativfrage
- c. wenn der Befragte aus einer Reihe von Adjektiven alle ankreuzen soll, die er mit unserem Sortiment verbindet?
Mehrfachauswahlfrage
- d. wenn der Befragte ankreuzen soll, ob er die Kompetenz unserer Verkaufsmitarbeiter „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“, „ausreichend“ oder „mangelhaft“ beurteilt?
Skalenfrage (verbal)

15. Erstellen Sie die abgebildete Telefonnotiz mit Hilfe von Formularfeldern in MS Word.

Telefonnotiz

Anrufer: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Bitte um Rückruf: ja nein

Wenn ja, Rückrufnummer: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Anliegen: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Datum: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.
hier, um Text einzugeben.

Uhrzeit: Klicken Sie

Anruf angenommen durch: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

16. Erstellen Sie die abgebildete Kurzmitteilung mit den dargestellten Auswahlmöglichkeiten mit Hilfe von Formularfeldern in MS Word.

Hausinterne Kurzmitteilung

Von: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.

Abteilung: Wählen Sie ein Element aus.

BearbeiterIn: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Wählen Sie ein Element aus.
Einkauf
Geschäftsführung
Marketing/Sales
Verwaltung
Lager/Facility Management

An:

Abteilung: Wählen Sie ein Element aus.

BearbeiterIn: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Mit Bitte um

<input type="checkbox"/> Erledigung	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme	<input type="checkbox"/> Rückgabe
<input type="checkbox"/> Stellungnahme	<input type="checkbox"/> Rücksprache	<input type="checkbox"/> Prüfung
<input type="checkbox"/> Unterschrift	<input type="checkbox"/> Entscheidung	<input type="checkbox"/> Genehmigung

Vermerk:

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Anlage(n):

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Lernfeld 7: Modellunternehmen Paula Jensen – Imagebroschüre



Wir über uns



© stine-design.de

Inhaltsverzeichnis	Seite
Geschichte	2
Firmendaten	3
Organigramm	4
Unsere Vision	5
Sortiment – Auszug	6
Rabattstafel	7
Lieferanten (Kreditoren)	8
Kunden (Debitoren)	9
Bilanz Paula Jensen e. K.	11
Kontenplan Paula Jensen e. K. (Auszug)	12

Paula Jensen e. K. – Stand: August 2014

Mitarbeiterinformation

Kaufleute für Büromanagement
Hamburg

Geschichte

Paula Jensen ist eine erfolgreiche Jungunternehmerin. Als stolze Eigentümerin der Firma Paula Jensen e. K. Büromöbel betreibt sie in der Kleinen Elbstraße auf St. Pauli einen florierenden Büromöbelhandel mit einem großen Ausstellungsraum (Showroom) und angeschlossenen Büro- und Lagerräumen. Zu ihren Kunden zählen neben vielen Privatkunden auch zunehmend Unternehmen, die ihre Büroräume zeitgemäß einrichten wollen.



Paula Jensen

© fotolia.de



Ausstellungsraum (Showroom), Kleine Elbstraße

© papierfischer.de

Frau Jensen hat nach ihrem Abitur eine Ausbildung zur Kaufrau für Bürokommunikation bei der Hamburger Firma Franz Meyer e. K. absolviert, einem Großhändler für Bürobedarf. Nachdem sie die Handelskammer-Abschlussprüfung mit der Durchschnittsnote „gut“ bestanden hatte, wurde sie von ihrem Ausbildungsbetrieb übernommen und arbeitete dort in der Verkaufsabteilung. In ihrem Job fühlte sie sich mit der Zeit leicht unterfordert. Da sie sich schon als Schülerin für Mode und Design, für Farben und Formen begeistern konnte, entschloss sich Frau Jensen zu einem dualen Studium in der Fachrichtung Gestaltung. In ihrer knappen Freizeit engagierte sie sich bei Greenpeace in Umweltschutz-Projekten.

Als ihr Vater Heinrich vor drei Jahren verstarb und sie seine Bautischlerei in dem Gebäudekomplex an der Kleinen Elbstraße erbt, erfüllte sie sich ihren Traum und gründete in den Räumlichkeiten ein Geschäft mit modernen Designer-Büromöbeln und Zubehör rund um den Schreibtisch. Auch ein Liefer- und Montage-Service gehört zum Unternehmenskonzept.

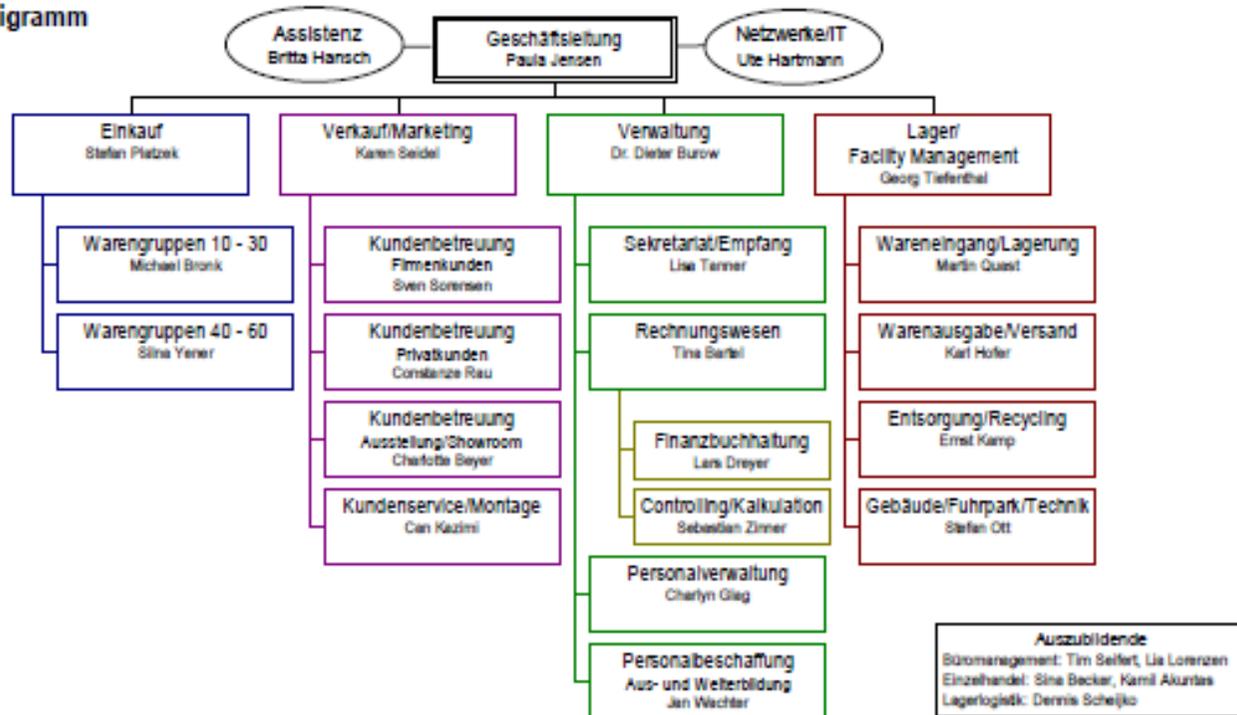
Das Firmenmotto lautet: „Mit Paula Jensen – immer der Zeit voraus!“

Heute arbeiten 22 Angestellte und 5 Auszubildende im Unternehmen in den Abteilungen Einkauf, Verkauf/Marketing, Verwaltung sowie Lager/Facility Management. Das Unternehmen ist wie folgt aufgebaut:

Firmendaten

Firma:	Paula Jensen e. K.	
Geschäftszweck:	Vertrieb von Büromöbeln und -zubehör	
Anschrift	Kleine Elbstraße 6 22297 Hamburg	
Telefon:	040 793869-0	
Fax:	040 793869-100	
E-Mail:	info@paula-jensen.de	
Homepage:	www.paula-jensen.de	
Registerrichter und Steuerangaben:	Amtsgericht Hamburg, HRA 75831 Steuernummer: 41/397/54049 Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE113975044	
Bankverbindungen:	Haspa IBAN: DE49 2005 0550 8137 5330 13 BIC: HASPDEHHXXX	
	GLS Gemeinschaftsbank eG IBAN: DE36 4306 0967 2025 3689 27 BIC: GENODEM1GLS	
Gerichtsstand und Erfüllungsort:	Hamburg	
Geschäftsjahr:	01.01. bis 31.12. des jeweiligen Kalenderjahres	
Arbeitgeberverband:	AGA Norddeutscher Unternehmensverband Großhandel, Außenhandel, Dienstleistung e. V.	
Mitbestimmung:	Betriebsrat und Jugend- und Auszubildendenvertretung sind eingerichtet.	

Organigramm



Unsere Vision

Wir sind ein innovativer Büromöbelhandel für qualitativ hochwertige Designer-Büromöbel.

Wir handeln wirtschaftlich und gesellschaftlich verantwortlich für gegenwärtige und zukünftige Generationen. Nachhaltigkeit, Menschlichkeit, Offenheit und Sinnhaftigkeit sind dabei unsere Basiswerte, an denen wir unser Handeln ausrichten. Faire Beziehungen zu Lieferanten, Kunden und Mitarbeitern sind die Grundlage für eine erfolgreiche unternehmerische Entwicklung.

Für uns ist es kein Widerspruch, ökonomische und ökologische Ziele gleichzeitig zu verfolgen!

- Wir legen Wert auf langlebige, hochwertige, moderne und ergonomische Büromöbel.
- Bei der Produktauswahl beachten wir nachhaltig erzeugte und umweltfreundliche Materialien.
- Unsere Produkte sind gesundheitlich unbedenklich und umweltfreundlich hergestellt.
- Wir achten auf reparaturfreundliche und nachrüstbare Büromöbel, die ein ansprechendes Design besitzen.
- Wir gewährleisten, dass unsere Produkte nach ihrer Nutzung recyclingfähig sind und wir sie umweltschonend entsorgen.
- Beim Einkauf achten wir darauf, dass unsere Zulieferer soziale Mindeststandards einhalten.



Zum Unternehmenserfolg tragen engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheidend bei. Wir betrachten unsere Mitarbeiter nicht als Kostenfaktor, sondern als Quelle für eine positive unternehmerische Entwicklung.

- Wir haben ein transparentes Entlohnungssystem mit relativ einheitlichem Einkommensniveau.
- Die Motivation fördern wir durch Einbeziehen unserer Mitarbeiter in Entscheidungen.
- Mit dem Betriebsrat arbeiten wir konstruktiv und vertrauensvoll zusammen.
- Wir fördern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch mitarbeiterorientierte Lösungen.
- Es existieren Regelungen für einen gleitenden Übergang in den Ruhestand.
- Regelmäßige Fortbildungen sind für uns eine Selbstverständlichkeit.
Wir integrieren Personengruppen mit Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt, z. B. Langzeitarbeitslose und Behinderte.

Wir streben eine gleichberechtigte Verfolgung ökonomischer, ökologischer und sozialer Ziele an, indem wir neben einer Finanzbilanz auch eine Umwelt- und Sozialbilanz erstellen.

Paula Jensen – immer der Zeit voraus!

Sortiment – Auszug

Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Einzelpreis
Warengruppe 10: Sitzmöbel		
10101	Bürostuhl/Drehstuhl EICK XXL, Leder	695,00 €
10102	Bürostuhl VALORIA LUX, Stoff	595,00 €
10201	Chefsessel BORDEAUX PLUS, Leder	986,00 €
10202	Chefsessel JERAS-TEC, Stoff anthrazit	785,00 €
Warengruppe 20: Aufbewahrungs-, Schrank- und Regalsysteme		
20101	Schrankeinheit offen, 80 x 91 cm (B x H), Buche-Laminat	186,00 €
20102	Schrankeinheit offen, 80 x 168 cm (B x H), Buche-Laminat	279,00 €
20201	Schrankeinheit mit Türen, 80 x 91 cm (B x H), Buche-Laminat	272,00 €
20301	Rollcontainer, 3 Schubladen, Hängeregister, 42 x 55 x 60 cm (B x H x T)	384,00 €
20401	Palmberg Select Regal, Furnier helle Eiche	358,00 €
20501	Regal offen, Kirsche, 80 x 82 x 40 cm (B x H x T)	167,00 €
Warengruppe 30: Schreibtische/Arbeitsplätze		
30101	Certos Arbeitsplatz, Rahmen metallschwarz, Platte Ahorn, inklusive zwei Container 240 x 74 x 108/120 cm (B x H x T)	1.770,00 €
30201	Cosmo Freiform, Cockpittform, Dekor Apfel 180 x 72 x 130/80 cm (B x H x T)	345,00 €
30301	Basis Tisch, höhenverstellbar, Ahorn 16 x 68,5 x 80 cm (B x H x T)	253,50 €

Die angegebenen Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Preise für unsere Einrichtungsberatung sowie für unseren Liefer- und Montage-Service auf Anfrage.

Sortiment – Auszug: Fortsetzung

Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Einzelpreis
Warengruppe 40: Konferenzräume		
40101	Konferenztisch Tonnenform, Ahorn, 8 – 10 Personen 190 x 74 x 190 cm (B x H x T)	387,00 €
40103	Rundtisch-Sandwichbauweise, Deckplatte Ahorn, Durchmesser: 95 cm, Höhe: 75 cm	671,00 €
40203	Certos Sideboard, Deckplatte Sandwichbauweise, Ahorn hell, metallschwarz, 240 x 91 x 42 cm (B x H x T)	1.248,00 €
40301	Kubus Linea Schrankwand, 320 x 180 x 42 cm (B x H x T), Dekor: Eiche dunkel, silberfarben abgesetzt	2.727,00 €
Warengruppe 50: Bürozubehör		
50101	Aktenvernichter Securita, automatische Start/Stopp-Funktion, 440 W, 37 x 60 x 31 cm (B x H x T)	411,00 €
Warengruppe 60: Teeküche/Kommunikation		
60101	Stehisch Paul, geölte Buche massiv, 75 x 100 x 75 cm (B x H x T)	321,00 €
60102	Barhocker Paul, geölte Buche massiv mit Fußstreben aus Metall, 35 x 70 x 35 cm (B x H x T)	154,00 €

Die angegebenen Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Preise für unsere Einrichtungsberatung sowie für unseren Liefer- und Montage-Service auf Anfrage.

Rabattstaffel

Rabattstaffel (Nachlass auf den Nettowarenwert)			
Warengruppen	10, 20	30, 40	50, 60
ab 5 Stück	5,0 %	7,5 %	2,5 %
ab 10 Stück	10,0 %	15,0 %	5,0 %

Lieferanten (Kreditoren)

Lieferantennummer	Firma	Ansprechpartner	Anschrift	Telefon/Fax	Bankverbindung IBAN/BIC	Homepage/E-Mail
44201	Kaiser und Altmann AG	Frau Sabina Bern	Industriestraße 13 61184 Karben	Tel.: 06039 483-0 Fax: 06039 483-34	DE76 5019 0000 4385 6800 00 FFVBDEFFXXX Frankfurter Volksbank	www.kaiser-altmann.de post@kaiser-altmann.de
44202	Ökobüro AG	Frau Indra Sörensen	Im Biotop 1 97259 Greußenheim	Tel.: 09369 905-0 Fax: 09369 905-9	DE23 7906 3122 34886 000 00 GENODEF1NDS Nordthüringer Volksbank	www.oekobuero.de info@oekobuero.de
44203	Hanse Bürosysteme GmbH	Herr Daniel Kocak	Poppenbütler Bogen 92 22399 Hamburg	Tel.: 040 606895-0 Fax: 040 606895-12	DE76 2005 0550 1238 1616 63 HASPDEHHXXX Haspa	www.hanse-buero.de zentrale@hanse-buero.de
44204	Büromöbelwerke Glewe GmbH	Herr Nikolas Nazari	An der Reitbahn 13 19306 Neustadt-Glewe	Tel.: 0387 57503-0 Fax: 0387 57503-1	DE12 1405 2000 6578 9450 00 NOLADE21LWL Sparkasse Glewe	www.glewe.de verkauf@glewe.de
44205	mh-Büromöbel Manfred Heinze KG	Herr Andreas Martens	Glaßendorfer Straße 17 26219 Bösel	Tel.: 04494 9250-0 Fax: 04494 9250-99	DE43 2806 2913 7896 3000 00 GENODEF1BSL Volksbank Bösel	www.mh-bueroeobel.com vk@mh-bueroeobel.com
44206	mh-Büromöbel Manfred Heinze Hamburg KG	Frau Lisa Rieder	Golenstraße 25 20097 Hamburg	Tel.: 040 675478-8 Fax: 040 675478-3	DE07 2005 0550 1246 2235 56 HASPDEHHXXX Haspa	www.mh-bueroeobel.com hh@mh-bueroeobel.com
44207	carla Büromöbel Produktion AG	Frau Corinna Sander	Hinter dem Felde 97 32051 Herford	Tel.: 05221 3804-15 Fax: 05221 3804-95	DE03 4945 0120 1235 6100 00 WLAHDE44XXX Sparkasse Herford	www.carla-bueroeobel.de cs@carla-bueroeobel.de
44208	Nordland Büro GmbH	Herr Hendrik Schröder	Rungedamm 37 21035 Hamburg	Tel.: 040 8423656 Fax: 040 8423656	DE53 2004 0000 1569 8711 22 COBADEHHXXX Commerzbank Hamburg	www.nordland.de schroeder@nordland.de
44209	Buchental GmbH	Herr Max Sille	Am Buchenhain 9 23923 Schönberg	Tel.: 038828 380-0 Fax: 038828 380-44	DE17 1306 1078 2223 5690 00 GENODEF1HWI Volks- und Raiffeisenbank Wismar	www.buchental.de post@buchental.de
44210	Heinson OHG	Frau Johanna Brandt	Otto-Hahn-Straße 8 31848 Bad Münder	Tel.: 05043 999-10 Fax: 05043 999-11	DE31 2545 0110 9465 2300 00 NOLADE21SWB Sparkasse Weserbergland	www.heinson.de j.brandt@heinson.de

Kunden (Debitoren)

Kundennummer	Zahlungsbedingung	Firma	Ansprechpartner	Anschrift	Telefon/Fax	Bankverbindung IBAN/BIC	Homepage/E-Mail
24101	Z 01	Büro-Bedarf-Boysen GmbH	Frau Sevil Forouhar	Am Knick 16 19053 Schwerin	Tel: 0385 278980-10 Fax: 0385 278980-25	DE21 1404 0000 0000 7024 40 COBADEFF140 Commerzbank Hamburg	www.buero-bedarf-boysen.de info@buero-bedarf-boysen.de
24102	Z 02	Büromarkt Jüttner GmbH	Frau Sandra Reichhold	Überseering 18 22979 Hamburg	Tel: 040 638715-25 Fax: 040 638715-51	DE29 2005 0550 1234 4749 90 HASPDEHXXX Haspa	www.bueroMarkt-juettner.de s.reichhold@bueroMarkt-juettner.de
24103	Z 01	Bürosysteme Schulz & Partner KG	Frau Olivia Busch	Grindelallee 12 20146 Hamburg	Tel: 040 2806143 Fax: 040 2806144	DE03 2001 0020 0734 2922 01 PBNKDEFFXXX Postbank	www.buerosysteme-schulz-partner.de info@buerosysteme-schulz-partner.de
24104	Z 01	AHE-Versicherung GmbH	Herr Edmar Ekels	Hellbrookstraße 354 22305 Hamburg	Tel: 040 249728 Fax: 040 249729	DE14 2019 0206 0000 8452 44 GENODEF1HH1 Volksbank Hamburg Ost-West	www.ahe-versicherung.de service@ahe-versicherung.de
24105	Z 02	BB – Büro- und Betriebseinrichtungen GmbH & Co. KG	Frau Morsel Temir	Heerenholz 12 22305 Bremen	Tel: 0421 486050-18 Fax: 0421 486050-20	DE59 2001 0020 0825 2773 87 PBNKDEFFXXX Postbank	www.bb-nord.de service@bb-nord.de
24106	Z 04	Face Media GmbH	Frau Michelle Krohn	Neue Rabenstraße 12 20354 Hamburg	Tel: 040 373666-50 Fax: 040 373666-54	DE45 2005 0550 6234 5621 87 HASPDEHXXX Haspa	www.face-media.com info@face-media.com

Z 01: 10 Tage 3 % Skonto, 30 Tage netto Kasse	Z 03: 1,5 % Skonto 10 Tage, 30 Tage netto Kasse	Z 05: nur gegen Vorkasse
Z 02: 10 Tage 2 % Skonto, 30 Tage netto Kasse	Z 04: 30 Tage netto Kasse	

Kunden (Debitoren): Fortsetzung

Kundennummer	Zahlungsbedingung	Firma	Ansprechpartner	Anschrift	Telefon/Fax	Bankverbindung IBAN/BIC	Homepage/E-Mail
24107	Z 02	Aktenborgung Landkönig OHG	Frau Ursula Landkönig	Wendenstraße 4 20097 Hamburg	Tel.: 040 27876761 Fax: 040 27876751	DE55 2008 0000 0000 6528 41 DRESDEFF200	www.akteneborgung- landkoenig.de Info@akteneborgung- landkoenig.de
24108	Z 03	Office Kontor Seiler e. Kfm.	Herr Peter Seiler	Tarpenbekstraße 89 20251 Hamburg	Tel.: 040 4295832-14 Fax: 040 4295832-10	DE74 2069 0500 0000 1992 27 GENODEF1S11	www.office-kontor-seiler.de P-Seiler@office-kontor-seiler.de
24109	Z 02	Behörde für Berufliche Bildung Hamburg	Frau Jaqueline Kaminski	Hamburger Straße 31 22083 Hamburg	Tel.: 040 458 37-311 Fax: 040 45794845	DE86 2005 0550 6228 1254 02 HASPOEHHXXX	www.bfbb-hh.de jaqueline.kaminski@bfbb-hh.de
24110	Z 05	Büro Express Stamm e. K.	Frau Roswitha Stamm	Zum Jegenstein 1 14473 Potsdam	Tel.: 0331 79851000 Fax: 0331 798-5177	DE54 8607 0024 0156 6845 60 DEUTDEOBLEG	www.buero-express.de r.stamm@buero-express.de
24111	Z 04	Møbelhuset Danmark AS	Herr Frederik Borgvall	Vestergade 37 – 41 6270 Tønder Dänemark	Tel.: +45 74 922081 Fax: +45 74 923773	DK98 3000 3161 123456 DABADKXXTON	www.moebelhuset.dk frederik.borgvall@moebelhuset.dk

Z 01: 10 Tage 3 % Skonto, 30 Tage netto Kasse	Z 03: 1,5 % Skonto 10 Tage, 30 Tage netto Kasse	Z 05: nur gegen Vorkasse
Z 02: 10 Tage 2 % Skonto, 30 Tage netto Kasse	Z 04: 30 Tage netto Kasse	

Bilanz Paula Jensen e. K.

Paula Jensen e. K.				
Aktiva	Vermögensübersicht zum 30.06.2015		Passiva	
A. Anlagevermögen			A. Eigenkapital (EK)	
Grundstücke	1.100.000 €		Geschäftseinlage Paula Jensen	868.000 €
Gebäude	350.000 €		Rücklagen	248.480 €
Technische Anlagen und Maschinen	50.000 €			
Fuhrpark	150.000 €		B. Fremdkapital (FK)	
Betriebs- und Geschäftsausstattung	124.000 €		langfristige Darlehen	1.064.130 €
			Verbindlichkeiten aus L. u. L.	382.500 €
B. Umlaufvermögen				
Warenbestand	419.260 €			
Forderungen aus L. u. L.	302.100 €			
Kassenbestand	3.700 €			
Bankguthaben	54.050 €			
	2.553.110 €			2.553.110 €

Kontenplan Paula Jensen e. K. (Auszug)

Nr.	Kontobezeichnung	Nr.	Kontobezeichnung
Anlagevermögen, Sachanlagen		Verbindlichkeiten, passive Rechnungsabgrenzung	
0500	Unbebaute Grundstücke	4200	Kurzfristige Bankverbindlichkeiten Haspa
0510	Bebaute Grundstücke	4206	Kurzfristige Bankverbindlichkeiten GLS
0530	Betriebsgebäude	4250	Langfristige Bankverbindlichkeiten Haspa
0700	Technische Anlagen und Maschinen	4256	Langfristige Bankverbindlichkeiten GLS
0750	Transportanlagen	44201	Kaiser und Altmann AG
0760	Verpackungsanlagen	44202	Ökobüro AG
0840	Fuhrpark	44203	Hansa Bürosysteme GmbH
0860	Büromaschinen, Kommunikationsanlagen	44204	Büromöbelwerke Glewe GmbH
0870	Büromöbel/sonstige Geschäftsausstattung	44205	mh-Büromöbel M. Heinze KG Büsel
0890	Geringwertige Vermögensgegenstände	44206	mh-Büromöbel M. Heinze KG Hamburg
		44207	Carls Büromöbel Produktion AG
		44208	Nordland Büro GmbH
Anlagevermögen, Finanzanlagen		44209	Buchental GmbH
1300	Beteiligungen	44210	Heinson OHG
1500	Wertpapiere des Anlagevermögens	44299	sonstige Lieferanten
Umlaufvermögen		4800	Umsatzsteuer
2100	Unfertige Erzeugnisse	4900	Passive Rechnungsabgrenzung
2280	Waren (Handelswaren)	Umsatzerlöse und sonstige Erträge	
2281	Bezugskosten für Waren	5000	Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse
2282	Nachlässe für Waren	5001	Erlösberichtigungen eigene Erzeugnisse
2290	Waren (Lounge-Möbel)	5100	Umsatzerlöse für Waren
Forderungen und Sonstige Vermögensgegenstände		5101	Erlösberichtigungen Waren
24101	Bürobedarf Boysen GmbH	5190	Sonstige Umsatzerlöse
24102	Büromarkt Jüttner GmbH	5191	Erlösberichtigungen sonst. Umsatzerlöse
24103	Bürosysteme Schulz & Partner KG	5401	Nebenerlöse aus Vermietung/Verpachtung
24104	AHE-Versicherung GmbH	5710	Zinserträge
24105	BB GmbH & Co. KG	5800	Außerordentliche Erträge
24106	Face Media GmbH	Betriebliche Aufwendungen	
24107	Aktenentsorgung Landkönig OHG	6050	Aufwand für Energie
24108	Office Kontor Seiler e. Kfm.	6080	Aufwendungen für Handelswaren
24109	Behörde für Berufliche Bildung Hamburg	6081	Bezugskosten
24110	Büro Express Stamm e. K.	6082	Nachlässe
24111	Möbelhuset Danmark AS	6140	Aufwand für Verpackungsmaterial
24199	sonstige Kunden	6300	Gehälter
2470	Zweifelhafte Forderungen	6520	Abschreibungen auf Sachanlagen
2600	Vorsteuer	6540	Abschreibungen auf GWG
2800	Hamburger Sparkasse	6550	Außerplanmäßige Abschr. auf Sachanlagen
2860	GLS Gemeinschaftsbank eG	6560	Unübliche Abschr. aufs Umlaufvermögen
2880	Kasse	6900	Versicherungsbeiträge
2900	Aktive Rechnungsabgrenzung	Weitere Aufwendungen	
Eigenkapital		7510	Zinsaufwendungen
3000	Eigenkapital Paula Jensen e. K.	Ergebnisrechnungen	
3001	Privatkonto Paula Jensen	8010	Schlussbilanzkonto
3100	Kapitalrücklagen	8020	Gewinn- und Verlustkonto

	<input type="checkbox"/> Selbst- u. Sozialkompetenzen sind formuliert ☒	☒	☒
	<input type="checkbox"/> Aspekte der Sprachbildung wurden berücksichtigt ☒	☒	☒
	<input type="checkbox"/> Aspekte der Nachhaltigkeit wurden berücksichtigt ☒ ☒ ☒	☒	☒
	<input type="checkbox"/> Kumulierte Zeiten der LS + Klausur = Gesamtzeit LF ☒	☒	☒

☒

Seitenumbruch

☒

¶
Lernsituation-XX¶

Allgemeine-Kriterien¶	→	Checkliste	→	Anmerkungen¶
Lernsituation¶	<input type="checkbox"/>	Inhalte-sind-möglichst-in-wenigen-Dateien- untergebracht¶	¶	¶
	<input type="checkbox"/>	Deckblatt-und-darauf-genannte-Dateien-vorhanden,- Dateinamen-erfüllen-Vorgaben-¶	¶	¶
	<input type="checkbox"/>	Handlungssituation-sind-praxisbezogen+- problemorientiert¶	¶	¶
	<input type="checkbox"/>	Lernsituationen-sind-handlungsorientiert-und- ermöglichen-individualisiertes-Lernen¶	¶	¶
Kompetenzcheckliste¶	<input type="checkbox"/>	Kompetenzcheckliste-mit-sinnvollen-„Ich-kann“- Formulierungen-ist-vorhanden-¶	¶	¶
	<input type="checkbox"/>	alle-relevanten-Fachkompetenzen-werden-in-der- Kompetenzcheckliste-aufgeführt¶	¶	¶

**Anlage 9: Vom Lernfeld zur Lernsituation – Leitfaden für berufsbildende
Schulen in Hamburg**



**Vom Lernfeld zur Lernsituation –
Leitfaden für die berufsbildenden Schulen in
Hamburg**



Idee und Dank

Gäbe es bei den Büroberufen keine Neuordnungen, kooperierten die vier beruflichen Schulen, also die H 7, H 10, H 17 und H 20, nicht bei der Entwicklung der Lernsituationen, „mischte“ die HIBB-Zentrale nicht mit, dann gäbe es diesen Leitfaden vom Lernfeld zur Lernsituation nicht!

Aus der laufenden Arbeit heraus ist deutlich geworden, dass solche Leitfäden hilfreich wären. Unser besonderer Dank gilt deshalb der Kollegin Johanna Hansen (H 7), die dazu die Vorlage entwickelt hat und allen anderen, die mit ihren kreativen Ideen und Rückmeldungen für die Weiterentwicklung dieses Leitfadens gesorgt haben.

Juni 2015

Herausgeber: Hamburger Institut für Berufliche Bildung, Postfach 76 10 48, 22060 Hamburg
www.hibb.hamburg.de

Silke Meinass-Tausendpfund und Heike Kreutzer

silke.meinass-tausendpfund@hibb.hamburg.de und heike.kreutzer@hibb.hamburg.de

Mitarbeit: Johanna Hansen (H7), Hannelore Muster-Wäbs, Andreas Grell (HIBB-Zentrale), Inge von Thun (HIBB-Zentrale)

Alle Rechte vorbehalten.

Vom Lernfeld zur Lernsituation – Leitfaden

Intention und Aufbau¹

Der Unterricht an berufsbildenden Schulen zielt auf die Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz der Lernenden. In den Lernsituationen werden fachliche und personale Kompetenzen systematisch und aufeinander aufbauend entwickelt sowie Lern- und Arbeitstechniken erlernt und trainiert. Auch die berufliche Sprachkompetenz (i.S. von Fachsprache) der Lernenden gilt es sowohl im Fach Sprache und Kommunikation als auch in den Lernsituationen zu entwickeln. Die entwickelten Kompetenzen, verstanden als latente Fähigkeit einer Person, eine bestimmte Aufgabe ausführen zu können (z.B. Deutsch zu sprechen), muss der Lernende in seine Performanz bringen, also in die tatsächliche Ausführung dieser Aufgabe (z.B. jemanden auf Deutsch begrüßen). Daraus folgt, dass eine Kompetenz niemals direkt, sondern stets indirekt über deren Performanz diagnostiziert und beurteilt werden kann (Schott und Azizi Ghanbari, 2008).

In der bildungspolitischen Debatte, spätestens nach den PISA-Studien, ist die Forderung nach einer stärkeren Individualisierung von Lehr- und Lernprozessen zu einem zentralen Begriff aller pädagogischen Ansätze geworden.

Individualisiertes Lernen als Antwort auf die gesellschaftlichen Herausforderungen ist keine neue Modeströmung. Es ist ein grundlegender Perspektiv- und Haltungswechsel, der an Hand-

lungsorientierung und bereits bestehende erfolgreiche Lernkonzepte (wie Lernfeldunterricht) und Lernformen (wie Projektarbeit) anknüpft, sie verstärkt, neu komponiert und miteinander vernetzt.

Individualisiertes Lernen fordert, dass der Einzelne in seiner individuellen Lernbiographie gefördert und gefordert wird, dass alle am Lernen Beteiligten (Lehrende wie auch Lernende) mehr Verantwortung und größere Freiräume bekommen und dazu auch der erforderliche schulorganisatorischen Rahmen geschaffen wird.

Individualisierung des Lernens ist als „neue Lernkultur“ kein völliger Bruch mit den bisherigen Lerntraditionen an den berufsbildenden Schulen, sofern der Gedanke des Lernfeldkonzepts der Rahmenlehrpläne² umgesetzt worden ist und die Erkenntnisse der Lernforschung ernst genommen werden. Denn diese weisen darauf hin, dass Lernen ein konstruktiver Prozess ist, der durch die aktive Kombination und Rekombination von bereits verfügbaren Fertigkeiten und Fähigkeiten erwächst. Lernen ist lebendiges Handeln, lebendige Interaktion. Die Auseinandersetzung mit individualisiertem Lernen geht allerdings einen Schritt weiter und lenkt den Blick verstärkt auf die einzelnen gänzlich unterschiedlichen Lernindividuen. Das besondere Augenmerk gilt der Schaffung von Lern- und Erfahrungsräumen, in denen unterschiedliche Potenzialentfaltung möglich ist sowie von Phasen zur Reflexion dieser Lernprozesse. Dies setzt eine Lernumgebung voraus, in der jeder Lernende das Ziel seines Lernens kennt und für sich als bedeutsam ansieht, in der vielfältige Informations- und Beratungsangebote sowie unterschiedlich komplexe Handlungsprodukte zu realisieren sind und in der jeder Lernende seinen eigenen Lernprozess und sein Lerner-

¹ Das Vorwort basiert auf einem Grundsatzpapier „Individualisiertes Lernen – Leitlinien und Perspektiven für die berufsbildenden Schulen in Hamburg“ vom Januar 2011. Die Leitlinien sind die Eröffnung eines partizipativen Dialogs mit den Schulen, um ein Verständnis von „Individualisiertem Lernen“ zu entwickeln und entsprechende Implementationsstrategien für die Unterrichts-, Personal- und Organisationsentwicklung in berufsbildenden Schulen Hamburg umzusetzen.

² Einer der ersten auf dem Lernfeldkonzept basierenden Rahmenlehrpläne war der für den Ausbildungsberuf - Speditionskaufmann/-frau. Beschluss der KMK vom 9.5.1996.

gebnis überprüft, um seine Lernbiografie aktiv eigenverantwortlich mit zu gestalten.

Dazu sind die Schulleitungen aufgefordert, den Lehrenden und Lernenden größere Gestaltungsfreiräume zuzuweisen und auch den dazu erforderlichen schulorganisatorischen Rahmen zu schaffen.

Wozu dieser Leitfaden?

Dieser Leitfaden ist ein Instrument, das bei der Entwicklungsarbeit „Vom Lernfeld zur Lernsituation“ unterstützt. Er ist wie folgt aufgebaut

1. Ordnungsmittel und Leitlinien
2. Curriculare Analyse
3. Didaktische Jahresplanung
4. Arbeitsauftrag für die Lernsituationserstellergruppen
5. Vom Lernfeld zur Lernsituation
 - 5.1 Lernlandkarte
 - 5.2 Lernsituationen
 - 5.3 Handreichung der Lehrenden
6. Schulorganisation
7. Ordnungsmittel, Leitlinien, Literatur und Experten

1. Ordnungsmittel und Leitlinien

Grundlagen sind

- ✓ der Rahmenlehrplan für den jeweiligen Ausbildungsberuf,
- ✓ Individualisiertes Lernen – Leitlinien und Perspektiven an Hamburger berufsbildenden Schulen,
- ✓ Bildungsgangstafel,
- ✓ Deutscher Qualifikationsrahmen DQR.

Neues an den neuen Rahmenlehrplänen

- ✓ Outcomeorientiert, d.h. am Ende des Lernprozesses steht ein Handlungsprodukt
- ✓ Entwicklung personaler Kompetenzen gewinnt an Bedeutung.

2. Curriculare Analyse

Die curriculare Analyse ist eng verknüpft mit der didaktischen Jahresplanung und ihr vorgeschaltet. Den in den einzelnen Lernfeldern beschrie-

benen Kompetenzen werden Handlungssituationen zugeordnet. Diese bilden die Grundlage für mögliche Handlungsprodukte und damit für die Aufteilung der Lernfelder in Lernsituationen. „Diese systematische Vorgehensweise ist für jedes Lernfeld und für jede im Lernfeld beschriebene Kompetenz durchzuführen. Nur auf Grundlage dieser curricularen Analyse kann ein didaktischer Jahresplan erstellt und weiterentwickelt werden. Im Idealfall wird diese Analyse von allen im Bildungsgang tätigen Kolleginnen und Kollegen gemeinsam erarbeitet. Sollte dies nicht möglich sein, können die Lernfelder arbeitsteilig ausgearbeitet werden, müssen aber im Anschluss daran miteinander abgestimmt werden, um eine einheitliche und stringente Vorgehensweise über den gesamten Ausbildungszeitraum zu gewährleisten.“³

In der Handreichung zum Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für die Buchhändler heißt es dazu weiter: „Die Qualität der Analyse hängt stark vom Praxiswissen der Lehrkraft ab und von der Tiefe, in der die Lehrkraft die beruflichen Handlungsprozesse wie z. B. Abläufe im Unternehmen oder Anforderungen an die Mitarbeiter durchdringt. Grundsätzlich ist es für die Lehrkraft dringend erforderlich, Betriebspraktika abzuleisten, um die beruflich notwendigen Kompetenzen richtig einschätzen zu können.“⁴

3. Didaktische Jahresplanung

Die Didaktische Jahresplanung (siehe Anlage 1) ist der zweite Schritt der Entwicklungsarbeit. Sie

- ✓ definiert die Schnittstellen zwischen einzelnen Lernsituationen und Lernfeldern,
- ✓ zeigt die Dauer der einzelnen Lernfelder und ihrer Lernsituationen,

³ Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München (2011): Handreichung zum Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für den Ausbildungsberuf Buchhändler/Buchhändlerin. Umsetzungshilfe zum kompetenzorientierten Unterricht. S. 8

⁴ Ebenda

gebnis überprüft, um seine Lernbiografie aktiv eigenverantwortlich mit zu gestalten.

Dazu sind die Schulleitungen aufgefordert, den Lehrenden und Lernenden größere Gestaltungsfreiräume zuzuweisen und auch den dazu erforderlichen schulorganisatorischen Rahmen zu schaffen.

Wozu dieser Leitfaden?

Dieser Leitfaden ist ein Instrument, das bei der Entwicklungsarbeit „Vom Lernfeld zur Lernsituation“ unterstützt. Er ist wie folgt aufgebaut

1. Ordnungsmittel und Leitlinien
2. Curriculare Analyse
3. Didaktische Jahresplanung
4. Arbeitsauftrag für die Lernsituations-erstellergruppen
5. Vom Lernfeld zur Lernsituation
 - 5.1 Lernlandkarte
 - 5.2 Lernsituationen
 - 5.3 Handreichung der Lehrenden
6. Schulorganisation
7. Ordnungsmittel, Leitlinien, Literatur und Experten

1. Ordnungsmittel und Leitlinien

Grundlagen sind

- ✓ der Rahmenlehrplan für den jeweiligen Ausbildungsberuf,
- ✓ Individualisiertes Lernen – Leitlinien und Perspektiven an Hamburger berufsbildenden Schulen,
- ✓ Bildungsgangstudentenafel,
- ✓ Deutscher Qualifikationsrahmen DQR.

Neues an den neuen Rahmenlehrplänen

- ✓ Outcomeorientiert, d.h. am Ende des Lernprozesses steht ein Handlungsprodukt
- ✓ Entwicklung personaler Kompetenzen gewinnt an Bedeutung.

2. Curriculare Analyse

Die curriculare Analyse ist eng verknüpft mit der didaktischen Jahresplanung und ihr vorgeschaltet. Den in den einzelnen Lernfeldern beschrie-

benen Kompetenzen werden Handlungssituationen zugeordnet. Diese bilden die Grundlage für mögliche Handlungsprodukte und damit für die Aufteilung der Lernfelder in Lernsituationen. „Diese systematische Vorgehensweise ist für jedes Lernfeld und für jede im Lernfeld beschriebene Kompetenz durchzuführen. Nur auf Grundlage dieser curricularen Analyse kann ein didaktischer Jahresplan erstellt und weiterentwickelt werden. Im Idealfall wird diese Analyse von allen im Bildungsgang tätigen Kolleginnen und Kollegen gemeinsam erarbeitet. Sollte dies nicht möglich sein, können die Lernfelder arbeitsteilig ausgearbeitet werden, müssen aber im Anschluss daran miteinander abgestimmt werden, um eine einheitliche und stringente Vorgehensweise über den gesamten Ausbildungszeitraum zu gewährleisten.“³

In der Handreichung zum Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für die Buchhändler heißt es dazu weiter: „Die Qualität der Analyse hängt stark vom Praxiswissen der Lehrkraft ab und von der Tiefe, in der die Lehrkraft die beruflichen Handlungsprozesse wie z. B. Abläufe im Unternehmen oder Anforderungen an die Mitarbeiter durchdringt. Grundsätzlich ist es für die Lehrkraft dringend erforderlich, Betriebspraktika abzuleisten, um die beruflich notwendigen Kompetenzen richtig einschätzen zu können.“⁴

3. Didaktische Jahresplanung

Die Didaktische Jahresplanung (siehe Anlage 1) ist der zweite Schritt der Entwicklungsarbeit. Sie

- ✓ definiert die Schnittstellen zwischen einzelnen Lernsituationen und Lernfeldern,
- ✓ zeigt die Dauer der einzelnen Lernfelder und ihrer Lernsituationen,

³ Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München (2011): Handreichung zum Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für den Ausbildungsberuf Buchhändler/Buchhändlerin. Umsetzungshilfe zum kompetenzorientierten Unterricht. S. 8

⁴ Ebenda

- ✓ beschreibt die zu entwickelnden fachlichen und insbesondere personalen Kompetenzen (siehe Anlage 2) unter Berücksichtigung des Deutschen Qualifikationsrahmens und legt Schwerpunkte in der Kompetenzorientierung fest,
- ✓ führt die Lern- und Arbeitstechniken auf (siehe Anlage 3),
- ✓ gibt methodische und fächerübergreifende Hinweise,
- ✓ schafft Transparenz über die unterrichtliche und organisatorische Zusammenarbeit der Lehrenden,
- ✓ ist eine Grundlage zur Qualitätssicherung und -entwicklung.

Folgende Arbeitsschritte sind dazu notwendig

- ✓ Bildungsgangstafel festlegen (z.B. Integration von Lernfeldern und/oder Anteilen aus den berufsübergreifenden Fächern bzw. von Fächern in Lernfelder)
- ✓ Fachliche Kompetenzen konkretisieren und Inhalte zum Kompetenzerwerb auswählen und didaktisch reduzieren
- ✓ Personale Kompetenzen sowie Lern- und Arbeitstechniken systematisch integrieren
- ✓ Lernsituationen im Schuljahresverlauf zeitlich anordnen, aufeinander abstimmen und Verknüpfungen herstellen
- ✓ Lern- und Leistungskontrollen zeitlich festlegen sowie Zeiten für Lernentwicklungsgespräche und Prüfungen
- ✓ Kriterien und Instrumente zur Evaluation festlegen

4. Arbeitsauftrag für die Lernsituationserstellergruppen

Für jedes Lernfeld sind folgende Bausteine entwickelt

- ✓ Lernlandkarte
- ✓ Lernsituationen
- ✓ Handreichung der Lehrenden

Die Lernsituationen sind didaktisch so gestaltet, dass

- ✓ die „Leitlinien zum Individualisierten

Lernen an Hamburger berufsbildenden Schulen“ und

- ✓ bei Einstiegsszenarien, Handlungsprodukten, Informationsmaterialien (Texten, Videos, Filmen...), Aufgaben- und Fragestellungen der integrierten Sprachbildung berücksichtigt sind (siehe Anlage 4).

5. Vom Lernfeld zur Lernsituation

5.1 Lernlandkarte

- ✓ visualisiert die Lernsituationen des Lernfeldes und
- ✓ ist der rote Faden innerhalb der einzelnen Lernfelder. Sie dient der Orientierung insbesondere für die Lernenden (siehe Anlage 5).

5.2 Lernsituationen

In den Lernsituationen werden die Lernfelder unter den Rahmenbedingungen der Schule konkretisiert. Möglich ist dies nur mit Kenntnis der den Lernfeldern zu Grunde liegenden Handlungssituationen. In der Regel wird ein Lernfeld durch mehrere Lernsituationen für den Unterricht aufbereitet, die horizontal und/oder vertikal aufgebaut sind.

- ✓ Sie beziehen sich auf eine berufliche Handlung, sind exemplarisch, orientieren sich an den Lernvoraussetzungen der Lernenden, sind ergebnisoffen und lassen verschiedene Lösungswege zu und ermöglichen die Dekontextualisierung.
- ✓ Die Struktur einer Lernsituation ist bestimmt durch eine vollständige Handlung (Modell der vollständigen Handlung: Informieren, Planen, Entscheiden, Durchführen, Kontrollieren, Bewerten, Prozess evaluieren).
 - ✓ Die von den Lehrenden vorgegebenen Handlungsprodukte und/oder von den Lernenden noch zu definierenden Handlungsprodukte lösen die berufliche Handlungssituation (Aufgaben- bzw. Problemstellung) des Einstiegsszenarios. Über die von den Lernenden zu definierenden Handlungsprodukte und über die Freiheiten bei der

Lösungsfindung bzw. dem Vorgehen sowie über die Steuerung von Informationen und Materialien findet u.a. auch individualisiertes Lernen statt. Einstiegsszenarien sind in Form von Kundenaufträgen, Dialogen, E-Mails, Begleitnotizen, Belegfolgen, Telefonnotizen u.v.a.m. darstellbar.

- ✓ Sie weisen Ziele als Kompetenzen formuliert aus. Dazu ist die Sequenzierung der in den Lernfeldern beschriebenen fachlichen und personalen Kompetenzen notwendig sowie die Einigung über zu erwerbende Lern- und Arbeitstechniken.
- ✓ In den Lernsituationen werden mögliche einzusetzende Methoden benannt.
- ✓ Lern- und Leistungskontrollen sind ebenso wie Lernberatung, Lerncoaching und Lernentwicklungsgespräche zeitlich integriert.
- ✓ Anhand zu entwickelnder Kompetenz-Checklisten haben die Lernenden die Möglichkeit, ihre entwickelten Kompetenzen

zu überprüfen. Übungsaufgaben unterstützen den Kompetenzerwerb.

5.3 Handreichung der Lehrenden

Sie besteht aus

- ✓ Rastern zur Sequenzierung von Lernfeldern in Lernsituationen (siehe Anlage 6),
- ✓ Lösungsvorschlägen für zu realisierende Handlungsprodukte.

6. Schulorganisation

Die Realisation des Lernfeldgedankens führt in der Konsequenz auch zu Veränderungen in der Schulorganisation. Dazu gehört

- ✓ Lerngruppenteams zu bilden, d.h. vier bis fünf Lehrende unterrichten vollständig die Lernfelder sowie die berufsübergreifenden Fächer.
- ✓ wenn Lerngruppenteams sich auf gemeinsame verbindliche Standards verständigen (siehe Anlage 7).
- ✓ Lernfelder bzw. deren Lernsituationen sequentiell nacheinander anzuordnen und zu unterrichten.

7. Ordnungsmittel, Leitlinien, Literatur und Experten

Vom Lernfeld zur Lernsituation: silke.meinass-tausendpfund@hibb.hamburg.de /
heike.kreutzer@hibb.hamburg.de / musterwaebbs@t-online.de / dietmar.tredop@li-hamburg.de

- Emmermann, Ralf/Fastenrath-Danner, Silke (2012): Kompetenzen entwickeln durch schulinterne Curricula.
- Emmermann, Ralf/Fastenrath, Silke (2014): Überfachliche Kompetenzen mit einer didaktischen Jahresplanung systematisch entwickeln. In: Die berufsbildende Schule (BbSch) 66, 7/8.
- Emmermann, Ralf/Fastenrath, Silke (2014): Rahmenlehrplan Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren.
- Kreß, Volker (2015): Warum wurde die Lernfeldkonzeption eingeführt? In: klein und groß – das Fachmagazin für Kita und andere Tageseinrichtungen 5/2015
- Muster-Wäbs, Hannelore/Schneider, Kordula (2001): Umsetzung des Lernfeldkonzeptes am Beispiel der handlungstheoretischen Aneignungsdidaktik.
- Muster-Wäbs, Hannelore/Schneider, Kordula (1999): Vom Lernfeld zur Lernsituation: Strukturierungshilfe zur Analyse, Planung und Evaluation von Unterricht.
- Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München (2011): Handreichung zum Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für den Ausbildungsberuf Buchhändler/Buchhändlerin. Umsetzungshilfe zum kompetenzorientierten Unterricht.
- Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München (2009): Selbstreguliertes Lernen in Lernfeldern. Die fünf Prozesse der Bildungsgangarbeit zur Umsetzung des Konzepts selbstregulierten Lernens in Lernfeldern.
- Tramm, Tade/Krille, Frank (2013): Konzeptionelle Grundlagen der curricularen Entwicklungsarbeit im Schulversuch EARA im Spannungsfeld von Geschäftsprozessorientierung und lernfeldübergreifender Kompetenzentwicklung. In bwp Spezial 7, 2013.
http://www.bwpat.de/ausgabe/spezial7_eara/tramm-krille
- HIBB (Hrsg.) (2011): Individualisiertes Lernen: Leitlinien und Perspektiven für die berufsbildenden Schulen in Hamburg.
- http://de.wikipedia.org/wiki/Individualisiertes_Lernen
- <http://www.staff.uni-oldenburg.de/hilbert.meyer/9290.html>
- Jürgensen, Johannes/Maehl, Rainer (2011): Da gibt's für alle etwas zu lernen.
http://www.gsechs.de/uploads/media/BM_7_2011_Produktorientiertes_Lernen.pdf
- http://www.nibis.de/~bbsfbbt/u_hilfen/didaktische_jahresplanung_bau/methodensammlung_bbs11_han.pdf

Lerncoaching: mail@hannahardeland.de / nicolaisen@context-vertrauensarchitekten.de

- Hameyer, Uwe/Hardeland, Hanna (2011): Wissen, Wollen, Können. Lerncoaching als wirksame Kompetenzförderung.
- Hardeland, Hanna (2013): Lerncoaching und Lernberatung. Lernende in ihrem Lernprozess wirksam begleiten und unterstützen. Ein Buch zur (Weiter-)Entwicklung der theoretischen und praktischen (Lern-)Coachingkompetenz.
- Nicolaisen, Thorsten (2013): Lerncoaching-Praxis: Coaching in pädagogischen Arbeitsfeldern (Pädagogisches Training).

Teamarbeit/-entwicklung: markus.hielscher@hoehenweg.de / thomas.luecking@hibb.hamburg.de

- Bents, Richard/Blank, Reiner: MBTI. Die 16 Grundmuster unseres Verhaltens.
- Kaduk, Stefan/Osmetz, Dirk (2012): Warum Führung keine neuen Rezepte braucht, sondern eine andere Haltung – Ein Plädoyer für den sinnvollen Musterbruch.
- Sprenger, Reinhard: Mythos Motivation. Wege aus seiner Sackgasse.
- Berufliche Schule Burgstraße W8 (2011): Teamarbeit und Unterrichtsentwicklung an der W8.
- Filmtipp "Beautiful Mind"
- Film-/Buchtipps: „Fish“

Projekt- bzw. Prozesssteuerung: uwe.hameyer@t-online.de / inke.hase@verbindungsbuero.de,

- Kostka/Mönch: ChangeManagement. 7 Methoden für die Gestaltung von Veränderungsprozessen.
- Kotter, John P.: LeadingChange. Wie Sie Ihr Unternehmen in acht Schritten erfolgreich verändern.
- Stolzenberg/Heberle: ChangeManagement. Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten – Mitarbeiter mobilisieren.
- Tumuscheit, Klaus D.: Alle ziehen am selben Strang! 55 Mythen des Projektmanagements.
- Tumuscheit, Klaus D.: Überleben im Projekt. 10 Projektfallen und wie man sie umgeht.

Sprachbildung: ursula.baxmann@li-hamburg.de

- Günter, Kathrin u.a. (2013): Sprachförderung im Fachunterricht an beruflichen Schulen. Teach the Teacher.
- Leisen, Josef (2010): Handbuch Sprachförderung im Fach. Sprachsensibler Fachunterricht in der Praxis.
- Ohm, Udo/Kuhn, Christina/Funk, Hermann: Sprachtraining für Fachunterricht und Beruf. Fachtexte knacken – mit Fachsprache arbeiten.
- Schneider, Wolf (2012): Deutsch für junge Profis. Wie man gut und lebendig schreibt.

Deutscher Qualifikationsrahmen

- HIBB (Hrsg.) (2013): Ausweisung der DQR/EQR – Niveaus in den Bildungsgängen der Schulformen an den Berufsbildenden Schulen Hamburgs

Bildungsgangstuentafel

andreas.grell@hibb.hamburg.de/wolfgang.schernus@hibb.hamburg.de

- HIBB (Hrsg.) (2014): Grundsätze zur Erstellung von Bildungsgangstuentafeln für die Berufsschule in Hamburg.

Fortbildungsangebote:

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung LIF23: hilke.schwartz@li-hamburg.de

Anlage 1: Beispielraster für die Didaktische Jahresplanung³

Woche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Lernfeld	Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40h)							Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80h)													
Lernsituation	Beginn der Ausbildung und Stellung des Azubi im Betrieb (xx h)	Zusammenarbeit in Teams (xx h)	Das eigene Unternehmen vorstellen (xx h)	Das Modellunternehmen erkunden (xx h)	Kompetenztraining (xx h)																
Fachliche Kompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)	Die Lernenden ... ▪ ... ▪ ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...																
Personale Kompetenzen (Sozialkompetenz /Selbständigkeit)	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...																
Lern- und Arbeitstechniken	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...	Die Lernenden ... ▪ ...																
Methodische Hinweise	Kennenlernspiele (z.B. Rasende Reporter)																				

³Emmermann, R./Fastenrath, S.: Didaktische Jahresplanung: Kompetenzen entwickeln durch schulinterne Curricula. Unveröffentl. Manuskript, Göttingen 2014.

Fächerübergreifende Hinweise	SUK: Übung ICH-Botschaften	SUK: Übungen Aktives Zuhören WUK: Umweltbewusstes Handeln																			
Sprachbildung																					
Leistungskontrolle, Lernentgespräche																					
Nachhaltigkeit (gilt für Kfz für Büromanagement)																					
.....																					

Woche	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Lernfeld																				
Lernsituation																				
Fachliche Kompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)	Die Lernenden ... ▪ ... ▪ ... ▪ ...																			
Personale Kompetenzen (Sozialkompetenz /Selbständigkeit)	Die Lernenden ... ▪ ...																			
Lern- und Arbeitstechniken	Die Lernenden ... ▪ ...																			
Methodische Hinweise																				
Fächerübergreifende Hinweise																				
Sprachbildung																				
Lern- und Leistungskontrolle, Lernentwicklungsgespräche																				
Nachhaltigkeit (gilt für Kfz für Büromanagement)																				
.....																				

Anlage 2: Personale Kompetenzen differenziert nach Niveaustufen: Ein Beispiel⁴

Niveaustufe 2 Berufsausbildungsvorbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen der Arbeitsagentur (BvB) • Berufsvorbereitungsjahr (BVJ) • Einstiegsqualifizierung (EQ) Berufsfachschule (Berufliche Grundbildung)	Niveaustufe 3 Duale Berufsausbildung (2- jährige Ausbildungen) Berufsfachschule (Mittlerer Schulabschluss)	Niveaustufe 4 Duale Berufsausbildung (3- und 3½- jährige Ausbildungen) Berufsfachschule (Assistentenberufe) Berufsfachschule (vollqualifizierende Berufsausbildung nach BBIG / HwO)
Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...	Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...	Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...
<u>Kommunikation</u> formulieren Ich-Botschaften hören aktiv zu geben und nehmen Feedback benennen Kommunikationsstörungen und entwickelt Handlungsalternativen nehmen Kontakt zu Gesprächspartnern auf und führen Gespräche nach vorgegebener Struktur durch begründen Ihre Meinung stimmen Überzeugenden Argumenten zu	<u>Kommunikation</u> wenden Möglichkeiten der verbalen und nonverbalen Kommunikation an kennen Gesprächstypen und –phasen führen Gespräche sach- und zielorientiert erkennen und lösen Konflikte formulieren und begründen den eigenen Standpunkt	Kommunikation führen unterschiedliche Gespräche situationsangemessen setzen sich diskursiv mit Meinungen auseinander kennen Fragetechniken und wenden diese an kennen Methoden des Konfliktmanagements und wenden diese an kommunizieren auf der Metaebene
<u>Teamfähigkeit</u> bearbeiten Arbeitsaufträge in Einzelarbeit bearbeiten Arbeitsaufträge in Partnerarbeit mit wechselnden Partnern übernehmen Aufgaben in der Gruppe	Teamfähigkeit verteilen Aufgaben und Rollen in der Gruppe arbeiten selbständig und zielorientiert in der Gruppe	<u>Teamfähigkeit</u> moderieren Gruppenprozesse
<u>Reflexion</u> benennen eigene Stärken und Verbesserungsbereiche nehmen sich und andere wahr Überprüfen Ziele nach vorgegebenen Kriterien reflektieren eigene und andere Arbeitsergebnisse nach vorgegebenen Kriterien reflektieren Ihr Verhalten im Umgang mit anderen Menschen nach vorgegebenen Kriterien	<u>Reflexion</u> setzen sich realistische Ziele und überprüfen diese bewerten Pläne und revidieren diese ggf. reflektieren eigene und andere Arbeitsergebnisse reflektieren Ihr Verhalten im Umgang mit anderen Menschen situationsorientiert	<u>Reflexion</u> bewerten selbständig eigene und andere Arbeitsplanungen und –ergebnisse gehen flexibel mit Situationen um reflektieren Ihr eigenes und das Handeln anderer und finden Handlungsalternativen
<u>Umgang mit Belastung/Stress</u> führen Entspannungstechniken durch	Umgang mit Belastung/Stress erläutern Stressoren kennen Entspannungstechniken und wenden diese an	<u>Umgang mit Belastung/Stress</u> Wenden Methoden des Zeitmanagements an

⁴Emmermann, R./Fastenrath, S.: Überfachliche Kompetenzen mit einer didaktischen Jahresplanung systematisch entwickeln. In: Die berufsbildende Schule (BbSch) 66, 7/8, S. 268

Anlage 3: Lern- und Arbeitstechniken differenziert nach Niveaustufen: Ein Beispiel⁵

Niveaustufe 2 Berufsausbildungsvorbereitung • Maßnahmen der Arbeitsagentur (BvB) • Berufsvorbereitungsjahr (BVJ) • Einstiegsqualifizierung (EQ) Berufsfachschule (Berufliche Grundbildung)	Niveaustufe 3 Duale Berufsausbildung (2- jährige Ausbildungen) Berufsfachschule (Mittlerer Schulabschluss)	Niveaustufe 4 Duale Berufsausbildung (3- und 3½- jährige Ausbildungen) Berufsfachschule (Assistentenberufe) Berufsfachschule (vollqualifizierende Berufsausbildung nach BBIG / HWO)
Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...	Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...	Kompetenz: Die Schülerinnen und Schüler ...
<u>Lerntechniken</u> identifizieren ihren Lerntyp. legen eine Lernkartei an und wiederholen Inhalte. erläutern optimale Lernbedingungen. bewerten ihren Lernerfolg und zeigen Handlungsalternativen auf.	<u>Lerntechniken</u> erläutern Lerntechniken und wählen geeignete für sich aus. reflektieren ihre Lerntechnik(en) und optimieren diese ggf.	Lerntechniken wenden selbständig Lerntechniken an. übernehmen Verantwortung für das eigene Lernen.
<u>Sammeln von Informationen</u> sammeln Informationen unter einem Thema mit vorgegebenen Quellen.	Sammeln von Informationen finden Informationen zu einem Thema. wählen geeignete Quellen aus. führen Interview / Expertenbefragung durch.	Sammeln von Informationen verwalten Informationsquellen. zitieren fachgerecht. geben ausgewählte Quellen an. legen ein Quellenverzeichnis an. führen Umfragen durch.
<u>Auswerten von Informationen</u> markieren Schlüsselwörter in einem Text. entnehmen Informationen aus vorgegebenen Quellen. fassen wesentliche Informationen nach Vorgabe zusammen. nehmen Informationen in vorgegebenen Strukturen auf.	Auswerten von Informationen: stellen Informationen strukturiert dar. geben Informationen zielgerichtet weiter. nehmen Informationen aus verschiedenen Quellen auf.	<u>Auswerten von Informationen:</u> exzerpieren Informationen. strukturieren Informationen selbständig. formulieren Zusammenhänge von Informationen. werten Umfragen aus.
<u>Arbeitsorganisation</u> kennen Regeln zum Führen von Arbeitsmappen. führen ihre Arbeitsmappen kriterienorientiert. erfüllen Arbeitsaufträge in der vorgegebenen Zeit. erstellen Zeit- und Arbeitspläne unter Anleitung. kontrollieren und bewerten Arbeits- und Zeitpläne. führen Arbeitsprotokolle.	Arbeitsorganisation analysieren die Problemstellung anhand von Leitfragen. leiten aus der Problemstellung Ziele ab. entwickeln und bewerten Lösungswege. gliedern die Problemstellung in Teilaufgaben. legen Arbeitsschritte und Zeitplanung unter Anleitung fest. erfüllen Arbeitsaufträge in der geplanten Zeit.	<u>Arbeitsorganisation</u> analysieren selbständig eine Problemstellung. formulieren SMARTe Ziele. identifizieren Arbeitspakete. erstellen einen Arbeits- und Zeitplan. führen selbständig die Aufgaben in der geplanten Zeit durch. dokumentieren den Arbeitsablauf und Arbeitsprozess.
<u>Präsentieren</u> präsentieren Arbeitsergebnisse nach vorgegebener Struktur. wenden vorgegebene Möglichkeiten der Visualisierung an. bewerten Präsentationen nach vorgegebenen Kriterien.	Präsentieren gliedern einen Vortrag und führen ihn durch. setzen Formen der Visualisierung ein. bewerten Präsentationen kriterienorientiert.	<u>Präsentieren</u> bereiten Präsentationen vor, führen sie durch und evaluieren sie. unterstützen Präsentationen mit selbstgewählten Medien. bewerten Präsentationen selbständig.
<u>EDV</u> wenden Formatvorlagen in WORD an. gestalten WORD - Dokumente. recherchieren im Internet nach vorgegebenen Quellen.	EDV gestalten PowerPoint - Präsentationen. wenden EXCEL - Tabellen an. recherchieren selbständig im Internet.	<u>EDV</u> erstellen EXCEL - Dokumente.

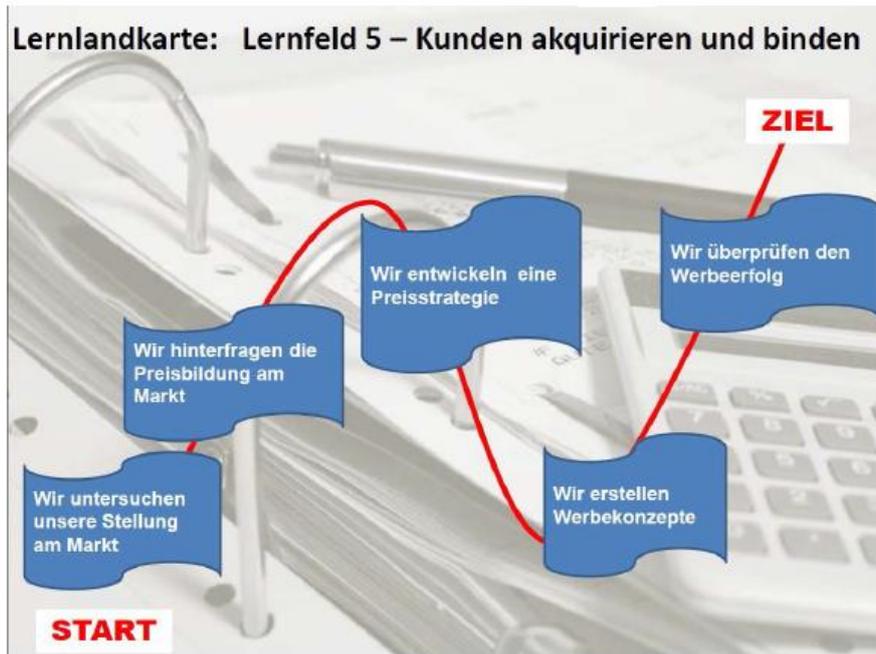
⁵ Emmermann, R./Fastenrath, S.: Überfachliche Kompetenzen mit einer didaktischen Jahresplanung systematisch entwickeln. In: Die berufsbildende Schule (BbSch) 66, 7/8, S. 267

Anlage 4: Sprachbildung: Ein Beispiel "Fachtexte knacken"⁶

Finden Sie die sprachlichen Stolpersteine auf der Wort- und Satzebene!

- | | |
|---|---|
| <p>Relativsatz</p> <p>Klammern stören
Lesefluss</p> <p>Abstrakta/Fachbegriffe
"Geschäftsprozesse,</p> | <p>1. Geschäftsprozesse werden nur für solche betrieblichen Abläufe beschrieben (<i>modelliert</i>), <u>die sich in einer gewissen Regelmäßigkeit wiederholen</u> (z.B. <i>Bewerbungsverfahren für neue Mitarbeiter, Lagerbestandsbuchführung, Kundenservice, Bearbeiten und Buchen von Eingangsrechnungen</i>). (...) (S.205)</p> |
| <p>Partizipialkonstrukt</p> <p>Nominalstil</p> <p>Fachbegriff "schwebend unwirksam"</p> | <p>2. Solange die Genehmigung des gesetzlichen Vertreters fehlt, ist <u>ein durch den beschränkt Geschäftsfähigen abgeschlossenes</u> Rechtsgeschäft schwebend unwirksam. (S.208)</p> |
| <p>Verschachtelter Nebensatz</p> <p>Ersatzformel "sie, dafür, wo"</p> <p>altmodisches Wort "tummeln"</p> | <p>3. Das Ziel besteht darin, die potenziellen Kunden aus der Anonymität herauszuholen und <u>sie</u> direkt adressierbar zu machen. Dafür eignen sich einerseits die herkömmlichen Preisausschreiben oder Gewinnspiele, wenn es um die Erlangung von tatsächlichen Adressen geht, aber auch der Unternehmensauftritt in sozialen Netzwerken, <u>wo</u> sich bereits Millionen von Kunden <i>tummeln</i>, die auch noch freiwillig ihre Daten über ihre Profile oder durch ihr Verhalten preisgeben (z.B. "Gefällt mir" Button). (S.460)</p> |

⁶ Baxmann, Ursula: Workshop zur Sprachbildung: H 54 „Büromanagement“ am 15.01.2015. Die Seitenangaben beziehen sich auf das Lehrbuch Büromanagement Lernfelder 1 bis 6. Merkur Verlag Rinteln, 2014.



Anlage 6: Beispielraster für die Sequenzierung von Lernsituationen⁶

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren Unterrichtsstunden:40				
Lernsituation 1.1: Beginn der Ausbildung und Stellung des A im Betrieb Zeitrictwert: 17 Stunden Ausgangssituation:				
Stunden	Zielformulierung/Kompetenzen Die Lernenden	Inhalte	Aktions- und Sozialformen Methoden/Medien	Handlungsprodukte
	Informieren ▪			
	Planen/Entscheiden ▪			
	Durchführen ▪			
	Kontrollieren/Bewerten ▪			

⁶ Emmermann, R./Fastenrath, S.: Didaktische Jahresplanung: Kompetenzen entwickeln durch schulinterne Curricular. Unveröffentl. Manuskript, Göttingen 2014.

Lernsituation 1.2: Das eigene Unternehmen vorstellen Zeitrictwert: 13 Stunden Ausgangssituation:				
Stunden	Zielformulierung/Kompetenzen Die Lernenden	Inhalte	Aktions- und Sozialformen Methoden/Medien	Handlungsprodukte
	Informieren ▪			
	Planen/Entscheiden ▪			
	Durchführen ▪			
	Kontrollieren/Bewerten ▪			
Lernsituation 1.3: Das Modellunternehmen Paula Jensen erkunden Zeitrictwert: 10 Stunden Ausgangssituation:				
Stunden	Zielformulierung/Kompetenzen Die Lernenden	Inhalte	Aktions- und Sozialformen Methoden/Medien	Handlungsprodukte
	Informieren ▪			
	Planen/Entscheiden ▪			
	Durchführen ▪			
	Kontrollieren/Bewerten ▪			

Anlage 7: Ein Beispiel: Teamstandards der Beruflichen Schule Burgstraße (W8)

	Teamstandards	Erläuterungen
1	Jedes Team trifft intern Verabredungen über Verantwortlichkeiten.	Bis auf die Ansprechperson für die Schulleitung (Standard 2) bleiben die Verantwortlichkeiten teamintern. Verantwortlichkeiten betreffen z. B. Klassenlehreraufgaben, Pflege der Notenlisten in WiBeS, schreiben und verteilen der Wochenpläne, aber ggf. auch fachliche Zuständigkeiten.
2	Jedes Team benennt eine Ansprechperson für die Schulleitung.	Diese Benennung kann zeitlich limitiert sein (z.B. für ein Jahr) und dient der Optimierung der Kommunikation von der Schulleitung zum Team und umgekehrt.
3	In jedem Team finden regelmäßig Koordinationssitzungen statt.	Koordinierungssitzungen können auch während der Unterrichtszeit stattfinden, wenn Organisation (Doppelbesetzungen) und Methoden (selbstständiges Arbeiten der Schüler) das zulassen.
4	Über die Koordinationssitzungen wird ein teaminternes Ergebnisprotokoll geführt.	Die Form und die Verwaltung dieser Protokolle sind dem Team überlassen. Auch ein Wochenplan ist ein Ergebnisprotokoll. Zusätzlich können Termine und Absprachen (z.B. in einem Phasenplan) festgehalten werden.
5	Jedes Team setzt sich in jedem Schuljahr ein gemeinsames Entwicklungsziel.	Ein Entwicklungsziel kann gemeinsamen Plänen entsprechen. So kann ein Team sich z.B. vornehmen, eine neue Lernsituation zu entwickeln und zu erproben, verschiedene Methoden des Schülerfeedback einzusetzen oder an einem gemeinsamen Projekt zu arbeiten.
6	Jedes Team schließt das Schuljahr mit einer teaminternen Zielprüfung ab.	Die Ergebnisse dieser Zielprüfung bleiben teamintern. Es wird lediglich noch einmal auf die Zielsetzung gesehen und das Ergebnis besprochen. Vielleicht ergeben sich daraus auch neue Ziele.

Anlage 10: Qualifizierungsinhalte zu Lernbegleitung, -beratung und -coaching

Fortbildungsangebot

Lernende im Lernprozess begleiten und beraten –
situative und geplante Lernbegleitung einzelner Schüler oder
kleiner Schülergruppen

Silke Meinass-Tausendpfund
Hamburger Institut für Berufliche Bildung
Abt. Schulentwicklung und Bildungsplanung | HI 21-18
Hamburger Straße 131
22083 Hamburg



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann
ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.
(Galileo Galilei)*

Eine der zentralen Aufgaben von Schulen ist es, Lernende in ihrem Lernprozess zu begleiten, zu unterstützen und zu fördern. Dabei steuert der Lernende seinen Lernprozess im Wesentlichen selbst. Lernen ist ein individueller Prozess und funktioniert deshalb bei jedem anders. Die Aufgabe eines Lehrers ist es folglich nicht, eine Klasse mit 30 Lernenden zu unterrichten, sondern 30 unterschiedlich Lernende, sofern möglich, in ihrem Lernen individuell zu fördern.

Der Lehrende vollzieht einen Rollenwechsel: Als Lernbegleiter streift er bewusst die Rolle des Fachexperten und Vermittlers ab und nimmt die Rolle des (Lern-)Coaches, Lernbegleiters oder Lernberaters ein. Dazu bedarf es bestimmter Kompetenzen, um Lernende individuell und professionell begleiten zu können. Im Rahmen dieser Fortbildung reflektieren die Teilnehmenden ihre Haltung als Lehrer und Lernbegleiter. Sie erlernen Methoden, um Lernende bewusst zur Reflexion ihres Lernverhaltens anzuregen. Sie können Lernende dabei unterstützen, dass diese ihre persönlichen Lernhemmnisse identifizieren und überwinden können, um ihren Lernprozess zu optimieren.

Hanna HardeLand



Fortbildung | Lerncoaching | Coaching

Mozartstraße 35 22083 Hamburg
T 040 | 858 612 53 M 0173 | 614 66 22
mail@hannahardeland.de www.hannahardeland.de

Fortbildungskurs: Lernende im Lernprozess begleiten und beraten (modular)

Ziel dieses zehntägigen Fortbildungskurses ist es, die Teilnehmenden zum ziel- und lösungsorientierten Lerncoaching zu befähigen. Sie erlangen Kompetenzen, so dass sie Lernende individuell und professionell begleiten und beraten können.

Die Teilnehmenden werden für die Kernbereiche der Lernbegleitung/des Lerncoachings sensibilisiert. Sie setzen sich mit unterschiedlichsten Umsetzungsvarianten und Möglichkeiten von Lernbegleitung im Schulalltag – sowohl im individuell also auch im gruppenbezogenen Setting –auseinander.

Die Qualifizierung basiert auf unterschiedlichen wissenschaftlichen Ansätzen und Grundtheorien (z. B. Systemtheorie, Konstruktivismus, Motivationspsychologie, Zürcher Ressourcen Modell, aktuelle neurowissenschaftliche Erkenntnisse).

Aufgrund des modularen Aufbaus bringen die Teilnehmenden bereits während des Fortbildungskurses ihre praktischen Erfahrungen in die Fortbildung ein, sodass die Fortbildung auf Grundlage der aktuellen Probleme und Anliegen kontinuierlich an die Bedürfnisse der Teilnehmenden angepasst werden kann.

Es wird vorausgesetzt, dass die Teilnehmenden zwischen den einzelnen Modulen praktische Erfahrungen in der Umsetzung/Anwendung der Fortbildungsinhalte sammeln und sich – anhand der empfohlenen Literatur – ergänzend belesen.

Lernziele/Kompetenzerwerb

Die Teilnehmenden...

- erfassen die Hintergründe und Ziele von Lernbegleitung/-beratung.
- setzen sich mit ihrer Haltung als Lernbegleiter auseinander.
- entwickeln ein verändertes Rollenverständnis, indem sie ihre Rolle als Lehrende und Lernbegleiter/-coach kontinuierlich reflektieren.
- erlangen Kenntnisse zum Setting und zum Ablauf von Lernbegleit-/Lerncoaching-Gesprächen.
- entwickeln Beratungskompetenz, so dass sie selbstständig ressourcenbezogene Lernbegleitgespräche durchführen können.
- erwerben Kenntnisse über den Lernprozess und lernbeeinflussende Faktoren.
- entwickeln methodische und kommunikative Kompetenzen zur Lernbegleitung im Schulalltag.
- nutzen Instrumente zur pädagogischen Diagnostik im Lernprozess (lernbeeinflussende Faktoren, Motivationschema).

Inhalte der einzelnen Module

Erstes Modul – Grundlagen/Einführung Lernbegleitung/-coaching (2 Tage):

- Definition/Begriffsabgrenzung: Lernbegleitung, Lerncoaching, Lernentwicklung
- Rolle und Haltung des Lernbegleiters/-coachs
- Einführung personenzentrierte-pädagogische Gesprächsführung
- lernbeeinflussende Faktoren

Zweites Modul – Diagnostik & Methodik in der Lernbegleitung/im Lerncoaching (2 Tage):

- wie aus Vorsätzen erreichbare Ziele werden
- Kennenlernen und Anwenden verschiedener Instrumente zur Diagnostik von Lernprozessen
- Weiterführung personenzentrierte-pädagogische Gesprächsführung

Drittes Modul – Lernblockaden lösen: Ressourcen identifizieren und Lösungen finden (2 Tage):

- Ressourcenarbeit in der Lernbegleitung: Schatzsucher statt Fehlerfinder
- Lösungsorientierte Interventionen im Schulalltag/in der Lernbegleitung umsetzen

Viertes Modul – Lernstrategien: Lernende zur aktiven Gestaltung ihres Lernens anregen (2 Tage):

- Motivation und Motivationsförderung
- Individuelles Lernen fördern: Lernermerkmale, Lernstrategien/-methoden

Fünftes Modul – Lernbegleitung im Schulalltag (2 Tage):

- Möglichkeiten der gruppalen Lernbegleitung
- Umsetzungsmöglichkeiten der individuellen/gruppalen Lernbegleitung im Schulalltag

Änderungen zwecks Qualitätsverbesserung vorbehalten



Basiswissen zur Sprachbildung im Fachunterricht

Abteilung Fortbildung
Referat: Berufliche Bildung

1. Die Arbeit mit dem Fachwortschatz

- Fachsprache: sprachliche Stolpersteine auf der Wortebene
- Methoden und Instrumente zur Arbeit mit dem Fachwortschatz (Leisen)
- Lernspiele zur Wortschatzarbeit

2. Sprachliche Stolpersteine der Satzebene, Lesestrategien

- Fachsprache: sprachliche Stolpersteine auf der Satzebene erkennen und bearbeiten
- Textentlastung
- Lesestrategien (Josef Leisen) zur sprachbildenden Arbeit mit Fachtexten
- Lernspiele zur Arbeit mit der Fachsprache
- Planung einer „Leseinheit“

3. Schreibkompetenz

- Konzeptionell mündlich/schriftlich – Unterschiede (BICS/CALP)
- Besonderheiten und Probleme bei der Schriftlichkeit
- Methoden und Instrumente zur Lenkung und Unterstützung des Schreibprozesses
- Planung einer Schreibaufgabe

4. Unterrichtsgespräch

- Ermittlung von Merkmalen guter Unterrichtsgespräche
- Gesprächsführung im sprachsensiblen Unterricht
- Entwicklung von Settings für einen sprachsensiblen Unterricht

*Literatur:

- Leisen, Josef: Handbuch Sprachförderung im Fach. Sprachsensibler Fachunterricht in der Praxis. Varus Verlag, Bonn 2010
- Ohm, Udo; Kuhn, Christina; Funk, Hermann: Sprachtraining für Fachunterricht und Beruf. Fachtexte knacken – mit Fachsprache arbeiten. Waxmann, 2007
- Günther, Katrin u.a.: Sprachförderung im Fachunterricht an beruflichen Schulen. Teach the Teacher. Cornelsen, 2013



FREIE UND HANSESTADT HAMBURG

Berufliche Musterschule Erfolg & Zukunft

Promenadenweg 1, 12345 Hamburg

BERUFSSCHULE ABSCHLUSSZEUGNIS

Sabine Mustermann, geb. Saab

geboren am 01.01.2000 in Hamburg

hat die Klasse BM435 für Auszubildende im Ausbildungsberuf

Kauffrau für Büromanagement

vom 1. August 2015 bis zum 28. Juni 2018 besucht.

Berufsbezogener Unterricht

Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	<i>sehr gut</i>
Aufträge bearbeiten	<i>gut</i>
Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	<i>befriedigend</i>
Kunden akquirieren und binden	<i>sehr gut</i>
Wertströme erfassen und beurteilen	<i>gut</i>
Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	<i>befriedigend</i>
Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	<i>sehr gut</i>
Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	<i>gut</i>
Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	<i>befriedigend</i>
Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	<i>sehr gut</i>

Berufsübergreifender Unterricht

Fachenglisch (B1)	<i>gut</i>
Sprache und Kommunikation	<i>befriedigend</i>
Wirtschaft und Gesellschaft	<i>sehr gut</i>

Wahlpflichtunterricht

Europäischer Computerführerschein	<i>(gut)</i>
Gesundheit und Bewegung	<i>(sehr gut)</i>

Durchschnittsnote: 1,9 (in Worten: Eins Komma Neun)

Vermerk: *Dieser Abschluss entspricht in seinen Berechtigungen dem mittleren Schulabschluss. Der Abschluss ist in Verbindung mit dem Berufsabschluss (Prüfung vor der zuständigen Stelle) im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 4 zugeordnet.*

Bemerkungen: *keine*

Unentschuldigte Versäumnisse seit dem Beginn der Ausbildung: 12 Stunden

Hamburg, 20.06.2018

(Stichtag)

Schulleiter

Klassenlehrer

Niveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen:
Elementare Sprachverwendung (A1, A2), Selbstständige Sprachverwendung (B1, B2), Kompetente Sprachverwendung (C1, C2)
Notenstufen: *sehr gut (1), gut (2), befriedigend (3), ausreichend (4), mangelhaft (5), ungenügend (6)*